

Top news 头条

“庐江艳照门”事件有了新进展

合肥学院团委副书记及妻子拍不雅照被开除党籍、公职

A27



A30

崔永元炮轰 长春电影制片厂： 赤裸裸的房地产开发商

明胶事件后 赵普首度亮相央视

这四个月里都发生了什么？

A29



A30

周润发自曝妻管严，“每 个月只给我200块钱” 我在现实里是狗熊 不要被银幕骗了

沙特将建“女儿国” 专供女性就业

这个工业城有望明年开工

A28

甘肃87亿豆腐渣高速路 每隔10米就有一个洞

官方称是大雨把路浇坏了

A27

大商集团郑州地区集团营造顾客、供应商、员工三满意家园建设系列报道之一： “大服务工程”添翼大商中原软实力

大服务——让公众感知大商“家”的企业文化

“不仅服务于顾客，也要服务于供应商，服务于集团员工”，对于此次推出“大服务工程”，大商集团郑州地区集团相关负责人表示，大商始终秉承“成为中原商业综合实力最强、最具社会责任感、最具社会贡献力的第一零售集团”的发展愿景，并始终把提高服务水平作为地区集团建设的重要举措来实施，因此，“大服务工程”应运而生。

该负责人介绍，为进一步优化提升地区集团各店铺服务理念、服务功能、服务项目、服务水平、服务效率和服务设施，以先进的服务理念、高效的服务能力，扎实推进服务员工、服务顾客、服务供应商，深化推进商业机制改革，建设具有大商特色的全新服务体系，所以，在2012年，大商集团郑州地区集团针对服务工作再发力。

据了解，此次大商“大服务工程”的开启，目的在于整合各方服务资源、规范统一服务流程，树立以人为本服务理念，明确特色服务措施，倾力打造大商集团郑州地区集团服务系统工程，将郑州地区集团“家”的企业文化，凝聚成企业之魂，强调各店铺要在工作中服务员工、善待员工、信任员工、尊重员工，维护员工的利益，尊重员工的诉求。同时，对于供应商应真诚合作、互惠互利、共同发展、实现双赢，对于顾客更是要以周到的亲情化服务让所有顾客感受到家的温暖，体验到平等被尊重的购物过程，从而确立大商集团商业大公司的服务特色和服务形象，做中原商业最好的服务，以此深化“大服务”的理念。

8月10日上午，大商集团郑州地区集团在大河锦江饭店隆重启动“大服务工程”系列主题活动。大商集团在2006年入驻中原后的六年以来，已在河南完成10城33店的战略布局，同时取得70亿元的销售额，然而，大商郑州地区集团并未就此满足，而是再次创新，开启“大服务工程”，为逐鹿中原再添砝码。

记者 王一品 许琳琦



大服务——让顾客、经销商、员工、大商实现共赢

在仪式现场，大商集团郑州地区集团相关负责人表示，大商“大服务工程”启动仪式不仅是宣传，更是希望大商郑州地区集团下属各店铺员工、顾客代表、高端VIP客户代表、供应商代表一起来见证监督大服务工程今后的落实情况。

大商郑州地区集团大服务工程致力于营造“帮助别人、快乐自己”浓厚的家园氛围，让员工成为企业的“承重墙”，建立一个令员工快乐、幸福的服务体系；让供应商成为企业的“共同体”，建立一个令供应商自愿合作的服务体系；更让顾客有宾至如归之感，成为企业的“家人”，建立一个令顾客满意、感动的服务体系。

同时，坚持顾客为根、诚信为本、员工至上原

则，树立“家文化服务”的理念，“共建和谐和睦家园”的意识；树立“全员服务”理念，着力打造“四满意服务链”——总裁服务店长让店长满意、店长服务员工让员工满意、员工服务顾客让顾客满意、全员服务供应商让供应商满意这一模式；树立“大服务”的理念，二线服务承诺上墙公示制度，“微笑大使”、“服务明星”、“服务品牌”评比表彰推选制度，开办服务论坛、分享服务案例丰富服务内涵从而提升大商服务水平；树立“小服务”的理念，销售业绩要一单一单抓出来，售后问题要一件一件解决。更要推出“朋友式接待”、“专家式服务”、“一站式售后解决”服务技能竞赛等多种服务形式，上述人士针对大服务工程的理念与措施如是介绍。

大服务——让创新服务模式为消费者创造更舒心消费环境

成功的服务是企业不仅明确知道自身的销售目标，以及服务系统中每个人和每件事对目标的影响力，更是要把自身企业文化渗透给员工和客户。企业不仅要满足客户实质性的需求，还要满足他们的外围需求。

正如商业上的一句名言，选择一个品牌可以有无数理由，放弃一个品牌只需一个理由。消费品类极大丰富、各大卖场数不胜数的现代商业市场中，脱颖而出需要多方面的出色表现：让顾客满意的商品品质和顾客更高层次的精神需求；选择优秀人才的选拔机制和让优秀人才长久服务企业的企业文化；让供货商满意的价格优势和让供货商长期合作的互惠互利的愉快合作环境；其中的因素缺一不可。大商郑州地区集团正是因为深刻了解当今商业竞争的奥秘，从而积极推进自身服务体系的发展，积极倡导超前全方位为顾客服务、为员工服务、为供应商服务的服务理念，始终秉承大商“家”文化的服务发展模式，落实服务发展措施，从而实现一步为营步步为营的战略发展，做到真诚相待，将服务作为企业发展过程中必不可少的一项重要措施，从而实现企业与多方共赢的商业模式。