



质量惟先铸诚信 服务凝情得民心

——寿康永乐集团打造消费者满意放心品牌工作纪实

如果说商业企业是一棵树,那么诚信就是根,只有根深蒂固,企业才会得到消费者更多的关注与支持,进而枝繁叶茂,木秀于林。因时而生,借势而兴的湖北寿康永乐商贸集团有限公司发展至今已有四十六载,商海沉浮,大浪淘沙,唯真金不变。

“对于寿康永乐来说,天天都是“3·15”,保障产品质量安全,提供优质服务是企业时时刻刻需要面对的。质量管理、提升服务,为消费者缔造更多品质生活的体验,我们一刻都不敢松懈。”寿康永乐集团公司常务副总经理谌建富说,企业经营绝对不能是只求牟利的短暂行为,把消费者的利益放在首位,老百姓才能把你搁在心里头。

记者 殷佳佳 通讯员 李敏

安为先,食为天 品质成就品牌优势

当今时代,只有当企业的梦想和消费者的梦想并行时,企业才会发展壮大,百姓才能共享繁荣。而拥有安全放心的消费环境应该是这些梦想的重要组成部分。

产品安全, 制度护航

一直以来,寿康永乐集团都把质量管理工作提高到战略高度来抓,而紧抓食品质量安全,把好商品各个关卡则是重点攻关项目。为保障农产品质量,公司制定了严格的操作流程:首先,从源头把关;其次,建立并完善索证索票制度及商品进销台账,明细供应情况到档案;第三,制定详尽的农产品商品上架标准,如蔬果类商品,要求细致到当日进行配送,新鲜有光泽,无腐叶、枯叶,无开裂、压伤;第四,完善蔬菜检测流程,建立了蔬菜检测室,并公告检测结果,确保让老百姓“买得放心、吃得安心”。

多年来,寿康永乐集团坚持“以质量求生存,以团结求进步,以管理求发展,以服务创一流”的经营方针,把质量工作作为企业生存发展的基石和命脉,把保证商品质量作为一个有担当的企业应该履行的社会责任,将“寿康无假货,件件都放心”的质量承诺深深根植于十堰市民心中,把寿康永乐集团打造成本土零售连锁企业的金字招牌。寿康永乐集团以“质量提升年”作为企业主题活动年,集团公司各部门建立和完善了“两个质量”管理长效机制,使品质

管理、服务质量管理得以进一步的提升。今年,寿康永乐集团继续严抓质量工作,使得质量监督深入到每个门店和每位员工。

名酒保真, 铿锵发力

酒品在十堰拥有庞大的消费潜力,其正宗与否,品质如何都关系着消费者的切身利益。“购正宗名酒,到寿康永乐”的消费理念已经深入人心,能赢得这样的口碑也是公司长期以来努力奋斗的结果。寿康永乐集团公司是茅台、五粮液、剑南春等国家名酒在十堰地区的总经销商,从签订合同到进货、到入库储存、到配送、到销售的直线式管理,层层把关,杜绝了不合格商品的进入,构建了假冒伪劣商品攻不破的堡垒和酒类商品安全的道道防线。

集团公司投入专项资金开发并不断升级了“寿康永乐专用防伪标识”,以防范假冒名酒损害寿康永乐的品牌形象,通过对销售出去的名酒加贴防伪标识,并发放销售跟踪卡,实现名酒进、销、存全程跟踪,确保第一时间回复消费者的咨询或意见。集团联合厂家、工商和质监等部门,对以次充优、以假充真的行为进行坚决打击。特别是对市场上冒充寿康永乐供货、假冒寿康永乐名酒标识和跟踪卡的行为进行严厉打击,通过名酒打假保真活动,达到整顿酒类商品流通秩序、保障消费者利益的目的。



寿康永乐超市里摆放整齐、卫生的新鲜果蔬。

诚信为基,创新为本 用心成就更多感动

寿康永乐,作为一家最具本土特色的商贸流通企业,一年365天,都在跟普通消费者的吃穿用度打交道。面对零售市场由幼稚走向成熟,消费者对于零售行业又提出了新要求的现实,寿康永乐怎样才能满足日益增长和变化的消费者需求?事实证明,贴心的服务,越过物质层面的享受,才是成功的关键所在。

