

豪情 65 年, 越砥砺, 越峥嵘!

写在宁波第二百百货商店建店 65 周年之际

三江之畔的这片神奇沃土, 捧出了宁波繁华的商圈; 她, 屹立这商圈中心 65 年, 经风历雨却依旧身姿挺拔; 她, 只要提及那响亮的名字, 宁波人就会心中荡起激流; 她, 传奇故事是本厚厚的书, 每页都写着独特的商业精神!

当历史的烟云散去, 她的容貌愈发清晰明亮, 我们分明看到 65 岁的她永葆激情, 正迈着矫健的步伐自信地迎接经济大潮的洗礼! 她, 就是宁波第二百百货商店!



岁月匆匆, 让甬城人感慨的是, 转眼间, 宁波二百已经走过了 65 年的历程。很多人都知道, 65 年来, 二百承载了太多的记忆, 历经太多时代变迁, 完成了一次又一次“转型”, 度过了一个又一个“难关”, 成就了一个又一个辉煌! 而即将过去的 2015 年, 对“二百人”来说, 是艰难的一年, 也是辛劳的一年。这一年, 经济形势超乎想象的严峻, 市场萧条, 消费低迷, 电商冲击, 商品严重过剩, 零售百货市场一片哀鸿, 世纪最强关店潮汹涌而至。加上宁波本地一些大商业广场的相继开业, 以及中山路、地铁建设的封路改造等, 给二百经营带来前所未有的挑战。“二百人”硬是凭着一股干劲, 与供应商们齐心协力, 提振信心, 共克时艰, 终可在临近岁末之际, 交出一份集经营、管理、企业文化等多方精彩纷呈的答卷。

回首 2015, 回首 65 年的征程, “二百人”有太多话要说。

二百的历史要说:

峥嵘岁月稠

在宁波, 能拥有 65 年历史的百货商店, 应该只有宁波二百了。二百珍藏的老照片、老视频中, 我们依旧能感受到新中国成立之初的二百, 带给普通市民家庭无限的期盼和兴奋。历经时代变迁的沧桑, 沐浴改革开放的春风, 英姿勃发的宁波二百新店于 1997 年 9 月在原址上开业, 开启了“二百人”追逐梦想的新序幕。

时光飞逝, 岁月如歌。宁波第二百百货商店见证了宁波城市的美丽蜕变和百姓生活品质的华丽升级, 却始终坚持着“让顾客放心、称心、舒心”的经营理念, 奉行着“二百天地、老少无欺”的服务宗旨, 在市场经济的大潮中, 审时度势、迎难而上, 敢于竞争、勇于创新, 坚持调整结构、优化布局等方面做了大量而卓有成效的工作, 65 年来企业经营久盛不衰, 效益稳步提高, 形象不断提升, 成为甬城百姓有口皆碑的“常青树”。

二百的创新要说:

成长史就是创新史

二百的“成长史”其实就是一部“创新史”。站在风口浪尖的市场前沿, “二百人”从来都是用自己敏锐的触觉去感受商界的律动。65 年里的 5 次扩建改造, 从几十平方米的营业部发展到现在的六层两万五千平方米的营业面积, 二百的每一次成功转型都是“二百人”在创新之路上永不停息的印证。2005 年, 家电经营因失去经销优势而主动退出, 随后加强品牌家纺的经营; 2007 年 12 月, 引进中国黄金品牌, 从只有一个柜台做到了如今 400 多平方米、每年八九个亿的销售, 以致中国黄金的品牌运营在宁波风声水起、方兴未艾, 在全国同品牌经营中位列三甲, 是全国最大的百货旗舰店之一……这些调整和创新无不可圈可点。

二百最近的一次大调整是 2013 年, “二百人”在经营格局上再次调整定位, 明确营销策略, 致力打造成以“女性消费、家庭消费和中老年服饰消费”为重点, “知名品牌、中档价位、满意服务、面向大众”的中心城区时尚百货店。这样的新定位源于“二百人”对自身、对市场的深刻认识, 是顺势而为的又一次选择! 宁波二百的调整远不止于经营和品牌的取舍, 还有营销模式、管理模式的转变。对于全国百货行业来说, 这两年正是处于寒冬季节, 电商一年比一年强劲的冲击, 加上宁波本地各商业广场的蜂拥围堵, 人流趋于分散, 二百无疑面临着越来越重的竞争压力。迎难而上的“二百人”首先在营销模式上大刀阔斧, 2014 年、2015 年均巧借“双十一”契机, 充分运用“线上线下一联动, 让网购热潮延伸到实体”的营销思路, 精心策划,

