



特色经营 诚信服务

特信人

TE XIN REN

特信之



只为顾客更幸福

Only for customers happy

2016年1月9日 星期六 (内部资料免费交流)

总第 76 期

主办：山东特信集团有限公司 地址：淄博市博山区大街1号 电话：0533-4181311 Http://www.sdtexin.com

山东特信集团召开第七届 股东大会



2015年11月24日，山东特信集团第七届股东大会在特信大厦八楼会议室召开，25位股东代表参加了本次大会。会议主要议程是审议通过《第六届董事会任期工作报告》、《第六届监事会任期工作报告》、《集团

公司章程修正案》和选举新一届董事会和监事会。

会上，贾福堤董事长还对员工提出的合理化建议进行了详细解答，并责成有关部门负责落实。新当选的董事贾堃代表董事会作了集团公司未来三年发展规划。按照集团未来三年规划要求，董事会将进一步深入分析国家、地区市场变化，全面适应顾客购物需求，按照“立足博山区，辐射乡镇”的布局规划，正确掌握市场动向，适当进行转型发展”的战略目标，全力带领大家转变机制，调整结构，网

点挖潜，实现企业稳妥发展，以较好的成绩回报股东和员工的信任。

会上，贾福堤董事长还对

会上，贾福堤董事长还对



特信电器双店合并重装升级开业

座落于博山区沿河东路26号的特信电器城，将于2016年1月16日双店合并，重装升级隆重开业。

合并后的电器经营卖场1至4层经营面积达5000余平方米，经营电视、空调、冰洗、小家电、电脑、数码、家居用品、厨卫、家用五金、医疗器械、家具等十几个品类，囊括了海信、创维、格力、三洋帝度、日立、美的、TCL、康佳、科龙、西门子、东芝、夏普、长虹、新飞、九阳、澳柯玛等70余个国内外知名品牌。为了满足消费者的需求，紧跟家电市场的步伐，填补了原来销售空缺的整体橱柜、擦玻璃机、机器人等经营品类。新增加了笔式心率监测仪、手臂式数字电子血压计等保健医疗器械商

品。把商品做到更

品。把商品做到更细、更全面。经过全新装修的卖场，WIFI全覆盖，网上商城支持家电在线比价，手机下单等功能。互动式的购物环境，倡导体验、开放、自由的新型消费模式。同时拥有能承接厂矿、企事业单位大型家电工程设计安装与维护一体化的工程团队和售后服务中心。全体员工承诺秉承“特色经营 诚信服务”的经营理念，为博山区消费者提



供贴心高效的一条龙服务。

总之，升级整合后的特信电器城致力打造成为博山区经营规模最大、档次最高、品类最全、价格最优、功能最多、服务最好的现代化生活电器旗舰店！

(总经办)

山东特信集团三年 发展规划摘要

结合公司当前发展趋势，制定集团公司2016—2018三年发展规划。

一、指导思想：按照公司“立足博山区，辐射乡镇”的布局规划，正确掌握市场动向，适当进行转型发展”的战略目标，以超市、百货、电器、餐饮四大业态为发展重心，转变机制，调整结构，网

点挖潜，实现企业稳妥发展，并利用本土资源优势，形成“特信”独特的核心竞争力。

二、战略目标：公司未来三年的发展战略目标是遵循“质量效益型”发展道路，在扩张的同时确

保有一定的盈利，减少盲目扩张的思维和惯性，要有危机意识和更强烈的市场拼抢意识，确保和巩固公司现有的市场地位。

三、战略实施：

(一)人才战略：1、加强人才引进，突破管理瓶颈。完善招聘流程，通过院校、网络、各种媒体等多种渠道招募人才，制定培养人才的实施计划。对新来的大学生，大胆使用，给他们压担子，使其早一点成才，满足我公司长期人才需求。2、立足本职岗位，加强专业

知识培养。注重企业现有人才的培养、调配和有效利用。根据本人意愿定向制定个人职业生涯规划，创造条件加强专业知识的理论培训，进一步拓宽其知识面，尽早培养为企业自己的专业人才。3、创建学习型

