



肖英提出“给顾客一个到华冠的理由”



授予肖英“第五届首都道德模范”荣誉称号



肖英在巡店中向顾客征求建议

肖英

北京华冠商业科技发展有限公司总经理

让顾客吃的放心用的安心

□本报记者 闫长禄

“诚信比赚钱更重要，生意人更应讲诚信。”这是北京华冠商业科技发展有限公司总经理肖英的口头禅，也是她的“生意经”。从1995年在房山区一个240平方米的小超市创业时，“诚信”二字就已经烙印在她的心里，更体现在了她的行动上。20多年来，肖英带领华冠，秉持“诚信为本，服务至上，创新高效，追求卓越”的质量方针，通过开展“连锁店无假货”活动，与消费者协会签订《先行赔付协议》，推行无障碍退换货，提高食品安全管控，设立临期食品专柜等一系列诚信之举，一步步发展壮大，赢得了群众的信赖和认可。

20多年坚持每件民生商品只赚8%毛利

“顾客进店不光看你楼有多高装修多豪华，也不光看你牌子有多响亮，还要看你懂不懂珍惜他们兜里的每一分钱。”肖英坦言，所以，华冠创立之初，她就和公司董事长张兵一起提出了“华冠永远对得起您辛辛苦苦挣来的每一分钱”的经营理念。

与其他超市的理念有些不同，肖英对顾客的理解很独特。对于老顾客，肖英要“让老顾客越来越离不开你”。而对于新顾客，则是“让新顾客一下子喜欢上你、黏住你”。

记者跟随肖英走进华冠的一家超市，看到在肉蛋奶蔬果等生鲜类食品柜台附近，挂着一块每天更换的价格表，列出当天北京市价格监测中心蔬菜参考价和华冠菜价，十几种主要蔬菜价格华冠都要便宜20-40%。再查看酱油、醋等常用调料品价格，记者发现，比通常的市场价格便宜三分之一左右。“早在公司成立初，我们就定下了民生商品八分利的经营承诺，只要是老百姓日常生活用品，华冠平均每件只赚取8%的毛利，给顾客多一些实惠。”肖英说。

踩碎过期面包 设立临期食品专柜

在华冠的超市里，有一个专门的货架，叫做“临期商品”。超市有些商品虽然还未过期，但是已经临近保质期的商品，都会放到这个货架上。

为什么要设临期食品专柜？事情还要从肖英的一次巡店说起。每天无论多忙，肖英都要抽出时间巡店，跟顾客一起聊聊家常，更多是听顾客给华冠提出的意见。一次，一位老顾客问肖英，如何能保证华冠超市里每一袋面包的质量，会不会出现过期被退回厂家的面包，经过“变身”，又重新上架销售。肖英知道，这是很多不法企业的惯用做法。但是作为超市，肖英只能保证不销售不合格的面包，却不能保证厂家送来的面包的质量。如果厂家撕了原来的生产日期标签，再贴上个新的标签，那该怎么办？肖英决定，凡是过期的面包，一律踩碎后再退回厂家，“看它还怎么重新上架销售！”

此事过后，肖英心想，仅靠人控制靠不住。于是，她和领导班子决定，开发保质期预警系统，把监测临界点设在距保质期还剩20%的时间范围内，每天预警临近到期商品，并在卖场最显眼位置，设立“临期商品专区”，标上较低价格提前出售。这个决定实施后，公司里很多人反对：“临期商品可以和新鲜商品‘买一送一’捆绑销售，一举两得。很多商店都这么干。现在单拿出来降价卖，这不是跟钱有仇吗？”有人干脆说：“赶紧把‘临期商品专区’撤了！”肖英听后，语重心长地说：“做生意先要做人，坑顾客的事坚决不做！你不替顾客着想，顾客会信你吗？华冠销售的食物必须要保障安全，容不得半点马虎，必须公开透明，把每一件商品都明明白白地告诉顾客。临期商品专区不仅不撤，还要一直坚持下去。”



肖英时常会抽出时间巡店

后来，那位见证踩碎面包的老顾客再来华冠超市，会发现这里不仅卖的面包新鲜，其它食品也定让他称心如意。“华冠规定食物过了保质期五分之一的一律不收货，销售时过了保质期三分之一的打折卖。”肖英说，华冠以“购物零风险、售后有保障”为座右铭，让百姓能够体验到“华冠无假货、件件都放心”。而早在2003年，肖英就带领着华冠，率先在北京市与消费者协会签订《先行赔付有保障协议》，保证消费者购物零风险。

企业家必须具有奉献精神

“作为有着三十年从业经验老商业人来说，企业和企业家不能光挣钱，要有强烈的社会责任感和使命感。”肖英说，除了家国情怀，企业家必须具有奉献精神，要对社会有大爱，用正能量的行动积极回馈社会。

一年秋天，肖英得到了消息，内蒙古某地的土豆“滞销”，土豆批发价格一再下跌。当地农民每天需要花费80元雇一个工人挖一天土豆，加上成本和存储费，大大超过批发价，索性就让土豆烂在地里沤肥。

“再没人去地里收购土豆，农民

一年的汗水就白流了，一个个家庭的生计就成了问题。”虽已时隔多年，但肖英回忆起这件事依旧激动不已。于是，肖英马上打电话给生鲜采购经理带队，连夜去内蒙古收土豆。那次，华冠各商店打了一场支援内蒙古、卖爱心土豆大会战。见华冠卖内蒙古爱心土豆，其他超市也纷纷去内蒙古采购。这年秋天，华冠卖了30多吨，最后一算账，利润微乎其微。

在有的人眼里，肖英这笔买卖费力不赚钱，是自讨苦吃。再说救助困难群众主要是社会的事，企业可以不参与。肖英认为，利润和社会责任是企业经常要算的两笔账。“企业赚钱很重要，但唯利是图就是算小账；企业只有赢得社会信任，履行好社会责任才是大账。”不仅如此，昌平的苹果不好销，华冠赶紧伸手采购助销。山东青州蔬菜，湖北房县小花菇、黑木耳，新疆和田大枣，内蒙古突泉县攥汤子，河北涞水的农副产品，只要是扶危救困、对口帮扶，肖英都是有求必应。

由于肖英的努力，目前，华冠已发展到80家连锁店、1.3万名员工的大型连锁企业。肖英说，她将继续努力，带领企业念好“诚信经”，让顾客吃的放心用的安心。

记者手记： 诚信是无价的

我们常讲，业无信不兴。诚信是塑造企业形象和赢得企业信誉的基石，是竞争中克敌制胜的重要砝码，是现代企业的命根子。在市场经济社会，“顾客就是上帝”，而市场就是铁面无私的审判官。企业如果背叛上帝，不诚实经营，一味走歪门斜道，其结果必然是被市场所淘汰。北京华冠商业科技发展有限公司总经理肖英把一个当年只有240平方米的小

超市发展成为80家连锁店、1.3万名员工的大型连锁企业，其中一条重要的因素就是诚信经营。“诚信比赚钱更重要，生意人更应讲诚信。”这是北京华冠商业科技发展有限公司总经理肖英的口头禅，也是她的“生意经”。她的奋斗史告诉我们：小胜靠智，大胜靠德。诚信是财富的种子，只要你诚心种下，就能找到打开金库的钥匙。