



今天(星期三)

晴
北风3~4级
-3~10℃



明天(星期四)

晴转多云
北风转南风2~3级
-2~11℃



后天(星期五)

阴有小阵雨转多云
南风转北风2~3级
2~11℃

(张召旭)

全国导游资格考试 12 日起报名

采用网上报名的方式,12月4日结束

影讯

今日影讯

- 《太极2》3D
片长:105分钟 票价:60元
场次:10:15 14:00 17:50 19:40
- 《寒战》
片长:105分钟 票价:50元
场次:10:30 12:25 14:20 16:15 18:05 20:10
- 《新妈妈再爱我一次》
片长:100分钟 票价:50元
场次:11:05 14:45 18:25
- 《谍影重重4》
片长:130分钟 票价:60元
场次:13:05 17:35
- 《天生爱情狂》
片长:105分钟 票价:50元
场次:11:45 15:30 19:10
- 《幸福迷途》
片长:95分钟 票价:50元
场次:10:00 13:45 17:20 21:05
- 《无敌破坏王》3D
片长:90分钟 票价:60元
场次:12:10 15:55
- 《幻影追凶》
片长:120分钟 票价:50元
场次:11:25 15:00 18:45
- 《爱谁谁》
片长:90分钟 票价:50元
场次:09:30 12:50 16:35 20:25
- 《缘来是咱俩》
片长:90分钟 票价:50元
场次:09:45 13:20 16:55 20:45
- 鲁信影城聊城金鼎购物中心店提供 (凌文秀)

本报聊城11月13日讯(杨淑君)记者从山东政务网获悉,2012年全国导游人员资格考试已开始报名,时间为11月12日至12月4日。据悉,全国导游资格考试采用网上报名的方式,山东省旅游政务网及市级旅游管理机构网站均设

有网上报名入口,考生在网签写个人诚信承诺书,根据提示完成报名。报名时须上传近期1寸免冠证件照(红底)电子版(jpg格式,不低于295×413像素,大小不超过100K)。提交报名信息成功的考生,可

于1个工作日后上网查询审核人姓名、联系电话、审核意见。考试内容包含笔试和现场模拟导游考试,笔试为上机随机抽卷答题,考试科目为《导游实务》、《导游基础知识》和《旅游政策法规》,三科一并进行,12月中旬考试。

聊大计算机学院成 MITT 项目考点

将组织全国三网融合移动互联人才认证培训考试

本报聊城11月13日讯(记者李军)记者13日从聊大获悉,聊大计算机学院成为“全国三网融合移动互联人才认证培训”考点。

全国三网融合移动互联人才培训项目(简称 MITT 项目)建设,涵盖了计算机科学与技术、电子

商务运营、移动互联、通信技术和智能终端等方向的三网融合移动互联人才培养课程及认证体系,考试点应用此体系对学员进行知识培训和考前辅导,组织学员参与人才认证考试。通过考试的学员可以获得教育部颁发的“全国三网融合移动互联人才认证”应

用工程师证书。全国三网融合移动互联人才认证培训聊城大学考点的成立,将为聊城大学及周边学校的计算机科学技术、通信工程、电子信息工程及电子商务相关专业学生及社会专业人士提供优质的培训和考试认证服务。

C 菜价

每周菜价(单位:元/斤)

芹菜	1.2
大白菜	0.6
油菜	1.0
黄瓜	1.7
白萝卜	0.8
茄子	1.3
卷心菜	1.0
西红柿	2.1
土豆	1.6
鸡蛋	4.4
鲤鱼	6.0
带鱼	7.0
鲜牛肉	26.0
鲜羊肉	30.0
猪瘦肉	15.5
五花肉	13.5

(杨淑君 郑兰芳)

(注:数据由聊城市价格监测中心于11月13日在相关监测点采集,仅供参考,以当日实际成交价为准。)

