



自信达人 孙欣

三把金钥匙 打开事业之门

“微笑理念”赢得顾客的心

11月24日,记者来到上街区许昌路九爱布艺店,店员微笑相迎。在店内,员工微笑着、耐心细致地为顾客介绍着各个品牌、面料的被褥、床单等家居用品。不论记者与谁交谈,她们都微笑着。

在这个店里贴着一个提示:“如果店员没有对您微笑服务,请投诉。”

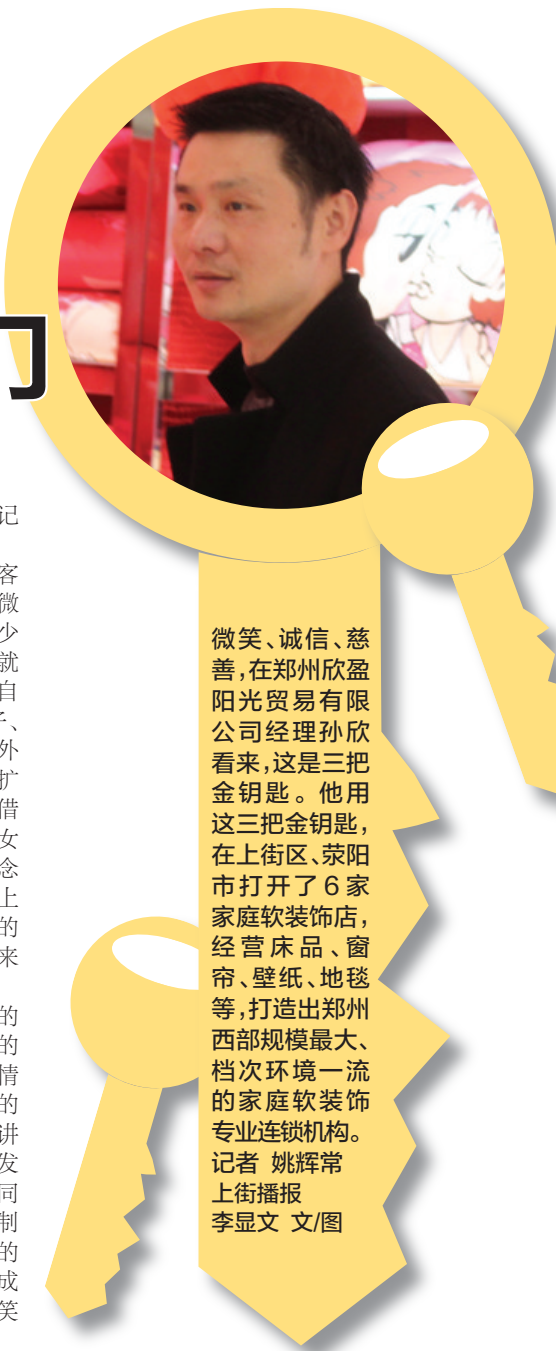
与孙欣的交谈,就是从“微笑”开始的。“微笑是我们的工作理念。”孙欣说,微笑对同事是友善、友好,对顾客是主动、亲和力。

刘丽生完小孩,患上了产后抑郁症,生活缺乏激情与活力。一次逛街逛到九爱布艺店荥阳索河路店,她被店员的微笑所深深感染,几经努力,说服丈夫和家人,到九爱布艺店工作。上班期间,她会为顾客微笑相迎、礼貌相处。下了班,她会尽量多待一会儿,帮助同事整理一下物品。“我很享受在这儿的氛围,我在这儿工作

是非常快乐的。”刘丽对记者说。

因为微笑,有的顾客原本只是来闲逛,却被微笑所打动,走时买了不少用品。60多岁的曹女士就是其中一位,她除了给自己买之外,还经常为孩子、孙子买。让孙欣感到意外的是,曹女士得知孙欣扩大店面需要资金,主动借给孙欣100万元。在曹女士看来,孙欣的经营理念已经把事业拉到快车道上了,表现出来快速发展的势头,她相信光明的未来正向孙欣招手。

微笑一次不难,难的是对顾客总是微笑。有的店员微笑时很机械,表情很僵硬,孙欣就把微笑的好处和表情僵硬的坏处讲透,让店员理解透,从而发出内心的微笑。与此同时,孙欣还建立起奖惩制度,为微笑提供制度上的保证。目前,在店内形成一种微笑的习惯、一种微笑的氛围、一种微笑的文化。



微笑、诚信、慈善,在郑州欣盈阳光贸易有限公司经理孙欣看来,这是三把金钥匙。他用这三把金钥匙,在上街区、荥阳市打开了6家家家庭软装饰店,经营床品、窗帘、壁纸、地毯等,打造出郑州西部规模最大、档次环境一流的家庭软装饰专业连锁机构。
记者 姚辉常
上街播报
李显文 文/图

让员工实现自身价值

在孙欣看来,市场竞争激烈,人是成功的第一要素,包括他自己,包括朋友,还包括员工。

孙欣给自己有一个要求,不管遇到多大的困难,都要努力去做,坚持下去,永不放弃,同时做好学习与创新。在过去几年里,孙欣深深地感受到“重复做一件事,你就是行家里手”的内涵。

在企业不断发展的过程中,难免会出现资金紧张的情况。但孙欣每次缺资金,总会有资金。“这得益于朋友,朋友是我的支柱。”孙欣说,每次他给朋友说,每个朋友都会拿出数万元,甚至几十万元,有的朋友会帮他融资,劝朋

