



RIMOWA 入驻天津伊势丹百货

辞旧迎新之际，RIMOWA再度传来佳音——位于天津伊势丹的全新形象店隆重开业！老朋友们都知道，由于机场经营策略的调整，RIMOWA于2009年夏天遗憾地将位于天津机场的专营店关闭，天津机场店曾经是品牌初入中国时最早一批的专营店之一，在那之后的两年多时间内，我们一直致力于在天津地区寻找合适的地点，以将RIMOWA再次带回这座中西合璧、古今兼容的城市。

伊势丹是日本首屈一指的零售业集团，以百货业作为业务中心，包括了东京地区的数家

百货公司，还有另外三十余间子公司。在海外，伊势丹有二十多年海外扩展的经验，从1972年在新加坡开设第一所海外分店开始，在全世界已有多家百货公司。伊势丹在中国选址开店主要看重当地的地段价值，升值潜力，租售成本和消费人群等几大因素，招商品牌主要以欧美品牌为主，香港和中国的优秀品牌近年也是选择对象，而管理体系则全部出自日本公司。伊势丹天津店位置选在繁华的和平区南京路，开业以来销售业绩一直在集团各店中占优。

RIMOWA新店位于天津伊势丹百货一层，全店建筑面积98平方米，建筑风格秉承德式简洁明快的风格，依然由RIMOWA德国的御用设计师亲自设计。

地址：天津市和平区南京路现代城C区108号天津伊势丹一层 营业时间：10:00am-09:00pm 电话：(86-22) 2718 8282

RIMOWA 于2011年12月24日，入驻成都王府井购物中心

经过多次考察，我司联手成都王府井购物中心，打响了RIMOWA品牌进驻西南市场的“第一枪”，于2011年12月24日与王府井购物中心同期开业！

1999年，王府井百货进入成都，并完成了从2000年3.75亿元的年销售额到2010年的31亿元年销售额的飞速跨越。自2006年以来，其销售额开始连续名列成都市百货单店销售排名第一。

而在王府井百货进入成都市场的12个年头里，一座建筑面积约10万平方米，共计5层营业，包含主力百货店、名品商铺、精品超市、特色餐饮、高端影院等，经营品类齐全，功能设施完善，同时也汇集了如RIMOWA等众多的国际知名品牌。开业至今，我们的业绩在新员工的努力下，得到了王府井购物中心领导的好评，并在精品区的销售排名中名列前茅！相信在不久的将来，RIMOWA在西南市场会成为最耀眼的那颗星！



2012年，杭州地区销售开门红

元旦和新年小长假在百货业内人士看来，是一年当中重要的销售旺季。2012开年，全国各地百货零售业、购物中心、商业街在这个期间销售开门红，当然我们也不例外，2012年1月我们提前超额完成了73万销售额，这个喜人的数字折射出的不仅是一份喜悦的暖意，更是一种信心，一种鼓励。

1月的客流比平常多了不少，统计了进店顾客调查表我们的成交率也由原来的43%提升到现在59%，铝镁合金材质的销售居多，这让客单价提高了不少。比新秀丽等同类品牌近多一倍的销售额，可见RIMOWA的市场正在渐渐的扩大，渐渐的为人所知。

我们2月杭州地区的指标是55万，基于一月份的信心我们会更加努力，用更专业的技巧和之前积累的经验来接待每一位RIMOWA的顾客。争取更上一层楼。



修磊——荣获翠微集团“金牌店长”

2011年12月28日在北京翠微集团的年会上，我公司翠微店修磊被评为“金牌店长”并颁发了奖状及2000元的奖金。

北京翠微大厦股份有限公司成立于2003年1月23日，至今为止已经有牡丹园店、龙德店、翠微广场购物中心、清河店多家分店。

翠微每年对于金牌店长的评选是严格的，在翠微广场的众多品牌店中，每个楼层只能有一个名额，要求除了全年的业绩要突出外，还要做到“店内全年零投诉”、与商场有良好的日常工作沟通，积极配合商场的活动、严格管理店内员工的工作没有疏漏等等。

在参会的近万人中，修磊代表秉臣科技（北京）有限公司翠微店上台领奖。这不仅是对我们翠微店的肯定，更是给公司增添了荣誉！

新的一年，公司希望有更多的员工为公司带来荣誉，在各自的工作岗位成为最闪亮的一颗“星”！

郭总给大家的一封信

各位同事：

大家新年好！

“时光任冉，岁月如梭”。这八个字在我小学写作文的时候就经常照搬用到，而那时候并不懂得此话的真正含义，只是用来炫耀又学会了个新词。而今，当我们真真切切的感受到这一涵义时，时光岁月已悄然过去了少半，甚至大半部人生。