L 历史

历史上的今天

- 前207年11月14日 刘邦率领的军队攻入秦朝国都咸阳,秦王子婴投降,秦朝灭亡。
- 1854年11月14日 巴黎天文台台长勒维烈制作出世界上第一张天气图。
- 1908年11月14日 光绪帝病逝。
- 1910年11月14日 美国飞行员埃利驾驶飞机从海军的“伯明翰”号巡洋舰成功起飞,完成了飞机首次从舰上起飞。

10 月份查处 274 起药品违法案件

本报聊城11月13日讯(记者王尚磊 通讯员 赵长青)13日,市药监局公布了10月份全市药品专项检查结果,查处违法案件274起,其中包括一起制售劣药案件。

市药监局工作人员表示,10月份开展了含麻黄碱类复方制剂

流通专项整治行动,加强了药品经营企业含麻黄碱类复方制剂购销管理五项规定执行情况的监管,对驻店药师的在岗情况进行了检查,发现个别药店有药师不在岗的现象。

此次检查,全市共出动监督检查人员1694人次,检查药品生

产、经营、使用单位763个;查处违法案件274起,其中制售劣药案件(含不合格医疗器械)1起;处以警告92件,罚款27.59万元,没收违法所得1.473万元,没收违法药品(医疗器械)货值0.03万元,监测违法药品广告2个,已全部移送同级工商部门。

巾帼扛鼎 众山尽览

——聊城百大家电分公司发展纪实

百大三联家电城前身只是百货大楼的一个家电柜组。2000年,百大家电城与三联家电强强联合,组建起了百大三联家电城,并于2000年1月16日开业。2004年9月29日,聊城百货大楼三联家电城喜迁鲁西大厦,营业面积扩大至1.1万平方米……,同年,鲁西地区规模最大的IT卖场百大鲁西科技广场调整开业,营业面积达1万平方米。如今,百大家电分公司是鲁西最大的家电专营店。十余年来,百大家电一直秉承以德经商、诚信为本的经营理念,扮演着聊城家电市场领头羊的角色,百大家电不仅赢得了聊城市民的口碑,更是获得了无数荣誉:“全国诚信单位”、“中国商业名牌企业”、“国家A级售后服务中心”、“省百城万店无假货示范店”、“省级消费者满意单位”、“聊城市消费者协会唯一指定投诉站”……

百大三联家电起步于新世纪的千禧之年,对于中国的市场经济来说,这是一个大变革时期。在聊城家电销售行业中,则开始出现群雄逐鹿的局面。在此后十余年的聊城家电市场上,起起伏伏出现了诸多的卖场品牌。经历了市场大潮的无数次洗礼后,如今依然能够被水城消费者所认同的家电卖场,无疑是百大三联这块金字招牌和董事长许振清、家电分公司总经理邢芹等团结务实的领导者。

百大三联辉煌水城十二年

在聊城,“买家电,首选百大三联”是百姓的口头禅,一个耳熟能详的口号。百大家电分公司总经理邢芹说,能得到百姓的好口碑,一是狠抓商品的质量,二是提高服务的质量。秉承着走进百大、亲情如家的企业服务理念和一切为了顾

客满意的核心价值观,十二年来,百大三联一步一个脚印稳步提升,百大三联用诚信经营创造了水城家电卖场的一个奇迹。2007年9月,三联家电城入驻临清金鼎百货,拉开了直营连锁发展的序幕。随后,莘县、高唐等百大三联家电城也相继开业。这些家电城充分发挥品牌优势、价格优势、服务优势,销售额和市场占有率连年攀升。

如今,百大三联已发展成为聊城经营面积最大、品种最全、销售额和市场占有绝对领先的专业家电卖场,并跨入了省内一流家电卖场的行列。先后被授予“全国诚信单位”、“中国商业名牌企业”、“国家A级售后服务中心”、“省百城万店无假货示范店”、“省级消费者满意单位”、“聊城市消费者协会唯一指定投诉站”等荣誉称号。