“数十年我坚持做一件事,那就是不断地提升服务品质,把这件简单的事情做好已经是件不简单的事情了。”工作在寿康永乐一线的员工刘娟话虽朴素,却道出了寿康人的坚持。让消费者满意的不仅仅是停留在提供优质的商品上,优质的服务才是消费者更大的诉求。一直以来寿康永乐都将“便民、利民、为民”作为发展宗旨,把“语言态度使顾客感到温暖,商品质量使顾客感到放心,价格计量使顾客感到满意,购物环境使顾客感到舒适”作为服务标准,为广大消费者提供贯穿全部销售环节的优质服务。

优质服务, 带来更多感动

相信很多人都有这样的切身感受,走进寿康永乐超市,从面带微笑的迎宾人员到专业热情的导购人员,再到业务熟练的收银人员,你都能从细节处感受到这家超市的优质服务。这也印证了一个说法,零售业是“创造美好生活”的行业。尤其是在同质化商品大量涌现的情况下,一家超市如果能够超越物质层面的消费体验就能赢得消费者的好感和信任。

大力推行无障碍退换是寿康永乐优质服务的特色之一。自2011年3月份起,寿康永乐集团公司深入推行无障碍退换货及先行赔付制度,即消费者一旦对所购买的商品不满意,在退换货条件下,3分钟受理完毕。为了更好地提升服务质量,公司还建立了健全的信息反馈系统,在超市醒目位置如服务台、称秤台、收银处都设有顾客投诉联系方式,并在每年定期开展满意度调查,确保及时了解消费者反馈的意见和需求,并进行改进与调整,真正做到用心服务、以诚待客。

创新服务, 提升生活品质

在上世纪90年代,或许一句“您好”、“欢迎光临”、“谢谢”、“请慢走”就能让消费者满足。而现在服务不仅体现在文明礼貌用语上,它的范围还有了新的外延,商超在人们的生活中占有的位置使其被赋予了更多的功能,顾客学堂、流行信息发布等一些富有创意的活动,让商超充分担当起消费者的朋友和顾

问,提升了服务的质量和价值。交电费、买车票、订报纸……这些离老百姓最近的生活需求,现在正成为零售商为消费者提供增值服务的发力点。寿康永乐发展的这些年,在经营理念 and 经营模式上日渐丰满,在创新服务上取得了诸多成绩。

变局域服务为广域服务,是寿康永乐集团提出的一个服务理念,这么多年来,在做好基础性服务的同时,寿康永乐集团还一直在探索为顾客提供更多的增值服务和免费服务。在所有的服务方式当中,便民服务便是优质服务的重中之重。

为了实现这个服务目标,自2010年以来,寿康永乐集团先后开通了公交“一卡通”、邮政便民、空中充值、手机钱包等业务,并加强与不同行业之间的合作,先后与10多个商家达成合作协议,持寿康永乐会员卡在这些场所消费均可享受一定幅度的优惠,真正实现了与娱乐、餐饮、旅游、医疗等行业的服务延伸。此举受到了广大市民的好评,寿康永乐会员人数近70万人。此外,寿康永乐集团正在研究开展为顾客手机充电、冲泡方便面、自行车打气、代发邮件等一系列更贴心的便民服务举措,以满足不同顾客的多样化需求,将寿康永乐的便民优势发挥到极致,不仅拉动了门店人气和客流量,更重要的是赢得了广大顾客的信赖和良好口碑。

凝心聚力, 打造优质服务团队

优质服务离不开一批素质优良的员工,为了提升服务水平,一直以来寿康永乐重视员工服务技能的培训。集团公司每年都会多次开展大规模培训工作,提升员工的职业素质和工作热情。同时,根据《后备干部内部选拔实施细则》,鼓励总部管理部门、零售、百货、批发等板块职员都积极参与干部竞聘选拔,提升了服务性人力资源的保障能力,奠定了服务的软实力。正是有这样一支高素质的专业队伍,寿康永乐在服务质量上取得了有口皆碑的成绩。

