

超市店长在“全能岗”的一天

精准服务细节为王,数据决策精打细算,2900平方米的经营面积一天走出3万多步

本报记者 李佳琪文/摄

餐桌上的果蔬、聚会时的零食、送给父母的礼盒……很多人将超市作为节日购物的第一目的地。从进入超市到结账离去,人们见到最多的应该是超市导购员、结账员、服务台人员等,但很少有人能够看到超市的店长发挥的作用。他们在一天的工作中,不仅要统筹整个超市门店的正常运转,还要随时成为超市中任何岗位上的“多面手”,处于一个“全能岗”的位置。节日期间,记者来到道里区比优特超市爱建店,和超市店长一起“上班”,体验超市店长在“全能岗”的一天。

帮忙理货开早会 方面顾客早开业

早上7时50分,道里区比优特超市爱建店的营业灯还没打开,超市内显得有些昏暗,店长张静伟为员工们开完早会后,开始了他的第一轮超市巡场。他先帮着各摊位的理货员摆放着当日即将销售的蔬菜、水果。“过节葡萄卖得好,多摆放点货,把早上刚到货的那几箱葡萄推过来,多放点在存货处,一旦摊位有空位必须赶紧补上。”张店长称,过节各类商品销量都会提高,节日期间超市每天的备货量是平时的两倍多。

把刚到的果蔬运送到销售摊位,向各个摊位的课长了解当日商品到货情况,帮着理货员摆放商品,查看当日肉类、海鲜类等生鲜商品的新鲜度,将坚果中空壳挑拣出来,抽查核对商品销售价格是否存在出入,查看价格签是否与货物对齐,巡场期间随时随地捡起地上的垃圾和掉在地面上的货物……每个开业前的早晨,随处都能看到超市店长忙碌的身影。

张店长告诉记者,平时每天自己8时上班,节假日他都会早点来帮着摆货,把货架摆得更满一些。“超市会在9时开始营业,今天过节,一会我下楼看看如果门外有顾客了,就早点营业。”张店长称,节日期间

商品需求量大,有些顾客有当日出游计划,想早点买完早出发。“今天过节,门外已经有很多顾客等着进来购物了,天不暖和,超市想早点开门营业,能不能让保安师傅把门打开。”8时20分,在和商场相关负责人沟通后,张店长迎来了当日的第一批客人,他也开始了第二轮巡场。

处理突发好沟通 手机必须拿在手

“每天我会进行多轮巡场,尤其是节假日期间会增加巡场频次,随时处理一些‘状况’。”在超市中,会出现某类商品销售速度特别快的情况,如果不及及时补货会影响顾客正常购物。“出现空架得马上把货补上,如果看到超市这类商品存货不多,还要及时和仓储中心沟通立即配送。”张店长称,在巡场的过程中要留意查看商品销售的实时情况,根据前一日的销量来测算第二天此类商品的需求量,在每天11时前就要和仓储中心预订第二天的货品需求量。

“手机不能装在兜里,拿在手中可以随时沟通超市运营情况、处理突发状况,尤其是过节,商品卖得快,哪种商品快要缺货了得及时沟通。”张店长平均每天要打七八十通电话,发送、回复的微信不计其数,“虽然每天的工作流程都是一样的,但需要应对的状况每天都不同,不仅需要集中精神,还需要善于‘发现’。”作为店长,要随时随地发现巡场过程中“不寻常”的事,比如顾客在挑选螃蟹时挑选了很长时间,这或许是因为摊位上的螃蟹太小了或者新鲜程度不够;顾客在不断张望,或许对方是在寻找服务人员寻求帮助;顾客在某类商品销售区域停留很长时间,并不断在寻找,或许就是顾客没有找到他想要的品牌或者规格……“看到这类顾客就要马上过去,看看他们有什么需求,及时解决他们遇到的问题。”

