小细节 大执着

德百集团品牌精耕之路

依据熔接温度原理实现工艺焊接成型、用一根金针M钩就能把金链断口瞬间对接无缺、瞬间让你断开后搁置多年的首饰熠熠生辉完好如新……这些电视镜头的达人表演，可以在德州百货大楼首饰商场“杨秀娟品牌工作室”欣赏到，也能在澳德乐时代广场“刘婷”品牌工作室享受首饰焊接服务，也能在齐河新时代广场让更多类似的服务更加普及。

以技能能手个人命名工作室，用“名师带高徒”方式，培育更多的服务明星，德百集团成就了一个个品牌工作室的个人品牌，也让“以顾客为上帝”的服务理念遍地开花。

全国劳动模范杨秀娟正在为顾客服务。

从焊接首饰到服务明星

7月29日，在德州百货大楼首饰商场入口处，一间玻璃隔断打造的不到十平方米的空间，是“全国劳模”杨秀娟的天地。

火洗黄金、超声波去污、首饰焊接……到岗不到5分钟，就有3名顾客等着杨秀娟焊接并清洗首饰，不到20分钟，3名顾客顺利拿到完好如初的首饰。

一旁，站着杨秀娟带了2年的徒弟贾宝璐。“清洗首饰是免费的，您不用担心。”“您这个不用焊接，直接把它弯成一个‘S’钩更实用。”师傅杨秀娟忙碌时，贾宝璐向顾客解释并提出建议。

杨秀娟说，首饰一般都挺贵重，在焊接和操作的过程中，每一个步骤都必须跟顾客解释清楚，不能让他们有丝毫疑虑。有时，顾客会怀疑，你免费清洗，你赚什么钱呢？是不是会借机“缺斤少两”？

每当这时，杨秀娟除了在短时间内完成首饰修复，还要一点点耐心解释——首饰清洗和焊接是免费的，但是要增加配件或者使用其它附件，是需要收费的。另外，这里是德百的品牌服务窗口，解决的是顾客生活中最容易出现的首饰脏了之后不亮、不小心把首饰弄断了等问题，有任何问题您可以再来找我。

渐渐的，杨秀娟从出现首饰问题后的“修理师”，到接受咨询、解惑答疑的“导购员”，跟很多顾客成为了知心朋友。十六七年的时间的磨砺，她从年轻时的急性子，变成了现在的时刻面带微笑的耐心的热心大姐。

与贵重的饰品打交道，能够辨别真假是考验销售人员能力的重要指标。翡翠的种类繁多，冰种翡翠、紫罗兰翡翠、芙蓉种翡翠等常见的就不下十余种，杨秀娟叮嘱徒弟要根据翡翠的特性辨别翡翠的真假，切实提高辨别真假的能力，不但要有为顾客服务的心，而且要有为顾客服务的能力。

除了替顾客提供首饰方面的服务，杨秀娟还是徒弟们倾诉的对象——工作不顺、成长烦恼、生活琐事，都成为他们交流的话题。除了“巧焊首饰”，杨秀娟的热心性格成就了她在服务岗位上的“师傅”形象，在2010年“五一”国际劳动节，她获得“全国劳动模范”称号。

平凡岗位上练就金刚钻

或许有人会问，杨秀娟既要为顾客服务，又有这么多事料理，她一个人精力匀得开吗？对此，德百集团党委副书记、工会主席张月娟给出了答案，从2012年开始，德百集团举行了“杨秀娟品牌工作室”揭牌暨2012年度“名师带高徒”，以杨秀娟的品牌带动，让更多的员工掌握并提高首饰焊接技能，一有学习交流的机会，就为杨秀娟大开绿灯，真正把她打造成品牌服务模范。

7月30日，在德州经济开发区澳德乐时代广场，珠宝首饰商场，刚刚成立不久的刘婷工作室操作间内，1987年出生的刘婷，从杨秀娟品牌工作室满师后，在澳德乐时代广场成立了自己的工作室。当日，她本人并不在岗，而是被派到外地交流学习，代之为顾客服务的是她的徒弟毛宁。