实体店一样打赢了“双十一”之战, 连创有“双十一”以来的单日销售新高。开通支付宝支付功能, 让顾客实现“秒付”, 微信活动层出不穷, 网络销售节节突破, 这些都是“二百人”“接地气”、紧抓商业新热潮的举措。2015 年 10 月, 二百成为市网商协会会员, 将进一步拓展网上销售和推广的渠道。黄金珠宝作为二百经营亮点, 拟与高校合作, 探索开创 PB(自有品牌商品)全渠道营销之路。不久的将来, 期待带给顾客更多的惊喜……如今, 二百的微信粉丝已有 15000 余名, 每周的微信活动让二百和顾客成为贴心的朋友。

二百的服务要说:

诚信恒久远

一个已经 65 年的商业企业, 如今依旧发展势头良好, 这无疑为宁波的商界传奇。很多人说, 这是因为“二百人”有着独特的“二百精神”。全国劳动模范、二百总经理黄炎水已经担任总经理 30 年, 他解释二百精神的核心之一就是“诚信”。“商道酬信”是黄炎水经商多年的信条, 而敢为人先的“二百人”又总是在不同的时代创新服务, 赋予服务新的内涵, 这是传承和创新并存的一份坚守。

65 年来宁波二百在诚信服务方面的点点滴滴, 更是如春风化雨般融入宁波市民心中: 1984 年二百首创分期付款购买电视机; 1986 年二百在全省率先推出营业员“站立式”服务; 1998 年, 成立以全国劳模周宁芝名字命名的“宁芝”服务专柜; 2005 年, 二百开设淘宝网, 成为宁波市百货行业首家开设网上商城的商场; 2008 年在服务上首推“无理由退货”; 2009 年在开展投资金条业务的同时开设黄金银行, 推行黄金首饰以旧换新……现在二百对消费者的服务从售前延伸到了售后, 二百在“商品投诉处理原则”中就明确提出, 凡因消费者使用不当等原因造成商品损坏或损坏原因不明的, 商店会从解决消费者的困难出发尽可能为消费者排忧解难。以这种服务为出发点, 二百争取到了众多的回头客, 消费群体中, 有 30% 以上都是回头客。

服务无止境、服务无边界, 服务让二百的声誉在瞬息万变的市场上持续升华。

周宁芝是宁波二百“宁芝式”服务品牌的开创者, 自 1993 年参加工作以来, 她以其兢兢业业的工作精神、朴实无华的工作作风、热情周到的服务态度、高超精湛的服务技艺、孜孜不倦的进取精神和助人为乐的高尚品格, 赢得了广大消费者的信赖、同事的尊敬和社会各界的好评, 成为宁波商界服务的一面旗帜, 先后获得全国先进女职工、“三八”红旗手、全国“五一”劳动奖章、全国劳动模范等多项荣誉; 2006 年出席了浙江省第十二次党代会, 并当选为中国共产党第十七次全国代表大会代表。一花独放不是春, 百花齐放春满园。紧随周宁芝之后, “全国商贸流通服务业劳动模范”徐燕波, “浙江省劳动模范”夏波娜, “宁波市首席工人”周婕……一大批“五星级员工”争先亮相, 服务典型相继涌现……

这些无不和 2010 年起二百自创的“星级员工”考评体系息息相关, 这是二百实施服务创新的举措。星级考评采取一年一评、动态调整。员工经业务技能比武, 结合销售业绩、服务态度等八大项指标的综合考核, 评出三星、四星、五星级员工, 并对星级员工实行年度考评, 接受消费者监督与检验。

二百的文化要说:

文化因子聚人心

文化聚人心, 不仅在二百内部, 更在社会。多年以来, 宁

波二百不仅努力创造高水平的经济效益, 而且还积极参加各种公益活动, 树立商店良好的公众形象。2010 年 4 月, 商店把义卖的销售收入捐献给了西南严重干旱地区。2011 年 5 月 14 日, 团支部组织商品义卖, 把义卖的销售收入和商店每笔消费捐出的一元, 共计 26000 元, 派爱心大使将爱心传递至西部贫困山区。2013 年 4 月, 二百举行了雅安赈灾公益活动, 为地震灾区捐献了 5 万余元善款。2012、2013 连续两年, 与恒源祥集团共同举办“恒爱行动”, 寻找宁波爱心妈妈, 成立爱心编织站, 编织爱心毛衣, 为孤残儿童送温暖、献爱心, 爱心项目获得了中央财政专项拨款支持, 使恒爱行动成为爱心接力行动, 持续散发着温暖……2014 年 3 月 5 日, 宁波二百与天一党员服务中心联合开展义卖活动, 义卖所得两万多元全部捐助给需要帮助的贫困儿童。2015 年 5 月, 联合海曙区红十字会开展了“暖巢行动”义卖活动, 两波义卖活动中所获部分营业额(即 2 万元)捐赠给红十字会, 用于红十字人道救助。

这一件件公益善举又一印证了“二百之美”。

请明星、做善事, 给甬城市民时尚、文化的回馈, 也是二百近年来文化兴商中的“大动作”。2010 年 9 月 19 日影视明星周迅和 12 月 12 日影视明星张涵予亲临二百参加的公益活动, 甬城市民至今还津津乐道当时万人空巷看明星的场景。2013 年 9 月 30 日, 明星赵雅芝、陈建州先后来到二百, 与宁波粉丝们亲切见面, 并在二百留下了合影。2015 年 5 月 2 日佟丽娅亲临“宁波二百”与宁波市民亲密接触, 还有林志玲、范冰冰、林峰、伊能静、古天乐、陈好等明星也先后到过二百, “明星效应”大大提升了二百的知名度。

二百的荣誉要说:

鹏程万里始于足下

在 2015 年, 二百收获了 2015 甬商大会上的“十年功勋甬商”称号, 宁波二百入选“2015 宁波品牌百强榜”中第 45 位, 经有关部门评估, 二百品牌价值高达 18.8 亿元。2015 年, 二百还再度获得省企业家协会颁发的浙江省服务业百强企业称号, 第十届浙江省消费者信得过单位的称号等。

而 65 年累计荣获各类荣誉更是多达数百个, 的确, 高质量的经营水平, 扎实的管理作风, 优秀的团队, 和谐的文化, 让宁波二百赢得了社会各界的高度肯定。商店历年被评为省市文明单位、先进企业, 2009 年被评为“新中国成立 60 周年宁波最具成就企业”。近年来, 先后被中宣部和国家有关部门评为全国“百城万店无假货示范店”、“全国诚信经营单位”、“商业企业消费咨询服务先进单位”、“中国商业名牌企业”、“全国商业行业顾客满意企业”、“全国商业服务业安全放心消费场所”、“全国和谐商业企业”。

二百不仅仅是二百自己的, 更是宁波老百姓大家的。这一次, 二百建店 65 周年的店庆已经来到, 惊喜活动等着市民朋友踏进二百大门, “二百人”感恩顾客朋友 65 年来的支持, “金彩盛宴 魅射甬城”暨宁波二百建店 65 周年庆活动已经启幕, 系列商品全场“庆典价”酬宾, 把折扣降至底位, 同时相信工商银行、建设银行等诸多银行以及支付宝的联合活动, 会让二百的店庆惊喜无限, 满额惠赠“65”放“送”活动, 一些实惠的赠品也是联系二百和顾客的纽带, 增值券、抢银联钱包、摄影大赛、淘宝店秒杀……一系列活动, 一定会把二百建店 65 周年店庆推向又一个高潮!

展望未来, “二百人”也深感责任重大, “二百人”期待通过努力让二百的明天依然美好! 65 岁的二百始终在把梦想追逐, 这一切也终会让未来见证! “二百”必定长盛不衰! 基业常青!