型企业，全面推进文化建设；建立多层次、多形式的员工培训体系，把“要我学习”变成“我要学习”，依托外部培训机构进行系统的学习培训，努力提高中层管理人员及全体员工的综合素质。

(二)经营战略：未来三年集团公司将以主营业务为主线，以市场定位为向导，采取灵活多样的经营模式，进一步提升市场占有率，形成各业态间齐头并进，共同发展的战略目标。超市业态：未来三年公司计划积极寻找拓展经营卖场的机会，通过购买、租赁等方式在博山区区内，尤其是在人口密集或镇政府驻地，开设超市卖场2-3家。加速占领市场，实现公司外生性增长。百货业态：未来三年要和餐饮、休闲、娱乐等项目进行有效组合，进一步增加百货业态功能，打造一站式购物体验店，将穿着类商场受到的电商冲击控制在适当比

例。电器业态：2016年初将完成双店合并工作，借助特信网上商城平台，对店面样品进行扩充展示，打造成为博山区电器体验式综合类卖场。餐饮业态：考察论证博山区商务宾馆经营，充分利用公司闲置资产，新开设商务宾馆一处。团购业务：团购是销售的重要渠道，团购客户开拓是重中之重，公司未来三年将做好客户定位，注重团购目标客户的开拓和维护，加大对各部门团购业务的考核力度，争取到2018年团购部销售总额同比2015年递增30%。同时，公司在未来三年，“加快打造大众创业，万众创新引擎”这一理念，对公司内现有网点的经营项目和经营品类进行深度分析，采取重新规划招商、划区域租赁、鼓励员工自主创业等形式，借助特信平台，让员工去创新、去创业，争当小老板。对外论证参股中央厨房食品集中加工制作项目；对内是进一步对公司内部股权激励方案进行调整，使其真正激发员工的潜能，让员工成为企业的主人。

(三)管理战略：1、坚持以人为本，强化责任、精细化管理，狠抓落实，提高各项工作管理水平。2、建章立制，降低风险。建立一套行之有效、可操作性强的公司风险控制体系和机制，强化全员岗位安全体系的执行，提高公司员工工作的主动性和积极性。3、加强管控，增收节支。进一步压缩、消减各项可控费用支出，以节约能源、降低费用，充分利用自身优势，扩大增收项目。4、品牌意识，扩大影响。公司将特别加强现有网站的搭建，及时刷新，多一些项目和内容，提高网站的浏览量。恰如其分的宣传自己、推销自己，扩大在本行业、本地区的知名度和影响力，为企业发展带来更多的市场、机遇和信息。



光荣榜

特信集团2014年先进集体、先进个人 2015年度先进集体、先进个人

一、优秀经营部门

商城超市 山机超市 针纺运动商场 格林豪泰酒店

二、先进管理部室 财审部

三、优秀柜(组)