乔布斯说他成功的一个武器是：每天都当做人生的最后一天。这样想似乎有些悲观，但是如果不能够认识到这一点悲观的话，我们也很难实现乐观的生活。

我想这其中很大一个动力是督促我们不断地认真学习。

公司在2012年不断使经营业绩冲上新高的同时，也正努力学习，如何将秉臣科技打造成一家学习型企业。从公司营业上，我们向优秀的走在前面的国内同行、国际先进零售企业学习。从公司管理上，向具有领先洞察力、坚强并擅于挑战的团结集体学习。还有极为重要的一点，就是使我们的员工队伍养成努力认真学习的好作风。

人生何其短？蹉跎岁月转逝即过。我希望大家在秉臣科技的这些年，不能是装了口袋而空了脑袋。作为企业的带头人，我有责任使大家在秉臣科技的这些年，学习工作本领，学习职场之道，学习经营之道，在包容的公司大环境下，充分发挥大家在学习中得到的真知灼见，并应用到我们一起生活的秉臣科技大家庭中来。无论哪一天，无论哪一个人，无论是在公司任职还是另谋高就，我们都可以骄傲的说，“作为一名秉臣科技的员工，我们没白干，我们学到了真东西”！这就是2012年开篇文章中，我的心愿！

“好好学习，才能天天向上”

郭光硕

注意事项

近期节假日期间，顾客集中出游，维修中心接到较多关于RIMOWA箱锁的意见反馈，现就反应比较集中的问题提出一些注意事项，请各店同事重视。

请注意在销售过程中，提醒客户注意各种密码锁的使用方法。一定注意耐心告知顾客，各类密码锁如何设定密码，切勿忽略此过程。并提醒顾客在使用过程中，需要注意的事项。例：Topas系列的箱锁，锁闭过程，请示范给客户，先扣住上面再扣下面。

Salsa Deluxe系列箱锁，请强调，一定不要在非密码状态下强行锁住箱锁。这些提醒虽然细小，但关系到客户对RIMOWA品牌的认知，也是销售团队服务的一种体现。为避免客户对于RIMOWA的生疏及误解，请大家利用专业知识为广大顾客提供细致入微的服务。遇有锁密码混乱等紧急问题，请尽快告知维修中心共同协商处理。

谢谢！

客诉处理小技巧

—我的工作心得—

在没有到RIMOWA之前，我在已经有六年商场零售工作经验了，在这段时间里，我经历了很多事情，也学到了很多知识。在日常的工作中，每天我们面对形形色色的顾客，最让我棘手的是处理顾客的投诉。每次面对气愤的顾客时，我都不知道应该如何是好。随着接待次数的增多，我渐渐发现顾客投诉也不完全是坏事，最起码给了我创造自我提升的机会。

我简单地把客诉处理分为六步，在这里和各位同仁们一起分享一下：

一笑：我们要有一种积极的心态，看到顾客来投诉的时候，告诉自己这是一次让我学习提高的机会，然后笑脸相迎。

二谢：无论顾客因为什么原因投诉，我们都应该感谢，感谢他能给我们提出不足，提出我们需要改进的地方。

三坐：不要站着处理处理投诉，往往吵架都是站着的，而人处于坐态是无法发怒或是大声说话。所以，必须首先让怒气冲冲的人坐在低矮，柔软的沙发上，在奉上一杯热茶。

四听：倾听而不急于解释，用耳用心听，这是对对方的尊重。顾客发泄气愤的过程中，别提反对的意见，这样顾客才能慢慢平静下来。

五记：倾听的过程中，要认真做好记录，尤其是顾客投诉的重点，要记录清楚，还要适时复述，这不仅可以缓和顾客情绪，也是我们处理投诉的依据。

六交代：给顾客最后的答复和处理方法，达到顾客的满意，不管最后顾客能否满意，都必须给予交代，不能不了了之。

以上，是我总结的客诉处理的小技巧，在日常的工作中，想要在平凡的岗位了创造更大的价值时，就要从心思细腻，从点滴做起，以认真的态度做好工作岗位上的每一件小事，才能过到成功的目的。

哈尔滨麦凯乐 高建华