科技创新,与时俱进

随着社会的进步,科技的发展,新技术、新材料层出不穷。并快速应用到家电产品,家电产品的升级换代也日益频繁,邢总告诉记者:“百大三联的变是一直在追随时代与科技的步伐,不断引进富有时代气息的新产品;而百大三联的不变则是我们倡导的紧跟高端、时尚、节能、健康家电产品的理念,这个理念不仅让百大三联扼住了市场咽喉,更给水城市民提供舒心、前卫、健康的家电产品。”

邢芹还告诉记者,如今的人们富裕了,大家更加注重自己的生活健康。为了让市民喝上健康水,百大引进了怡口、道尔盾等国际品牌的净水设备同原有品牌打造净水设备体验馆,这个举动受到了水城消费者的欢迎,他们说,是百大三联让大家认识了一种全新的生活方式和生活概念。

另据介绍,为了让自身的商品门类更全更丰富,三联家电城还引进了利快、乐扣、特百惠、夏普等国际一线精品家居、小家电品牌。这个布局的调整和国际品牌引进不仅丰富了商品类别还把三联家电城提升为国际国内一流品牌荟萃的家电博览会平台,极大提升了卖场在消费者心目中的高端形象。

营销创新 屡建奇功

百货大楼董事长许振清认为,百大三联之所以能取得今日辉煌,得益于他们有一支创新经营的策划团队。从老总到员工,都是策划团队的成员,群策群力是这个团队的主要特点,而创新则是这个团队的主要目标。在百大三联策划的活动中,几乎全部是通过自己的智慧创作出来的,“别人搞过的活动,我们绝不会跟风。”许振清说。

在百大三联的销售史上,由他们原创的闭店促销是一个经典案例,这给百大三联带来了巨大的人气和利润,据介绍,百大三联创造过三个小时闭店销售八百万商品的记录。百大三联的内购和团购活动也是相当成功。据统计,今年上半年举办的内购和团购会占到销售总额的8.1%,成为家电销售的重要渠道。种种促销手段凝结了百大人的智慧,但是这些促销成功的根本并非是在创意上。一位百大相关负责人介绍说,百大三联搞的每一次促销,都是将消费者的利益放在首位,每一次促销都是让消费者得到真正实惠的实惠。正是本着这样的宗旨,才让百大三联真正赢得了消费者的信赖。

家电卖场的商战有如逆水行舟,面对着市场风云变幻与强敌环伺,百大人靠着自己的智慧和努力傲立行业潮头。站在时代的关口,

百大家电分公司总经理邢芹说:“经历了十二年的发展,百大家电取得了巨大的成就,但是对于未来,我们只是刚刚起步,更大的辉煌还等着我们所有百大人一起努力创造。”

全程监管 服务升级

百大家电分公司为了促进服务再上一个新的台阶,分公司组建了专业的回访中心。通过对售前、售中、售后的全程监控,对中心店、分店的服务全过程进行回访,根据回访结果按部门、商品品类、商品品牌进行分类整理,计算出各部门的顾客满意度,计入部门绩效考核,真正实现了服务管理“纵到底,横到边”的无缝覆盖。

成立四个月来,共回访客户22122人次,召开部门沟通会6次,提出改进建议245条,顾客满意度由初期的92.5%提升到96%,通过回访分公司的服务水平有了新的提升,终端的销售能力和客户服务质量有了明显改善。

下农村进社区 服务无止境

今年以来,百大家电分公司积极开展“服务进农村”、“服务进社区”活动,为广大群众提供家电咨询、空调保养及清洗服务。百大分公司制作了“百大服务电话卡”,电话卡上集中了公司各商场服务热线、办公电话,方便顾客咨询及保存,公司还制作了宣传主题活动的喷绘进行现场悬挂,向群众发送活动短信,通知服务活动的内容、时间及地点,提高群众对活动的关注度。另外,公司还积极登记接待咨询客户,现场发放顾客调查表,了解顾客近期需要购置的家电产品及对公司的合理化建议。此外,百大家电分公司还深入蒋官屯、沙镇等乡镇,举办“家电下乡”促销活动,并在现场进行了顾客满意度调查,受到当地群众好评。

据记者了解,目前活动服务评价满意率为100%。

陈福来