商城超市: 洗涤组、调味组、日配组 百货商场: 百泰厅

服装商场: 若水三千斤、紫玫瑰厅、两条腿裤厅

针纺商场: 骆驼厅、阿迪厅 鞋帽商场: 金猴厅

服饰商场: 水星厅 电器城: 小家电组、新天地电视组

商厦超市: 日配组 山机超市: 调味组、洗涤酒水组

山头超市: 酒水组、生鲜组 窝囍超市: 生鲜组

八陡超市 食品组

四、优秀经营管理干部

刘英姿 穆斌 王长云 姚婷 陈洁 胡蔚 李静华 赵蕾

五、优秀品类主管(柜组长)及优秀品牌店长

李春艳 张颖 崔艳 国芳 陈浩 郑连峰 李霜霜 李延玲

李同文 刘海红 许燕 静 张歌 杜廷福 孙青春 徐洁

赵发珍 蒋文娇 孙迎 李园园 范淑云

六、优秀营业员

郎鲁靖 史玲 冷福琴 王文霞 王家美 蒋芳苗 范玲玲

信德华 乔红 王莉 王艳 张允平 孙启美 侯君 李晓青

王芳 郑红 殷学文 王宁 于红梅 赵义梅 孙珊珊 钱景娥

孙燕 唐守凤 袁爱霞 周芹 孟宪红 赵锦绣 王萍 孙凤芹

孙启芝 张金凤

七、优秀酒店员工

聂青 钱爱君 张维兰 翟所宽 花瑞莉

八、优秀业务员 徐秀梅 蒋萍

九、优秀收银员

邱桂值 范琳琳 戚莹 孙方童 王宁 胡娜 商红 张克

十、后勤部室先进个人

董梅 康健 齐雪梅 李玮 翟宁 赵炳亮 姬玉德 邵丽丽

十一、岗位成才奖 李治华



2016年度首席员工



百泰黄金厅李艳玲



艾唯银饰厅王家美



水星厅静



紫玫瑰厅陈洁



两条腿裤厅李同文



骆驼厅刘海红



金猴厅许燕



洗涤组王颖



纸制家杂组国芳



调味组薛春丽



酒水组陈浩



调味组徐杰



生鲜组钱升娜



食品组范淑云



食品组王晏晏



生鲜组张惠



洗涤酒水组蒋文娇



调味组赵发珍



海信电视厅林廷福



九阳电器厅张歌

只要坚持 梦想总是可以实现的

在格林豪泰工作的日子



回首2015年，我已经来到格林豪泰半年有余。

记得五月份刚来的时候，还是初夏。作为一个新来的前台接待人员，前台老员工尽管年龄都不大，却能耐心的手把手的带我教我。直到让我在有限的时间里尽快熟悉业务顶起岗。记得刚刚顶岗不久，有一天，同事到了下班时间，看到预定的房间还有不少客人没有到，竟然不放心，直等到客人们基本入住后才放心下班。因为他担心我一个新人是不是可以搞定繁忙时段的业务。这是一种对工作真实的责任感，一种同事之间实实在在的

的互帮互助。

等到我成为格林豪泰店长，就不仅仅是前台这么简单的工作内容。有客房的服务大姐，有工程安保部的大叔们，当然还有早餐餐厅的两位大姐，我们用了最短的时间磨合，没有让格林豪泰的业务因为工作人员的调动而出现问题。每个人都尽心尽力的在自己的岗位上做着自己应该做的工作。这包含了他们每一个人心中的一份责任感，以及对对自己岗位的一份感情。虽然也会有那样那样的小问题，也谈不上顺风顺水。但是，格林豪泰的同事工作上不马虎。每一位客人的到来，都会有前台礼貌的问候，住进客房大姐用双手打扫整理干净房间，早上吃到餐厅大姐经过洗择烹饪的早餐。可能房间不是多么的豪华，可能早餐不是那么的丰盛。但是，但是格林豪泰，用最朴实的服务，让客人住的踏实安心；用最用心的服务，让客人吃过营养丰富早餐，再开始一天的忙碌。

格林豪泰的每一位员工都努力着，尽心为客人提供便捷周到的服务。客房的空调不热了，大姐们赶紧去调试。物业哪里坏了，工程师背着梯子、工具包

立即维修。客人没有话费了，前台人员自己用淘宝软件给客人充值，不让客人在陌生的城市苦苦找寻卖电话卡的地方。客人想早上用出租车，我们给客人打电话联系，让远方的客人安心消费。客人遗落在客房的东西，客房大姐细心的收好，等待着主人的寻找。点点滴滴，无法归总。宾客们也是如此的可爱，在找回自己遗落的物品后，举着一面锦旗送到我们手里。这代表不了什么，因为，所有的一切都是我们应该做的。

当然，也有个别的住客因为这样那样的原因而有一些抱怨，甚至是指责。同事们听到，也会有抱怨，甚至也会有感到委屈。但是，人之常情，过后，同事们自己检讨自己，同事间探讨着如何才能做的更好，如何才能让所有的顾客都能认可自己的服务。总是有一种“如何才能做的更好的力量”在指引着我们每一个人，我们始终坚信一分耕耘，一分收获，我们会再接再厉，为顾客提供更好的服务，为公司创造更大的收益。

