



奖章背后的故事

进入北京国华商场工作8年来,李秀玲始终坚持用微笑服务争取与顾客沟通的“零距离”。正是靠着这种追求“零距离”服务的精神,2014年,李秀玲创下个人全年销售600万元的业绩,并且带领部组实现了8900余万元的成绩,成为了国华商场商品组的领军人物。同时,她还因为服务质量过硬,成为了广大顾客眼中的“服务之星”。

帮顾客为对戒刻字 下班后亲自往返昌平

在国华商场工作期间,李秀玲多次获评先进个人、企业优秀员工,企业领导评价她说:李秀玲是在平凡的岗位上实现了不平凡的人生价值,她为“国华首饰”品牌的做大做强做出了积极贡献。很多人会问李秀玲的销售“宝典”,而她也确实有着自己的妙招,那就是真正做到对客户的维系和拓展。

一开始选择从事珠宝销售这条路,这其中的困难和艰辛李秀玲自己想的很清楚,而她也明白自己的优势,凭借着坚强和拼搏,她相信自己能走出一条路来。在如今日新月异的市场竞争环境中,李秀玲经常利用自己的业余时间通过明信片或是电话的形式和在商场购物的客户进行回访,了解他们对购买商品的满意度和建议,并解答顾客有关商品保养细节的问题。取得了不错的效果后,李秀玲便开始在部组中进行推行。

在她看来,只有把工作做细,做实,真正将顾客当作自己的朋友,才能真正成为顾客的知心朋友,才能不愧于一名优秀珠宝销售人的称号。

话虽简单,但在实际工作中,要真正做到急顾客之所急,想顾客之所想,却需要付出极大努力。

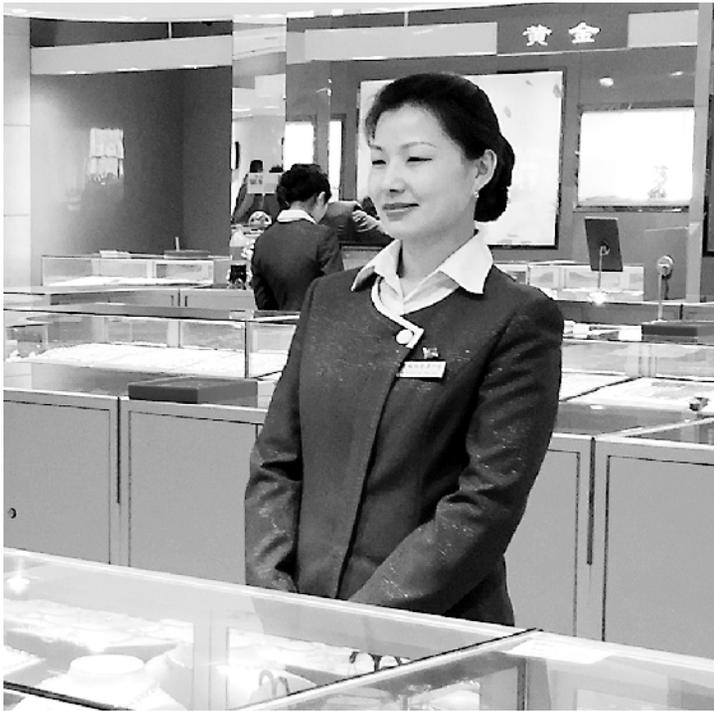
有一次,商场马上就要关门的时候,一对老年夫妇来到了柜台前。看着李秀玲,这对老夫妇说:“姑娘这么晚了,真不好意思,我们下午在柜台买了一对黄金情侣戒指,想要刻字,但是机器坏了,我们商量了半天,本来

- 下班后搭上4个小时往返昌平帮顾客加工首饰
- 通过同事间“微笑观摩”提升“微笑服务”质量
- 她就是北京国华商场商品组组长、北京市劳动模范

服务之星李秀玲

微笑服务打造“国华首饰”好口碑

□本报记者 陈曦



不想麻烦你们了,可是明天我们急着想把它送给一对结婚的新人,我们家又住得很远,在通州,明天赶不过来,你看能帮我们想想办法吗?”

李秀玲答应帮老夫妇想想办法。于是,她拿起电话开始给身边从事珠宝工作的朋友打电话求助,几十个电话打完后,终于一位朋友告诉她,昌平的工厂还有人值班,可以帮忙解决刻字的问题,但是需要李秀玲自己去跑一趟。

得知消息后,李秀玲没太多犹豫便做出了决定。她先是对两位老人说:“大爷、大妈,问题基本可以解决了,不过商场马上就要关门,您如果信得过我就先把东西交给我,然后回家等我电话,请您把地址告诉我,我争取今天晚上把刻好字的戒指给您送过去,这样就不会耽误您明天送人了。”

就这样,李秀玲拿着老夫妇买的戒指自己去往位于昌平的工厂,在奔波了四个多小时后,已经刻好字的一对情侣戒指被李秀玲送到了两位老人的手中,而她自己回到家里已经是凌晨一点多了。

“其实我也挺累的,但看到老人那激动的眼神,听到老人不住的感谢,我就真的觉得我的工作有那么一点崇高和神圣,也就感觉不累了,只要可以让顾客满意再辛苦也值得。”李秀玲说。

