

从宇丰店读懂百惠

◆程蝴蝶

我住在林苑小区,到百惠旗下的宇丰超市,距离不足二百米,所以家中日用品大多来这里采购。

2014年我刚搬来的时候,这里还是一家高档酒楼,不过已经关门歇业了。当时的店家或许也看中了这地段的潜力,只是时机把握的不好。虽然当时周围在建的小区有多个,已建成的宇丰东城天韵、林苑小区,业主也已陆续入住,但入住率并不高,因为没有充足的客源,不到两年的时间,酒楼就关门歇业了。时隔两年,周围的小区已陆续建成,入住率也相当可观。2016年10月,宇丰超市在这里正式开门营业,它背依宇丰东城天韵、林苑小区、佳和盛世、金御华府,西面宇丰一号公馆,北临幸福小区、鑫源小区、建材市场。选择这样的地理位置和时机开业,不得不佩服决策者的眼光是何等的敏锐和独到。

不足120平方米的宇丰超市,顾客常常是摩肩接踵,周围几个小区的住户都喜欢来这里逛逛,不仅仅是因为这里离家近方便,更重要的是这里货品丰富,日用百货、烟酒、蔬菜水果,几大类商品约有600种。六名店员两班三倒,店长荆璐霞,除每月轮休四天外,其余时间都在店里忙碌着。早上7:20开门,晚上9点关门,一刻也闲不下来。顾客多的时候,等着结账的客人排起了长队,一名收银员忙不过来,正在理货的璐霞赶紧走进柜台,帮着一起结账。客人少的时候,她又在店内四处补货、理货。宇丰店面虽小,货品摆放得错落有致,没有给人一点拥挤凌乱的感觉,顾客选购商品也特别方便。三天两头,我会到这里采购些蔬菜水果、米面酱醋之类的,时间久了,和这里的店员们也都熟悉了。有一次,璐霞正在我旁边整理货物,我顺口夸赞她,这里的生意真好!她忽闪

着一双漂亮的大眼睛笑着对我说:“还好吧!在公司同等规模的超市里,我们店的排名是数一数二的。”说这话的时候,从她眼里溢出的是满满的自豪感。

璐霞最早是在百惠“家和店”做一名普通店员,由于工作勤奋认真,又积累了多年的工作经验,宇丰店开业时便做了这里的店长。自从当上店长后,她白天晚上想的都是店里的事。过什么节销什么货,什么季节什么货销得快,摆在什么位置最能吸引顾客。她满脑子琢磨的都是这些事,用她自己的话说,就是喜欢这份工作,喜欢和顾客们打交道。几年的相处,老顾客们就像家人一般地熟悉,日常虽然只是再平常不过的询问,诸如物品价格的贵贱,蔬菜水果的口感……但在这不经意的一问一答中,却注入了深深的情谊。她怀孕那年,直到生产的前一天,才舍得请产假,孩子生下刚满三个月,她又急着上班了。她说,她舍不得这份工作,舍不得时常惦念她的老顾客们。

儿子的婚期定在了国庆前夕。在我们当地,孩子结婚当天的早饭,主家都喜欢包饺子,图个喜庆热闹。因为住在单元楼,不方便叮叮当地惊扰四邻,所以在筹备儿子婚礼的时候,我取消了包饺子这一项,可是又不忍心让前来帮忙的亲戚朋友们饿着肚子,心里纠结着,早饭吃什么一直没有定下来。随着结婚日子一天天临近,心里

更加的没着没落。

有朋友向我推荐说,百惠的手工水饺不错,让我去那里看看。我去宇丰店问璐霞,她依旧是一副永远也闲不下来的样子,边理货边笑着对我说,这项业务开展很长时间了,店里也有宣传。说话时,她顺手向东北角的墙上指了指。我绕过前面的柱子,才看清墙上确实有宣传,可能每次都是来去匆匆,竟没有看到。我按璐霞给的电话号码拨了过去,很快就通了,一个爽朗热情的女声从电话那头传了过来,她