(格林豪泰店长 曲洋)

不断提升自我 创造更好成绩



我叫刘海红，是针纺运动商场的一名员工，现在我的工作职务是骆驼厅店长。在这些年的工作中，让我接触到了许多不同的人 and 事，不但丰富了我的工作经验，也提高了我的办事能力，

使我在工作中得以迅速成长，当然在实际工作当中，无论工作量的多少，我都保持积极和认真的工作态度，踏踏实实做自己的事，尽量使自己的工作任务完成的更加圆满。因为我始终坚信：在不同的工作岗位上，都能为公司做出贡献，我想这也是对我们所有员工来讲最为基本的一条。

我们柜组曾经历过从供货商经营到公司自营过程，从销售额30万元到现在58万元。自去年我被公司评为首席员工，通过公司安排出去学习《成功——从优秀员工做起》，于大成老师演讲说过，如果遇到难题努力去解决问题，那么你就会突破这个问题的5公分，而不是收获5公分，你收获的将会是整个面积。这正是我一

直以来努力的方向，因此我对自己新的工作展望是：在过去已经取得良好成绩的基础上，力争向上再进一步，实现“不断提升自我，创造更好成绩”的目标，我想这也是我们大家的共同心声。

今天，我既感到幸运又感到了压力，幸运的是我的工作得到了大家的认同和支持，而感到压力，是因为今天的成绩将是明天的起点，我要努力做得更好，才能不断提升自我，创造更好的成绩。我相信未走过的路，总是令人充满希望，我期待着未来，期待获得更大成功，为公司做出更大的贡献。

(针纺运动商场 刘海红)

2003年，我进入山东特信集团，作为一名集团的营业员，我倍感自豪，我始终以一种感恩的心来面对企业，因为是特信这个温暖的大家庭给了我展示自我的平台，不知不觉对企业早已有了一份难以割舍的感情。

回顾过去的十几个年头，我在公司领导和各位同事的支持和帮助下，从一名什么都不懂的营业员，逐渐成长为一名业务比较精通的合格营业员。在过去的几年中，严格要求自己，以诚信的

态度对待每一天的工作。心中有着“力争上游，绝不服输”的信念。每天用计划表来鞭策自己，始终保持认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，积极参加商场的业务培训，学习业务知识，总结经验，提高销售技巧，掌握了许多能运用到实际工作中的方法方式。对新进货品的面料、成分、版型、尺码、卖点都努力掌握，做到心中有数。每天做好缺货记录，及时调整货品，联系促销活动，既能保证旺季货源充

足，又不造成库存积压，建立顾客登记簿，及时反馈信息。同时，结合当季商品的结构，做好陈列，随时给顾客一种全新的面貌，为销售奠定良好的基础。尊重厅的每一位顾客，突出优质服务，耐心回答顾客疑问，帮助顾客挑选到满意的商品，消除顾客的后顾之忧，心中有着“顾客就是上帝”的理念，对待顾客如同家人，赢得了不少回头客。与周围同事建立团结互助的关系，让顾客感到的不是竞争，而是共



我的二零一五

十二月三十日站在公司表彰大会的领奖台上，同事们热烈的掌声，领导鼓励的微笑，胸前佩戴的红花，感动、感谢之情充盈内心。二零一五即将结束，回想这一年的工作，有期盼、有失望、有挫折、有惊喜，酸甜苦辣各种滋味，让我学会了调整自己，改变方式，适应市场需求。

