

VIP 访谈

# 用爱沟通你我

## ——访河南省裕隆时代百货有限公司董事长王烁

□晨报记者 柯其其

### 个人档案

★王烁：市政协常委，市工商联副主席，河南省裕隆时代百货有限公司董事长，鹤壁移动公司VIP客户

★移动品牌：全球通

★使用时间：12年

★座右铭：滴水穿石不是水的力量，而是坚持的力量！

“在我们裕隆，对老人不孝敬的人我们坚决不录用，我们将每个月工资那天起名为‘孝敬日’，规定员工必须给父母买件礼物，哪怕只是几块钱的礼物。同时我们还会给员工父母打电话核实，如果没有做到的，立刻辞退。这样做下来不到一年，很多家长都说：‘孩子到裕隆工作后，懂事了，孝顺了，孩子在这样的企业工作，我们放心’。前期我们是强制要求员工去做，后来大家发自内心主动来做，懂得父母养育之恩了，大家在工作中也会全身心投入，这也印证了裕隆公司的企业文化‘用爱沟通你我’，和‘孝敬、责任、感恩、吃亏、舍得’的企业精神。”9月10日，河南省裕隆时代百货有限公司董事长王烁说。

时光追溯到2001年，一个下

岗年轻人来到鹤壁新区，辗转很长时间才找到一间小店铺，买了一条毛巾、一块香皂、一个牙刷，发现其质量很差，毛巾不吸水，牙刷划得人牙龈生疼。这让他看到了创办超市的商机，他立即付诸行动。就这样，鹤壁市第一家裕隆连锁超市在2002年1月8日开业了，也就是今天的河南省裕隆时代百货有限公司。

这个年轻人就是王烁，当年的鹤煤集团下岗工人，如今的市政协常委、市工商联副主席、河南省裕隆时代百货有限公司董事长。回忆起创业的初衷，他说：“这个世界不是有钱人的世界、也不是有权人的世界，而是有心人的世界。任何事情都存在好的一面，关键你是否用心去领悟。”10年来，裕隆凭着“用爱沟通你我”的企业文化，心存感恩、责任、吃亏的信念，走出了一条方便鹤城群众、服务社会的创业路。

裕隆10年来一直坚持“不满意就退货”的特色服务，在河南商业界是出了名的。裕隆还有一项独特的“300元投诉奖”服务，在裕隆购物时，只要消费者受到委屈或有不满意，一经核实，立即给予其300元的服务补偿。同时多年来裕隆和鹤城消费者形成了一家人的感觉，给老年人送货上门、帮孤寡老人做家务、员工自发掏钱帮弱势群体购物……

“用爱沟通你我”的企业文化，让裕隆到处充满了爱。在公司，大家都亲切地称王烁为大哥。王烁对待每一位员工都像家人一



王烁

样。一次，一名员工的家人出了重大车祸，王烁带领大家为该员工捐助了14.3万元救助款。每逢中秋节、春节他都带着礼品、礼金到公司贫困员工家里看望员工的父母、关心员工子女的学习。“懂得付出，不图索取，发自内心的对待身边的每一个人，是我们裕隆人爱的方式。”王烁说。

据悉，裕隆公司投资2.5亿元、建筑面积9万平方米的裕隆时代广场正在有序快速地施工，1.6万平方米的地下停车场即将封顶，整个广场明年全部竣工，它将是我市第一家集吃、喝、玩、乐、住于一体的新商业业态。占地140亩的现代化裕隆配送中心也即将投入使用，有效配送半径达300公里，为裕隆走出鹤壁提供了有效的配送保障。

创业成功的同时，裕隆始终

不忘回报社会。“羊有跪乳之举，鸦有反哺之意。只有感恩，做人才有骨气，做事才有底气。如果没有党和政府的支持，没有社会各界人士的呵护，我们是不可能成功的，所以，裕隆要尽力为党和政府排忧解难，为社会和群众做点事儿，贡献一份力量。”王烁说。

随着企业的发展，裕隆先后为社会提供了上千个就业岗位，优先安排下岗职工数百名。此外，慰问交警、看望子弟兵、资助孤儿和大学生、帮扶贫困家庭、为灾区捐款，这些献爱心活动中都能看到裕隆人的身影。

据不完全统计，10年来，裕隆累计为公益事业捐款、捐物200万元，并资助45名贫困大学生顺利完成学业，用实际行动对“懂得感恩、回报社会”作了最好的诠释。

# 从工作中找到快乐

## ——访鹤壁移动市区分公司客户经理李杰

□晨报记者 柯其其

“生活中，我其实是一个很简单的人，除了工作，我喜欢读书、旅行和音乐。我喜欢分享别人的快乐，也喜欢和别人分享自己的快乐。”鹤壁移动市区分公司客户经理李杰说。

李杰告诉记者，2002年，她正式加入鹤壁移动公司。这9年来，她不仅学会了怎样努力工作，也学到了许多做人的道理。“我最初在前台工作，后来担任营业厅督导、营业厅值班长，这一路走来，有欢笑、有眼泪，但更多的是迅速成长起来的快乐。对我而言，人生最有意义的就是工作，在工作中我收获了成就感。”

从事服务工作，要让客户时时满意并不容易，李杰给自己定下了工作目标：服务标准要上“星”，服务水平要求“精”。服务工作中难免会有委屈，但她始终记得“没有客户的不对，只有我们的不足”这句话。