毛宁三年前到澳德乐工作。“刚来的时候，我只是一个普通的营业员，当时心里觉得挺别扭。”毛宁说，她学的是会计，专业不对口。刚开始入职时，毛宁思想上有包袱。

而拜师刘婷后，毛宁先是从自己的专业技能、个人素养上提高，渐渐的业务有了起色，服务质量也很好，从普通店员到店长，再到品牌店长，师傅不在时，毛宁已经能独当一面，为购买珠宝首饰的顾客提供选购、鉴别和焊接清洗等专业技能服务了。

“有这种师傅带徒弟的模式，我变得更自信，也有了自己的职业规划了。”毛宁说，她没想到从一个基层营业员，能坚持到现在。通过这种个人品牌工作室的榜样作用，让她外在形象、精神气质、业务技能和职业发展方面都有了提升。

跟杨秀娟首饰焊接是一绝一样，温玉萍成立品牌工作室以前，也是德州百货大楼一名普通的点钞员。在长期的工作过程中，她练就了“花样点钞”的服务技能，凭借优异的工作业绩，她先后荣获了“德州市直优秀岗位能手”、“德百集团十大杰出青年”等称号。随后，德百集团在天衢购物中心为温玉萍建立了“温玉萍品牌工作室”，让更多的员工有了学习的标杆。

温玉萍品牌工作室，是德百集团在“名师带高徒”活动中对杨秀娟品牌工作室的延伸与拓展。同时也是在评先树优、典型带动工作中结出的又一丰硕成果。

热心才能炼成服务品牌

“没事，您要是不喜欢我家的衣服，也可以到隔壁别家看看，或许有您喜欢的。”“这件衣服型号我可以告诉你，您可以直接上淘宝网上查查，看有没有。”……7月29日，在德州百货大楼服装商场，这些温馨却不回避顾客挑剔要求的热心服务态度，让顾客朱女士反倒是不好意思，原本准备在德百看样式、在网上买产品的她，选择在德百买下一件她心仪的衣服。

这或许只是德百集团一名普通员工服务的一个缩影。“我们好多服务水平高的员工，在一个岗位上干长了，顾客就只认她，像杨秀娟就是，好多买高档首饰的都找她。”张月娟说，为了增强员工的业务水平，集团会经常让员工调岗，让卖首饰的员工对化妆品也有一定的了解，让卖家电的员工对卖烟酒也懂一些，这样顾客有别的需求的时候，也能给他们提供相应的指导。

对越来越多商场进入德州、电商势头依然不减等竞争态势，张月娟并不回避。她认为，服务是无止境的。做商业，终究是以人为本的，一个地方商业文明程度，更能体现一个城市的文明程度，服务水平是靠长期的坚持，逐渐沉淀下来并在老百姓口中口口相传的累积的，不是你有了宽阔的购物场所，把商品摆在货架上，就能做到的。

张月娟的这番话，在澳德乐时代广场找到了新的答案。2009年12月29日，澳德乐时代广场在紧张中开门迎客。回顾三年前的情景，让负责招商的澳德乐时代广场副总孟庆鑫至今仍一脸激动。“那么大面积的招商，全靠这伙子人认真盯着，没有热心办不了，没有激情成不了事。”孟庆鑫说。

谁能想到，总建筑面积23.8万平方米的澳德乐时代广场，短短三年内，就成为肯德基、必胜客、李先生、圣可尼、恩裳、麦琪、好利来等品牌产品竞相入驻的理想选择地。“现在澳德乐人气已经没问题，就看你如何深挖顾客的多重需求了。”孟庆鑫说，大面积的商场好建，但软硬件品牌的打造，却有很多基础工作要做。

在硬件方面，澳德乐品牌分区将进行调整，品牌产品进驻将更加紧凑、饱满，还有例如星期八小镇等新的用户体验式环境购物，也即将上马。在服务品牌方面，除了刘婷工作室，“澳德乐大舞台”、“澳德乐好声音”等互动活动也十分丰富。另外，小吃、娱乐、电玩、影院、游泳、健身、超市、家电等体验式购物休闲方式，让澳德乐成为城市商业不断发展的载体。

从平凡的岗位上发掘品牌服务明星，用品牌服务明星带动更多提升服务水平，将工作室打造成为劳模和服务技术能手们凝心聚力、展示才能的平台和技能创新、追求卓越的阵地，丰富服务内涵，扩大品牌效应，充分发挥劳模在企业经营服务中起到重要的示范引领和帮教作用，这是德百集团品牌深耕之路。

（王金强 夏续杰）