9时50分左右,超市客流量逐渐增大,收银台等待结账的人多了起来。“多打开一个结账口,别让顾客排队。”张店长



张静伟(左)在海鲜售卖区理货。

称,平日客流高峰集中在一早一晚,过节的时候全天都是“高峰”。张店长一边协调沟通增加收银位置,一边在自助收银台帮着顾客结账。“您把会员码对着这扫一下就行”“称重的商品放在台子上,结账后就能装袋了”“微信、支付宝都能付款,对着这里扫一下码就行”……对于一些不想排队,但又不会使用自助结账机的中老年顾客,张静伟总会一步一教教他们使用。“这次把他们教会了,下次就能自己自助结账了,这也能提高我们超市的结账效率。”

实时查看销售数据 做好超市的“决策脑”

在一上午多次巡场以后,张静伟又开始查看销售数据。“每天上午巡完场,我就会回到办公室看一下前一日的销售数据和当日实时销售情况,以及一些外卖数据等,以便决定第二天进货商品的种类和数量。”除了看数据,张静伟也会分析超市近一段时间的运营情况,根据分析结果适时调整相关运营策略等。

中午,张静伟迅速吃了几口午饭便开始了下午的工作。“下午工作和上午差不

多,除了巡场、去结账台帮帮忙以外,我还会去一些顾客较多的摊位帮着卖货。”张店长称,到了下午,生鲜类的商品摊区人会更多一些,很多顾客来购买晚饭食材。“螃蟹挑好可以放在这个小桶里,选完把小桶里的螃蟹倒在袋子中去称重,这样螃蟹就不会乱爬了。”张店长告诉记者,节日期间,时令商品螃蟹等海鲜、水产类销量特别好,他会着重在这些摊区帮忙。2900平方米经营面积的超市看似不大,平时张静伟每天在这里能走出1.5万余步,到了节假日忙碌的时候,3万多步是他反复巡场的具体表现。

“正常每天21时闭店,但超过这个时间还有顾客在购物,我们会等到顾客结账再闭店。”张店长称,闭店以后他和员工们会一起做超市清洁工作,将没卖完的“日清商品”进行处理,对货区平台进行消毒,在确定超市水电已经关闭,超市没有其他人员后,张静伟会最后离开超市。一天的工作结束了,对于张静伟来说,“店长”是他的职务,而他的岗位却在超市的每一个角落。“超市每一个岗位都是我的岗位,把每个岗位‘站好’才能更好地运营超市、服务好顾客。”

“假期防诈骗指南”

远离陷阱 不要上当

本报讯(王翠 记者 王铁军)“十一”黄金周来临,大家都在享受假期,可骗子却在加班加点寻找机会进行诈骗,我们更需要提高警惕避免成为骗子的受害者。在此,黑龙江省林区公安局亚力布力分局准备了一份假期防骗指南。

一、航班取消短信诈骗

提醒 不少人都已经出门远游,如果在临行前收到“航班取消”的短信,你是否会信以为真?这时,不法分子便冒充航空公司客服人员,向你发送“航班取消”短信,航班取消需办理免费退票,但需要交纳相关手续费。

二、虚假购物网站诈骗

不法分子建立与正规网店相似的交易网站,打着“国庆节优惠活动”的旗号引诱用户输入账号、密码等信息购买商品,最后的结果却是“财货两空”。

三、景区低价门票诈骗

节日出游,居民经常会先在网上搜索景区门票,这时有可能遇到隐藏在搜索结果里伪装网站或虚假信息,打着诱人的门票价格幌子,吸引人添加关注后转账购票,结果当钱汇出后对方便查无音信。