友把钱借给孙欣。

一天,孙欣遇到资金短暂紧张,他把情况向供货商讲明,供货商不但答应了,而且拿出30万元,让他作为流动资金,暂时使用着。“在与孙欣交往的过程中,我感到孙欣是一个值得信赖、长久合作的伙伴,所以我愿意支持他。”供应商说。

店员在企业的发展过程中获益,这是孙欣要承担起来的责任。“让店员收益也是我的目标,让他们在欣盈阳光的平台实现自己的目标和价值。”孙欣说,过上几年,如果店员想得的没有得到,有什么后悔的,有什么遗憾的,那都是他孙欣的失败。

“赠人玫瑰,手留余香”

在企业不断发展的过程中,孙欣不忘回报社会。在上街区英语艺术节期间,孙欣为教师们送去6000多元的床上用品,让辛勤工作教育孩子们的园丁感受到了温馨和欣慰。教师节他又为优秀教师们送去7000元的薄被,鼓励老师们好好工作。

在做公益事业的同时,美名在口与口相传中,更多的人来他的店购买用品。“赠人玫瑰,手留余香。”孙欣概括说。

在孙欣看来,善待今天的老年人,就是在善待

我们的明天。孙欣和上街区有关部门,为100位孤寡老人赠送了一床被子。拿着被子,老人激动地说:“感谢党和政府,感谢企业。”这时,一种幸福感和自豪感油然而生,他暗暗地对自己说:“一定要把事业做大,一定要不断回报社会。”

对于未来,孙欣说,在打造出郑州西部规模最大、档次环境一流的家庭软装饰专业连锁机构的同时,一定注意口碑,口碑是无形的资产。有良好的口碑,企业会越做越大。



幸福达人 洪永成、谭富华



洪永成在妻子的帮助下做康复训练

五旬夫妇情比金坚

人们常说“夫妻本是同林鸟,大难临头各自飞”。然而,居住在上街区如意街社区的一对夫妻——洪永成和谭富华,却用不离不弃演绎着与伤病抗争的故事,谱写着一曲福祸同当、风雨同舟的婚姻赞歌。

遭遇车祸丈夫病危

今年50多岁的洪永成和谭富华原本过着平凡而幸福的生活,然而三年前的一次车祸,却给这个家庭带来了无尽的灾难。当洪先生被送到医院时已不省人事,后经极力抢救命保住了,但医生却说:“他可能会变成植物人,在床上度过后半生。”

不离不弃攻坚克难

洪永成在医院昏迷的两个多月中,谭富华每天都守在病床前。为不使丈夫肌肉萎缩,她按照医生的嘱咐给丈夫做全身按摩,和他说话,每隔一个小时还要扶起丈夫,用力拍背,避免久躺有痰引发肺炎。

医院里没有多余的床休息,累了困了,她就趴在病床边休息会

儿,醒来继续给丈夫擦洗身子、按摩,定时推着丈夫去针灸、理疗,每天两点一线奔波与家和医院。

丈夫出院后身体没有知觉,大小便失禁,谭富华没有怨言,每天换洗丈夫弄脏的床单,喂丈夫吃饭,坚持一天三次的按摩。在谭富华的精心照料下,4个月后,丈夫身体的左侧慢慢恢复知觉。

“因为,我们是夫妻”

看着丈夫的身体一天天好起来,谭富华又开始训练丈夫走路。刚开始,洪永成的腿没有力气,她就用手搬着丈夫的脚慢慢挪动,丈夫有情绪不愿意锻炼,她就像哄孩子一样去说服、激励他。

功夫不负有心人,当手扶墙壁能抬起第一步时,洪先生开心地笑了。现在洪先生每天都让妻子推着到社区的健身器材场地,扶着护栏走动锻炼,还和街坊邻居打招呼。

看着康复中的丈夫,谭富华脸上洋溢着幸福,她的付出终于有了回报。当记者问到她当年是怎么想的,这样执著的选择是否值得时,她说:“我啥也没想,也没觉得有什么值不值,我只知道自己不能放弃,因为,我们是夫妻!”

上街播报 李显文
通讯员 任爱青 文/图



爱心达人 张金业

半年说服店老板 不碍居民事

上街区商业街社区有一个永远闲不住的人,一个从不计较荣誉的多少,一如既往的做他喜欢做的事。他就是商业街社区新建街2号院楼院长——张金业。

2010年6月,张金业就被新建二号院的居民推荐为楼院长。新建街2号院大门口有个串串香店是个卫生“老大难”。店内面积小,而且是店外经营,就餐人员把车停在道路上,有些人喝醉后还到院内及楼梯上随地大小便,引起居民强烈不满。

为了还居民一个好的居住环境,张金业带领二号院的居民代表、楼栋长义务摆放自行车,义务清理瓜皮纸屑,给卖串小老板做思想工作。卖串小老板感慨地

说:“你都退休了,又不碍着你家什么事。为了这个楼院的卫生、安全,你几乎每天都陪我们干到12点左右,又没人给你一分钱,我真服你了!”张金业认真地说:“单位人可以退休,社会人不能退休,我所做的事情,都是在自觉地实践‘老有所为’。”

经过张金业同志半年多的辛苦付出,卖串小老板终于答应扩大经营,找了一个更大的并带有卫生间的门店,现在生意更红火。

新建街2号院在张金业的带领下楼院的乱停放消失了,乱贴的小广告消失了,楼院有近三年没有丢过一辆自行车。更使大家自觉地改变了原来不好的卫生习惯。

吴勤勤