问我有需要什么服务的。声音有些耳熟,一时也想不起在哪里听到过。我说孩子要结婚了,想定些饺子。她亲热地叫了声姐,说咱家的饺子您放心,从选肉到配料都是细心把关的,保证让您满意。我在电话的这头偷偷地乐了,好聪明的客服,一听说我孩子结婚,马上判断出了我的年龄,这一声姐叫得亲切又自然,让人心里不由生出几分喜悦与好感。详问了价格后,我报了送货地址,送货时间是早上五点半之前。除几十斤饺子外,还有两斤饺子馅。俗话说得好,吃罢夫妻饺,牵手一生过到老。这馅是用来给儿子包夫妻饺的。六点半送喜糕的就得吃完饺子动身去女方家,我一再叮嘱,千万不要误了时间。电话的那头依旧笑意盈盈:“放心吧姐,没问题的!”

涑水佳苑店背后的秘密

◆李文龙

某日,笔者光临涑水佳苑店,目睹身着统一服装忙着为人来人往的客户结算、搬拿物品的百惠员工,感觉她们就像在自己家中一样,将店里万千物品码得错落有致,一点也没有紊乱现象,不亏是人们向往的购物中心。通过和店长李晓霞的交流,我了解到Let's购背后鲜为人知的“秘密”。

孩子的“乐园”

涑水佳苑店紧邻涑水大街,西边是政府幼儿园,东边是华夏育欣早教中心,背靠涑水佳苑小区,这里是人口密集区,特别是每天上学、放学期间,幼儿园、早教中心幼儿,接送孩子的家长骑电动、开车的等,在同一时间聚集在一起等下课铃声,那阵势将大路围得水泄不通,来涑水佳苑店就成这些人的首选目标,他们利用这间隙在店里买些日用品,然后接上孩子回家。

待孩子大军撤走后仍有个别孩子不想走,就在店里徘徊。笔者看见一个4岁左右的小男孩想买一件母亲认为不合适的礼品,就在店里撒泼打滚,母亲站在门口不理他,他站在杂粮柜前看到母亲不理睬的样子,就抓起各小柜里的米、豆、面乱撒,店里员工怎么哄也不管用,只得向他母亲求救。他母亲装作没看见,最后看见孩子闹得不行才硬将孩子拉走了,让很多顾客看着都生气。看着每个小柜里杂粮都变成了“八宝粥”,我心里也觉得很生气,很多人也为店里员工鸣不平,店长李晓霞很平静地对着大家说,不好意思,想买米豆的顾客明天

来买,下班后我们会处理好这件事。

几天后,我又来店里,无意间询问小孩乱抓米豆的事,店长李晓霞不无感慨地说,这样的事多了,我们都会在下班后,同大家进行挑拣,然后用小筛子进行筛选。实在不行的话,我们就买回家自己用,反正不让公司有损失。一席话,令我肃然起敬,有这样爱岗敬业的员工,公司何愁不发展呢!

正说话间,又进来一群小孩,原来是华夏育欣早教中心老师领着小朋友来店开展社会公益交流活动,就是给每位小朋友发几块零钱,让小朋友来店购买自己喜欢的食品,旨在培养小朋友自理能力。店里为了配合早教中心,专门开设专柜,摆放少儿食品,由店员和老师指导孩子购物,让孩子在自由选择的同时养成合理消费观念。

老人的“驿站”

每天都有许多送孩子的家长,他们中有父母也有爷爷奶奶,很多时候幼儿园大门未开就来了,就在门口徘徊,到超市里溜达就成必修课,顺便买点蔬菜等日用品,孩子出来再接回家。时间长了,许多家长和店员都熟悉了,有事没事也喜欢到店里坐会,帮着店里整理散乱的蔬菜。有次,一位老人接孙女,计划买些面条,刚走到柜台准备掏钱结账,双手有些发抖,眼睛直愣愣地盯着柜员不说话,柜员李宝琴感觉老人不对劲,赶紧过去扶住老人,老人用手指了指柜台上饼干,李宝琴明白,这位老人想吃饼干,顺手将一块饼干塞进老人嘴里,几分钟后老人缓了过来,老人告诉她,自己血糖低,没想这会犯病了。李宝琴就赶紧联系老人