为深入贯彻寿康永乐集团“服务满意、缔造感动”的精神,激发员工服务热情,寿康永乐每年都会开展服务竞赛、标兵评选活动,公司还针对营业员、导购员、收银员、防损员等不同工作岗位制订了相应的岗位服务规范,把微笑服务、热情周到、排忧解难、确保安全等等作为满意服务的标准,以此调动员工参与服务工作的积极性,鼓励员工坚持热情、周到、主动的优质服务标准,促进公司服务能力的整体提升。



即将全面投入使用的寿康永乐商贸物流园,是集常温物流、低温冷链物流、蔬果物流、猪肉分切加工物流、熟食加工、面点类产品加工、仓储式超市、第三方物流等功能为一体的新型综合性物流园区,是一项有利于促进地方经济发展、满足城乡居民消费需求的惠民工程。

项目为支点,多元化为目标 打开发展新格局

从田间到餐桌,实现生产安全和食品安全的无缝对接,这既是每个消费者的愿望,也是有社会责任感的企业所追求的。纵观寿康永乐集团的每一步发展都与这个时代,这片土地紧密联系着。寿康永乐目前正在着力发展的“农超对接”、蔬菜基地建设、物流园建设和生态农业观光园等重点项目建设都为创造更好的消费条件,提供更优质的产品奠定了坚实的基础。

寿康永乐以“服务城乡居民、满足消费需求”为己任,大胆探索“公司+基地+农户”的直销式农副产品经营模式,通过“农超对接”,在郧县柳陂等地建立了寿康永乐超市蔬菜供应基地,使田间地头的新鲜蔬菜直接从供应基地进入超市,一方面保证了寿康永乐各超市蔬菜产品及时足量的供应,为市民提供更加新鲜的生鲜产品;另一方面省去了中间环节,降低了流通成本,让广大消费者得到更多的实惠。

零售流通业是流通领域中连接生产与消费的重要环节,与千家万户的日常生活密切相关,也是国民经济的重要产业之一。据悉,寿康永乐商贸物流园全部投入使用后,常温物流中心日均存货量可达到100万箱;低温蔬果物流中心日均储存量为700吨以上,可面向全市乡镇合作开发3000亩以上蔬果种植供应基地,全面实现“基地采购、农超对接”,真真切切地让农民得方便、顾客得实惠。寿康永乐商贸物流园的建设将有助于

本地农产品资源优势的充分发挥,拉动本地农副产品的规模化发展,提高城乡居民生活质量,推动物流业发展。寿康永乐商贸物流园凭借其先进的配套设施、灵敏的信息传递,将为搭建我市农产品交易和物流平台创造有利条件,将成为加快农业产业化进程、带动农民脱贫致富的力量之一。

“正在筹划建设中的柳陂生态农业观光园将成为集合了种植业、养殖业、旅游观光业、餐饮业和休闲娱乐业等为一体的大型综合服务平台,这是一种极具创新的发展模式,既有利于生态环保,也有利于产业延伸和扩展,更重要的是为广大消费者提供了一个全新的消费场所。”寿康永乐集团公司常务副总经理谌建富说。

多年以来,寿康永乐集团坚持差异化、特色化、本土化经营,以服务城乡居民、搞活大流通,满足消费者需求为己任,在促进地方经济发展的同时做大、做强、坐稳了寿康永乐连锁事业。只有每一次发展都是站在民意的泥土里,扎根地区发展的实际中,致力于推动人们生活水平的提高,那么一家企业的发展就不仅仅是企业本身的幸运,更是公众的福祉。正如寿康永乐集团公司党委书记、董事长、总经理王国华所言:“如何给消费者提供优质、放心的商品和满意、贴心的服务,是我们寿康永乐不懈的追求,必须始终保持这个高度。”

企业是树,民心是根,枝繁叶茂者必然根深蒂固。企业发展,产品和服务乃重要支撑,天下板机,赢得民心方为棋中天元。



寿康永乐推出的“生鲜早夜市”惠民活动给市民带来极大实惠。



2012年度质量知识竞赛活动现场。