在新区九州路营业厅工作期间，李杰的工作包括日常事务管理、绩效模板的制定和考核、员工培训计划的制定和督导、服务监督和提升措施的制定、员工任务的分解和进度及完成情况的考核等。李杰一方面抓基础服务，另一方面想办法减轻员工压力。她深知营业一线是企业发展的前沿阵地，九州路营业厅是全市最大的移动标杆营业厅，曾获得过“全国工人先锋号”、“集团公司明星班组”、“省级青年文明号”等称号，身为营业厅的管理人员，唯有不断加强自身学习才能迎合客户的更多需求，做好服务工作。

为此她建立了一套科学的管理考评制度，从营业员的心态、服务意识、服务能力提升等方面，有效引导了营业厅员工工作压力的释放和服务能力的再提升。李杰还不断变换方式提高大家的学习积极性，引导大家用心工作，从工作中寻找快乐。“通过实践，我体会到减压管理模式能让员工在轻松愉快中工作。多和员工进行沟通，了解每个员工的性格特长，给予大家充分的平台去发挥自己的优势，充分调动员工的积极性，挖掘每一个人的智慧，这样才能打造一支积极向上、和谐的团队”。

无论是担任营业厅督导、值班长，还是今天的正阳区客户经理，无论在哪一个岗位上，李杰都在思索怎样把工作做到更好。她始终脚踏实地、勤勤恳恳当做衡量自己工作的标准。

“态度决定一切，我们的一切工作可以说成是为公司，但同时也是在为我们自己。因为今天工作不努力，明天就要努力找工作。从我的内心深处来说，我愿意和我的工作朝夕相处，只有这样，我才会感受到充实和快乐。”李杰说。



李杰

# 鹤壁移动浚县分公司推出“移动MM”体验室

## 四大风向标引导现场互动

□晨报记者 柯其其

“移动MM”是鹤壁移动公司推出的手机移动商城业务，在手机商城中，客户可以随意挑选喜欢的娱乐游戏软件或应用类工具软件，将软件或游戏安装在手机上，使手机的功能更加丰富。近日，鹤壁移动浚县分公司从提升“移动MM”知晓程度入手，以培养用户使用习惯为目标，在营业厅开设专供用户了解的“移动MM体验室”，体验室开辟了商务、购物、时尚、生活风向标的不同专区，引导现场用户互动，通过体验式营销提升用户对MM业务的感知和兴趣。

### 商务风向标，引航精英

在商务软件体验区内，用户可以找到“移动MM”中跟商务有关的800余款商务软件和十几款适合商务人士休闲娱乐的游戏。“手机证券”、“全球化商务指南”在MM商城中关注度极高，营业员将其作为介绍“移动MM”的主打项目，吸引了不少全球通用用户亲身感受商

务类手机软件带给他们的方便与帮助。

### 购物风向标，凸显便捷

“亲，你想在手机上随时随地淘宝吗？你想足不出户就将心仪的商品带回家吗？”鹤壁移动浚县分公司让时下流行的“淘宝体”文字登上了体验室时尚体验专区的手写海报，活泼生动的语气吸引了不少年轻人的关注。当用户进入该区后，营业员将淘宝客户端、京东商城等深受年轻用户喜爱的电子商务客户端介绍给用户，并为其演示了下载的方法与手机网购的操作流程，不少客户对“拇指一动，购买成功”的便捷购物体验心动不已。

### 时尚风向标，潮人必备

“想来挑战全三星的‘愤怒的小鸟’吗？想挑战高智商的数独吗？不来体验你就OUT了。”鹤壁移动浚县分公司利用风靡全球的手机游戏“愤怒的小鸟”将时尚用户吸引到体验厅来，并以愤怒的小鸟游戏为主推软件，

向用户推荐数独、塔防类的益智小游戏，使年轻用户对“移动MM”的兴趣大大提升。

### 生活风向标，改变生活

“亲爱的朋友，让我们一起为平淡的生活增添一些色彩吧，音乐、旅行、分享一个都不能少。”生活体验区把用户最常见、使用最频繁的软件安装在电脑上，即使对电脑操作不太熟练的用户也可以快捷地打开进行体验。微博、我查查、开心网、赶集生活等一系列能够在日常生活中为用户带来方便与乐趣的软件在营业员的介绍下立即变得鲜活起来，引得体验现场的用户频频向营业员发问，咨询手机商城中的更多生活类商品。

据了解，自从体验室设立以来，每天进入营业厅体验“移动MM”的用户都达到百余人次，这种体验室与客户亲密接触的新鲜形式，不仅让客户免费体验了手机商城中的魅力，更让用户深刻感受到“移动改变生活”的服务理念。

# 订机票、订酒店 12580 能为您做得更多

中国移动12580综合信息服务门户是基于语音、互联网、WAP、短信、彩信、位置服务构建的一项语音信息咨询业务，为客户提供餐饮、娱乐、交通、旅游、房产、交通等各类生活信息查询服务，还可以进行机票、酒店等商旅信息查询和预订，以及为各类商家提供热线转接，是企业宣传高效服务、快速集合客户的办理平台。同时提供24小时人工接入服务。随着人们使用手机拨打电话习惯的逐步养成，12580有效地解决了“听号码记录不方便”“没有纸笔来不及记录”等问题，打12580查信息，短信回复不用记。衣食住行方方面面，拨打12580事事都方便。

客户可使用手机、座机等任意方式拨打12580，根据语音提示查询需要的内容。但只有移动号码可以接收下发的查询信息。

想加入12580联盟商家的客户可通过鹤壁古城广告加入12580查询平台，实现商户的电话查询及转接，并发送企业宣传短信。古城广告联系方式：拨打12580转接。

本版主持人  
专版部主任：张景昱  
电话：13839220400  
E-mail: hbrzbb@126.com