在二零一五最初的几个月中，虽然每个月都有不同程度的上涨下浮，但基本能保持同期水平，但到了七、八月份，因为天气原因，夏季产品销售下降很多，又因为七月底品牌装修，严重影响了销售进度，我心里万分焦急，怎么办？思来想去，只能从小处、从点滴做起。我比平时更认真做做好岗位工作，每天的清洁，每一次陈列更换，争取在淡季也让顾客有每次光临都不一样的感觉。做好环境吸引，在对待顾客时，客观、专业的介绍，即使顾客没有购物欲望，也尽量多的介绍我们的品牌文化和产品优势，为以后的销售和扩大品牌影响力做好铺垫。在我们这样中低收入居多的城市，虽然我们的市场很广，但真正能来消费我们品牌产品的顾客群却没有那么多，想真正经营好品牌是需要长期的投入和付

出的，尤其是在我们这种流动人口少，常住人口多的地区，所以必须小心谨慎，可能会因为一次不用心的小失误而丢失掉一个顾客群。

七、八两个月我们比同期落下13万多的销售，做完装修后，我们补做了“重装开业”的活动，不知效果能怎么样，每个人都都很忐忑。因为六月份刚做完一次清仓活动，两次活动距离很近。“谋事在人，成事在天”，抱着这种态度，我积极联系供应商争取最大的活动力度，争取最适合我们地区的产品，重新梳理

我们的会员记录，凡是有过购买记录的顾客，把我们要做重整开业的活动电话通知到每一个人，从活动前几天就开始加班加点的理货，活动期间，热情、专业的为每位顾客做好参谋，尽量多的让顾客高兴而来，满意而归。我还建议供应商为每位进店但无购买的顾客准备了小礼物表达我们的感恩之情。

由于前期的积累和活动期间的努力，我们九月份的活动达到了历史最高纪录，把前两个月落下的销售一次补了回来，我们成功逆袭！

有了这次成功的经验，在接下来的两个月中，我们厅的销售均有上升，但在刚刚结束的十二月份，销售再次遭遇“滑铁卢”，每天的清洁，每一次失陈列更换，争取在淡季也让顾客有每次光临都不一样的感觉。做好环境吸引，在对待顾客时，客观、专业的介绍，即使顾客没有购物欲望，也尽量多的介绍我们的品牌文化和产品优势，为以后的销售和扩大品牌影响力做好铺垫。在我们这样中低收入居多的城市，虽然我们的市场很广，但真正能来消费我们品牌产品的顾客群却没有那么多，想真正经营好品牌是需要长期的投入和付

如今，我站在特信这个大平台上，我愿意为特信努力，为我服务的品牌贡献，我有信心，也坚信通过我们的共同努力，定会做好做大。

(服饰商场 公静)

力争上游 绝不服输 争创首席员工



同的服务，体会到一个来自大家庭的关心和友好。

我承诺：在以后的工作中，以更高的标准严格要求自己，以先进的营销理念、专业的营销技巧、完善的服务，应对新的机遇和挑战。以昂扬向上的奋斗精神，依托特信提供的平台，通过我们的努力，完成更高的目标，为企业的发展贡献力量。

(服装商场 李同文)

特信集团举行2015表彰暨2016新年文艺晚会

2015年我们已经快节奏的走过，为了弘扬正能量，充分发挥先进的示范导向作用，活跃员工业余文化生活，12月30日晚6时30分，特信集团2015表彰暨2016新年文艺晚会在公司八楼会议室隆重举行。大会主要分为两个章节，第一个章节的主要内容是对2015年度评选出的先进集体、先进个人进行表彰奖励，对评选出的陈浩等20名2016年度首席员工发放聘任证书，旨在鼓励先进，激励全体员工增强干事创业的信心。表彰会后，进行了丰富多彩的文艺演出。公司中层副职以上干部、实物负责人及部分员工共计200余人参加了大会。

今年的演出节目比起往届，增加了许多亮点。此次节目的内容形式多样，精彩纷呈。百货业态的一首《开门红》拉开了演出的序幕，演员们舞起的红绸，震耳的锣鼓，预示着我们走向2016年好日子。超市业态的大合唱《祝福祖国》嘹亮的歌声，整齐划一的动作，赢得了现场的阵阵掌声。小品《70、80、90》、《那些年我

