



遇到不会用电子产品的老年顾客，郑建华都会手把手教。



郑建华的“圈粉”之道

□本报记者 孙妍文/摄

“大姐，您眼花了吗？我把手机的字体给您调大点儿。”“大爷，空调的温度您最好调在26度，别图凉快调的太低，年岁大了容易吹出病来。”

走进北京苏宁易购良乡大角店，一位身着黑色职业装的女店长，穿梭在人群中，帮顾客解决问题，指点新店员如何让顾客快乐进店，满意而归。

“从大学本科毕业后，我就加入了北京苏宁这个大家庭，一直在终端门店进行工作，15年的职业历程，从基层店员一步步走到店长的岗位，岗位很平凡，可是我喜欢这个工作。”

郑建华喜欢挑战自己，当了店长后，她大胆开拓管理方法和销售模式。在管理方法方面，实施老员工一对一带教新员工的师徒制，让新员工更快的掌握基本知识，更快速的融入集体，让老员工有危机意识，不断地去学



疫情期间，郑建华在卖场进行直播带货。



郑建华非常注重电器商品的温馨提示。



“一对一”预约是郑建华“圈粉”的诀窍。

习。在销售方式上，郑建华特别注重社区营销，不断的去了解消费者喜好和门店所在区域特色。通过建立社区微信群加强与周边消费者的联系，让消费者在群里能收获到家电方面的知识，能享受到优惠的价格。

郑建华注重诚信经营，热情待客。她经常叮嘱新店员，要先

做朋友再做顾客。因此收获了一大批“铁杆粉丝”。家住良乡大角店附近的李阿姨就是郑建华忠实“粉丝”之一。“家里人买手机，电器都会来这里，在这里买很多年了，用起来放心。”疫情期间，郑建华和她的同事坚守岗位。通过互联网工具直播带货、抖音等时下热门的销售方式，解决了消费者出门购物的顾虑。

郑建华身兼北京苏宁易购的讲师，她在公司人才培训过程中经常展示案例，将自己多年总结出来的工作经验，分享给培训的员工。在郑建华的培训下，走出了不少优秀的人才，有的人后来成长为督导和店长。如今良乡大角店连续十年获得优秀连锁店称号，已经成为房山区高端电器卖场。她管理的店，成为北京苏宁易购首屈一指的社群营销模范店。

今年5月2日，北京市妇女联合会、北京市人力资源和社会保障局、北京市总工会联合发表表彰决定，授予620名先进个人北京市三八红旗奖章称号，郑建华就是其中之一。



郑建华是北京苏宁易购的讲师，她经常把自己的工作经验分享给同事。



店面开门营业前，郑建华都严把消毒关。