制定首问负责制 激发员工创先争优

在多年的销售经历中,李秀玲知道,任何以往的成绩都代表着过去,即使作为最好的销售人员,她的目标也是超越站在最高点的自己。市场销售行业里“逆水行舟,不进则退”的道理,李

秀玲谨记于心,所以在日常工作中,不断创新成为了她始终保持销售榜前列的重要原因。她先后制定了黄金部订单追溯流程、黄金部库存合理化分配方案、顾客意见反馈追溯流程、部组商品质量责任制管理办法等多项规定,这些都是在工作中不断积累经验完成的。而只有不断完善各项管理制度,才能真正在工作中避免差错,不致于给客人造成不必要的麻烦。

为了能够在日益激烈的市场竞争中占得主导地位,针对现今的流行趋势以及消费心理,她还在部组的人员管理上制定了首问负责制、营业员绩效考核制度、部组分级管理制度和星级营业员考评制度等多项规章制度,以制度促进作风良性发展。

在国华商场的珠宝销售区,李秀玲把业务受理、业务咨询、顾客投诉等方面做了详尽规定,她将每个人的姓名、照片、工号统一悬挂在柜台内。在监督方面,设立意见箱,让每一位顾客都能公开地评估营业员的服务。

李秀玲所制定的服务营销绩效考核、岗位绩效考核、营销积分排名考核、班组综合评价等相关管理条例和制度使部组的管理更加有条理、更加合理化,也使部组员工服务作风更加规范化。最终部组综合评价以工作记录、服务质量考核、工作质量自检和重点工作竞赛四项进行考核,有效规范工作行为和服务作风。

按照国华商场员工星级标准,李秀玲还制定了星级营业员的评分标准,广泛开展“明星营业员”评比工作。通过比业务、赛成绩、比奉献,在商场营造了你追我赶的良好氛围。通过二线人员和员工的评先评优,激发员工的工作热情,大家加班加点主动学习业务技能,通过服务明星的现身说法和演讲,高标准的内在要求,使黄金部组获得了经

济、社会效益的双丰收。

“零距离”服务顾客 打造“国华首饰”好口碑

“我个人觉得作为一名一线服务人员,不要只把自己的工作当成养家糊口的差事去做,可以尝试把工作当成自己的爱好,用心去做,每天在做自己喜欢的事情,就能进入最好的工作状态,把每位顾客当成自己的家人和朋友去对待。每次看到顾客在我的服务和推荐下,选到自己满意的饰品,我也会和他们一样的高兴,并享受着工作带给我的快乐。”

随着珠宝市场竞争日趋激烈,越来越多的从业者都将顾客满意度作为工作中的首要尺度,力争把服务水平做“强”。这就要求从业者要不断通过各种途径学习业务知识,提高营业员综合素质,将服务水平和业务知识不断向“强”发展。

以“巧”促进服务水平提升,以“优质”实现发展,这是李秀玲多年来踏出的路子。在工作中,她会十分注重微笑服务,通过同事间“微笑观摩”互相观察和提醒。在她看来,要推销商品就要先学会推销自己,甚至推销自己其实比推销商品更重要。想要做成交易,首先需要取得顾客信任,了解顾客需求,才能更准确的帮助顾客推荐和挑选商品,李秀玲还在部组中要求每个员工做到“来有迎声、问有答声、与顾客交流有谢声、造成顾客疑虑有歉声、走有送声”的五声服务。

李秀玲的服务追求“零距离”。在销售商品的过程中,她始终先建立与顾客之间的信任,不以推销商品快速成交作为首要任务。在她心中,让每一个到店消费的客人都能成为“国华首饰”的忠诚顾客,这才是自己在的最终理想。

2015北京榜样6月第五周人物



李宏、王宏夫妇

同在1964年出生,同为怀柔区第一医院医护人员。

丈夫李宏患膀胱癌,就在自己做手术当天,作为外科主任的他还为一例胆结石患者实施了手术。妻子王宏身为医院护士长,患甲状腺癌,但二人依然工作在救人于危难的最前线。



高宝来

男,1956年出生,海淀区恩济庄派出所民警。

“警察爷爷”高宝来在生前最后的5年里,他每天坚持护送海淀实验小学的孩子们上下学,使校门前的拥堵在早高峰时缩短了30分钟。今年5月,高宝来医治无效去世,享年59岁。



魏勇

男,1954年10月出生,赛达福出租汽车有限公司司机。

魏勇和妻子刘玉平都是出租车司机,1996年开始夫妻二人义务接送尿毒症患者李世嫻老人到医院做透析,寒来暑往13年直至老人去世,累计服务近2000次。



褚俊喜

男,1966年出生,通州潮县镇尚午集村村民。

2014年8月8日下午,褚俊喜在离鱼坑200米左右的地方听到有人落水,以百米冲刺的速度飞奔过去,先后将两个女孩从4米深的鱼坑中救上岸。



李洪明

男,1944年出生,密云县新城子镇曹家路村村民。

李洪明义务巡山18年,夏季4点、冬季6点起床,跋涉行走8.76万公里,等于绕着地球走了两圈多。1996年,他被任命为村生态林管护员正式上岗,终年无休。