子女,半小时后,老人被儿子安全接回家,赢得周围好多顾客的称赞。

有一次,一位60多岁的老太太在店门口徘徊,很长时间也没有离开,店长李晓霞感觉很奇怪,就过去询问才知道老太太是吴村人,早上从家步行到县城迷路了,又不敢四处乱动,只能呆在原地。李晓霞急忙给老太太儿子打电话,老太太儿子答应半小时后就到,一个小时过去了也不见动静,李晓霞再次打电话,才知道老太太儿子到了县城,看见很多Let's购标志超市,找了好几家,不知道涑水佳苑店在什么地方,经双方沟通。俩人约定在电影院广场见面。李晓霞二话没说,骑上电动车将老太太送到电影院广场,让他母子相见,并嘱咐老太太儿子,以后千万别让老人单独外出,老太太儿子千恩万谢地点头答应。像这样为老人服务的事在店里时有发生,店长李晓霞说,不管怎样,遇到这些生活不能自理的老人出来,我们都会尽自己能力积极帮助那些需要帮助的人。

顾客的“知己”

涑水佳苑店除了正常营业以外,还为周边的几家机构提供上门服务,就是每天为机构食堂提供米、面、油、蔬菜等送货上门。有一天早上,华夏育欣早教中心厨师给店长李晓霞打电话说是让送一袋面,还说本来昨天应该打,最后忘记了,中午要蒸包子,现在和面才发现没有了。李晓霞一看店里也没有了,咋办!大早上,各家店都还没有开门呢,就给其它分店打电话联系,她骑着电动车主动去借,最

那天早上,五点十分我的手机就响了,依旧是那个爽朗热情的女声:“姐,已经到小区门口了,车进不去,让物业开下门。”窗外一片漆黑,我给看门的雷师傅打电话后就乘电梯下到一楼,车子已经开到了单元楼门口,借着楼门口微弱的灯光,我看清了来人,头扎马尾辫,一脸灿烂的笑。

“怎么是您呀?还亲自来送货?”我一脸疑惑地问道。

“员工们都还没上班,我没什么事,就来送一下。”依旧是一脸的笑,神情是习以为常的自然。

来人是百惠商贸公司的王总。两年前,作协的创作基地设在百惠总部,年会的时候我们曾有过一面之缘。和她同来的司机看上去气度不凡,可能也是公司的高管。我们三人开始动手往电梯口搬饺子,跑了两趟后,王总让我先上楼,说在上边接着就行,一会电梯里放上饺子后站不下人。也就几分钟的时间,她麻利地把十多盘饺子码进电梯里送到了八楼,一切就绪后,正好五点半。我邀她进家里吃碗饺子再走,她笑着说,还要赶去送两家货呢,就匆匆走进了电梯,摁健的时候,还不忘交待我一句,让办完事了随时打电话,她好过来拉走木盘。

有这样身先士卒的带头人,有这样爱岗敬业的好员工,就不难理解,百惠是如何从创建“家和店”开始,到如今在城区内遍地开花,集餐饮、配送、茶庄等多元化经营为一体的商贸公司是如何发展壮大起来的!



“百惠杯”
有奖征文之九

终按时送到早教中心,解决了几十个孩子吃饭的问题,令厨师长感动不已。

超市每天都有顾客挑拣后卖不出去的蔬菜,李晓霞就和员工们买下带回家自己吃,顾客扒掉的蔬菜叶子,店长李晓霞就联系附近的几家养羊户前来收拾回去喂羊,时间长了,养羊户每天到店里拣蔬菜,自动清扫店门口卫生,这样剩余菜叶得到有效利用,减少资源浪费,真正是物尽其用。

负责此路段的环卫人员,经常会得到店内员工提供的热水,他们也会经常光临超市,与员工们交流沟通拉家常,帮助员工做些力所能及的事情,这里也成了附近环卫工人的第二个“家”。

如今,涑水佳苑店已成为周围居民理想的购物场所。这里有真诚善良,也有爱心奉献,更多的是对社会的正义和责任,愿更多的人在这里得到实惠,感受“家”的温馨。



“百惠杯”
有奖征文之十

