

宁波二百：永远的「追梦者」

岁月匆匆。转眼间，宁波第二百百货商店已经走过了65年的历程。65年来，宁波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”，创造了一个又一个“第一”，成就了一个又一个辉煌！

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，零售百货压力山大，世纪最强的关店潮汹涌而至……但“二百人”硬是凭着一股干劲，与供应商齐心协力，提振信心，共克时艰，终在临近岁末之际，交出一份在经营、管理、企业文化等方面皆有口碑的答卷。

回首2015，回首65年的征程，“二百人”有太多话要说。

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。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商界“常青树”。

三江之畔的这片神奇沃土，捧出了宁波最繁华的商圈。她，屹立这商圈中心65年，经风雨雨却依旧身姿挺拔；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——

“二百”的发展要说：成长就要创新

宁波二百的成长其实就是一部“创新史”。站在市场前沿的风口浪尖，宁波二百从来都是用自己敏锐的触觉去感受商界的律动。65年里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，宁波二百的每一次成功转型，都是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年引进“中国黄金”品牌，从只有一个柜台做到如今400多平方米经营面积、每年八九亿元销售，让“中国黄金”在宁波家喻户晓，位列全国同品牌经营前三店……这些调整和创新无不可圈可点。

“二百”最近的一次大调整是在2013年，明确营销策略，致力打造以“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”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，这两年正处于寒冬季，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，去年和今年，商店巧借“双十一”东风，充分运用“线上线下联动，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“双十一”大战，连创有“双十一”以来的单日销售新高。

在转变思路，创造销售新高的同时，“二百”人也开始学会现代营销方法。如今，商店开通了支付宝支付功能，让顾客实现“秒付”。如今，二百的微信粉丝已有15000余名，微信活动层出不穷，让“二百”和顾客天天见面。今年10月，“二百”正式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。

“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”。全国劳模、商店总经理黄炎水以其带领30年的经历，把“二百精神”最重要的一点归结为“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，已经春风化雨般融入宁波市民心中。1984年，首创分期付款方式购买电视机；1986年在全省率先推出营业员“站式”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，开设淘宝网，成为宁波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年开设黄金银行，推行黄金首饰以旧换新……如今，“二

百”对消费者的服务从售前延伸到了售后；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。

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中持续升华。周宁芝是宁波二百“宁芝”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。

这些与2010年起“二百”自创的“星级员工”考评体系息息相关，“二百”星级考评一年一评、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核，接受消费者监督与检验。



“二百”的文化要说：大爱聚人心

文化聚人心。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赠给了西南严重干旱地区。2011年5月14日，商店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，商店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、2013两年，商店连续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，商店

与天一党员服务中心联合开展义卖活动，所得两万多元全部捐助给需要帮助的贫困儿童。2015年5月，商店又联合海曙区红十字会开展了两次“暖巢行动”，将两万多元捐赠给红十字会，用于人道救助。这一件件公益善举一次次印证了“二百之美”，此外，请明星、做善事，给甬城市民时尚、文化的回馈，也是“二百”近年来文化兴商的“大动作”。2010年9月、12月，周迅、张涵予相继来到“二百”，参加公益活动，甬城市民当时万人空巷看明星。2013年9月30日，赵雅芝、陈建州先后来到“二百”，与宁波粉丝亲切见面。2015年5月2日，佟丽娅在“二百”与宁波市民亲密接触，此外，林志玲、范冰冰、林峰、伊能静、古天乐、陈好等明星也都前来助阵“二百”做活动。

“二百”的荣誉要说：积跬步行万里

今年，“二百”在2015甬商大会上荣获“十年功勋甬商”称号，入选“2015宁波品牌百强榜”。经有关部门评估，“二百”目前的品牌价值达18.8亿元。同样在2015年，“二百”还再度荣获“浙江省服务业百强企业”、“第十届浙江省消费者信得过单位”等称号。

65年来，“二百”累计获得各类荣誉达数百个。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“二百”成为业界公认的“常青树”：省市文明单位、先进企业，“新中国成立60周年宁波最具成就企业”等。近年来，商店还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”不仅仅是商店自己的，更是宁波老百姓的。这一次，“二百”建店65周年店庆之际，商店将以多种多样的活动让消费者感受惊喜。据介绍，“金彩盛宴·魅射甬城”暨宁波二百建店65周年店庆活动已经启幕，系列商品全场“庆典价”酬宾，把折扣降至最低，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”放大“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……