们错过的一支舞》、《厨师之歌》等，诙谐生动的搞笑表演，引得现场观众开怀大笑。电器业态的一曲《山丹丹红艳艳》呈献给大家红军胜利的喜悦，舞蹈《吉祥》给现场带来了一股青春气息。还有许多节目也受到了员工的一致好评，掌声、欢呼声此起彼伏，台上台下一片激情四溢。最后，由后勤部室带来的大合唱《同一首歌》更是将晚会推向了高潮，我们同在特信大家庭，同样的渴望，同样的感受，相信我们特信会在全体员工的共同努力下，朝着新的方向，点燃新的希望，共同开创2016新的辉煌。

两个多小时的晚会在《难忘今宵》中落下帷幕。本次综合表彰大会不仅给员工们带来了笑声，告别今天，我们将站在新的起点，展望明天，我们将用奋斗塑造更加壮美的七彩画卷。我们用有力的臂膀，让零售企业神采飞扬。我们用炽热的豪情，让山城土地凯歌嘹亮！

(总经办)



省非公党建领导来我公司 视察党建工作

2015年10月29日，省委组织部、省非公工委、省工商联纪检组等部门一行10人，来我公司视察非公企业党建工作。领导们视察了公司办公区域党组织文化建设，察看了“四德”文化建设等情况后，认真听取了集团公司党总支书记贾福提同志的党建工作汇报。



党建工作呈现出领导重视、措施得力、成效显著的特点。同时，要求严格落实“三会一课”制度，以党建促发展，发挥好非公企业党支部的战斗堡垒作用。

省委组织部范书记对我公司党建工作开展情况给予了高度评价。他指出：特信集团非公党

特信集团举办2015 安全知识竞赛



2015年11月6日，为引导和激发广大员工对安全知识的进一步掌握，全面推进集团公司安全体系建设，落实各岗位具体安全责任，大力营造人人学习安全知识的氛围，在前期全员安全考试的基础上，特信集团举办了“2015安全知识竞赛”。竞赛得到了集团公司领导的高度重视，区消防大队参谋吴峰同志莅临现场指导。

通、岗位安全等多方面的知识，竞赛包括必答题、笔试题、自选题。选手们沉着冷静、配合默契、分工明确、思路清晰、反应迅速，显示出较高的知识储备量和快速应变能力。经过精彩对决，餐饮业态代表队荣获一等奖，后勤部室、电器业态分获二等奖和三等奖。

通过本次竞赛，让广大员工更多的了解安全常识，提高了安全防范意识和能力，也充分展示了特信集团的良好精神风貌！



经过紧张的筹备和选拔，各业态、后勤部室共派出5支队伍，30人参加比赛。此次竞赛内容涵盖了消防、交

特信集团携手波司登、金猴、九阳、海信等品牌举办年终内购答谢活动

在2015年即将结束的11月和12月里，集团公司各部门针对市场状况，积极联系波司登、金猴、九阳、海信、坦博尔等品牌举办年终员工及亲友内购答谢活动。各品牌积极货源，精心挑选商品，加大让利幅度，真实回馈员工；员工们积极响应，广泛宣传，千方百计的联系推销，取得了良好销售业绩，让山城百姓真实得到了实惠。



级品牌日 海信全品一站购齐



爱满人间 情满特信



2015年12月29日集团公司副总经理王星华、工会主席李春君等同志代表公司爱心基金会全体会员看望慰问重病员工刘持祥同志，送去爱心基金一万元，祝他早日康复。2015年公司爱心基金会共走访慰问员工10人，送去慰问金16400元，充分体现了特信大家庭的温暖。

随着网络信息化线上线下的发展，手机支付已经离我们的生活越来越远。特信集团为了方便顾客购物，先后更新软件，提供了支付宝线下支付和微信线下支付功能。

你只要通过手机支付宝在收款台扫描条码或通过手机端的微信平台扫描相应二维码就可快速付款，使顾客付款更便捷。从此逛商场只需带一个手机即可满足购物需求。



特信微信订阅号二维码



特信微信服务号二维码

逛商场只要带一个手机 即可满足购物需求啦！