四、ETC认证失效类诈骗

不法分子冒充ETC平台工作人员,向广大车主发送类似官方语言的诈骗短信,以“ETC认证失效”等为由,诱骗车主点击链接进入钓鱼网站,填写个人信息,盗取车主卡内钱财。

警方提示

保护个人信息安全,谨防来路不明信息诈骗。网购门票时需谨慎,不要轻信低价诱惑,选择正规网店和支付平台。办理ETC业务需通过正规渠道,以免上当受骗。

不轻信!
不转账!
如遇到可疑情况
及时向公安机关报警

我和国旗合个影

他们用一张张笑脸为祖国送祝福

本报讯(记者 杜菲菲)有一种骄傲,叫“五星红旗”;有一种表白,叫“我爱你中国”;有一种敬意,叫“与国旗同框”。为庆祝中华人民共和国成立74周年,黑龙江省青少年发展基金会开展“龙江学子向党 踔厉奋发向未来”——第十届“我和国旗合个影”主题活动。

活动发起后共征集到2539幅作品,13个市(地)、65个县(市、区)的316所学校、37个“童心港湾”、希望学子参与其中。大家用一张张笑脸,一份份创意,为祖国母亲送上最真挚的祝福,祝福祖国繁荣昌盛、山河锦绣、国泰民安。



用行动坚守初心诠释爱与责任

——记国家税务总局哈尔滨市平房区税务局团委书记文璐

老的内涵。

顾全大局

一心支持丈夫驻村扶贫

2015年,文璐考入哈尔滨市平房区税务局,凭着优异表现,获得2018年全省优秀志愿者、2017年哈尔滨市第三届学雷锋标兵、2020年全省最美家庭、2021—2022年全省向上向善好青年等殊荣。2018年,对于这对新婚小两口意义非凡。从文璐的丈夫张子元接到驻村扶贫工作的那一刻开始,他们的人生开启了崭新篇章。

近三年的扶贫工作,在文璐的全力支持下,张子元将全部精力投入到工作中。他积极争取扶贫资金317万元,成立甜黏玉米和农用机械合作社,大力发展扶贫支柱产业,开展就业技能培训,创办扶智小学堂,帮助贫困户每人年增收3700元,增

加村集体收入30余万元。在他们驻村工作队的齐心协力下,双兴村贫困户由163户缩减至0户,全部脱贫,彻底将一个省级贫困村变成了富裕村。

孝老爱亲

全力照顾丈夫患病奶奶

“我们老张家真是有福气,找到这么能干又善良的孙媳妇,比亲孙子对我都好,等你生了孩子,奶奶帮你带。”丈夫的奶奶身体不好,患有严重心脏病和高血压,经常需要住院调养身体。文璐不放心

奶奶一个人在牡丹江独居生活,便主动将奶奶接到身边照料。张子元驻村工作忙,她就一直独自陪奶奶看病、照顾奶奶的生活起居。

怀孕初期的文璐一直处于先兆流产保险的危机中,孕吐反应强烈。由于丈夫驻村在乡下,不能在身边陪伴,她都是一个人去做各种产前检查。每每说起这段时光,丈夫都觉得欠她和孩子太多,但文璐却一直乐观地鼓励丈夫“要时刻坚守扶贫工作岗位,脱贫攻坚工作光荣而神圣,既然我们一起肩扛让贫困户过上好日子,的责任,就要尽自己的全部努力去负责”。



■本报记者 王冠

丈夫驻村工作,文璐在家独自照顾丈夫的奶奶。奶奶患有心脏病,文璐用柔弱的肩膀扛起了整个家庭重担。她没有任何抱怨和懈怠,全力支持丈夫奋斗在脱贫攻坚一线。就这样,她克服工作和生活中的种种困难,用平凡生活中的点点滴滴诠释了家与爱的真谛,用实际行动诠释着孝老敬

王宝昌同志逝世

原哈尔滨市机械局正局级退休干部王宝昌同志,因病医治无效,于2023年9月30日在哈尔滨逝世,享年82岁。王宝昌同志系山东省招远县人,1966年9月参加革命工作,1974年12月加入中国共产党。定于2023年10月2日7时20分在西华苑紫薇厅举行遗体告别仪式。