

在东北林区长大的李占斌,对家乡的山货有着特殊的情感,现在他在我市淇滨区经营着一家东北土特产店。谈及创业经验,他说:“我打的是‘原产地直供’牌”

把东北土特产直供鹤壁

□本报记者 王峥

“森林向人们献出了酸甜可口的山葡萄,又香又脆的榛子,鲜嫩的蘑菇和木耳……”在《美丽的小兴安岭》一文里,我们看到了物产丰富的东北林区图景。如今,这些绿色天然的特产品,我们不必去当地,在自家门口儿就能买到。28岁小伙李占斌是黑龙江伊春人,在林区长大的他,对家乡的山货有着特殊的情感,来到鹤壁后,他开了一家东北土特产店,创造了特产实体店——原产地直供的销售模式。

“当时,我立刻想起老家的土特产”

“榛蘑祛风活络,她鸡吃很好。”3月10日下午,在李占斌位于

淇滨区的小店内,数十种土特产,琳琅满目,李占斌正在为一位老年人介绍产品。

高中毕业后,李占斌去过很多地方,2013年,他来到鹤壁,找寻发展机会。

一天,李占斌走进一家特产专卖店,店员向他推荐:“淇河三珍”,健康营养,带几样,孝敬老人吧。”

“当时,我立刻想起了老家的土特产。开一家东北土特产店怎么样?”李占斌很兴奋,他觉得像山野菌、山野果这类纯天然、营养高的产品,日渐受到越来越多城里人的欢迎。鹤壁也没有东北土特产店,有很大的市场空白。并且,从小吃这些长大的他,对如何鉴别其好坏、哪里的货正宗非常了解。这应该是个不错的创业机会。

2013年末,在父母的帮助下,

李占斌投入15万元,租下了一间十多平方米的店铺,自己到林区进了货,并找来了两位亲戚做店员。很快,他在淇滨区的东北土特产店开张了。

顶风冒雪宣传进货:最笨的方法效果最好

“酒香也怕巷子深”,新店提高知名度很重要。考虑到购买东北土特产的多是自家食用,也为节约创业资金,李占斌把店开了在人流量不大的居民区。可人流量不大,买的人就少,怎么办?

李占斌为此购买了一辆电动三轮车,在后面装个铁皮箱,贴广告,装产品,走街串巷,风雪天也不例外。他很欣慰:“很多人通过小车认识了我的店,买了我的产

品。”

为了拿到好货源,李占斌隔段时间就亲自去进货。冬季的林间北风呼啸,他却常常要在农家、工厂间穿梭,忙上一整天,选货、点货、装货。他调侃道:“很少在林子里待那么久,冻得我鼻涕直流,手都裂了,到现在都没好彻底。”

不论在鹤壁还是伊春,李占斌都奔波个不停,“我卖的是‘土’特产,亲力亲为,最笨的方法效果最好。”

打“原产地直供”牌:很快他有了第一个回头客

一天,一位40多岁的女顾客来到店里。“给我称5斤黑木耳。这

个好喝吗?给我拿两瓶,这个也要一点。”一会儿工夫,这位大姐就挑了2400多元的东西,令李占斌激动不已。

大姐问道:“上回买了些,觉得你的东西不错,这回多买点儿和亲戚分分,质量和上次一样吧?”

“您放心,我这是真正原产地直供,全程可追溯。”李占斌说着,拿出进货的物流单据给大姐看。他介绍:“我家就在林区,从山野菜、山野果到一些药食两用的中药材,散装的和精选包装的店里都有,都是我亲自进货,加工类产品都是正规厂家生产,保证新鲜和质量。”

现在李占斌店里的生意走上了正轨,迎来了许多回头客。“下一步,我准备尝试下微博和微信营销,吸引更多潜在客户。”李占斌表示。

别人卖玩具,他独辟蹊径出租玩具。今年26岁的赵阳和朋友一起把玩具租赁店经营得红红火火——

帮顾客省钱 让自己赚钱

□本报记者 汪丽娜

澳贝益智玩具、奥迪双钻遥控汽车、芭比娃娃套装、小龙哈彼婴儿推车……3月13日,在淇滨区一家幼儿园旁边,记者见到了一家商店,被琳琅满目的玩具吸引住了。让人大吃一惊的是,这些玩具都可以拿到家里玩。这是怎么回事啊?记者好奇地问了起来。

转型——“上班族”放弃稳定工作,出来创业

“我办的是玩具租赁店,只要成为我们的会员,所有玩具随便带回家玩。”玩具店的老板叫赵阳,是一位26岁的年轻人。

赵阳曾经是位“上班族”,有着稳定的职业。“可能是年轻吧,我不想朝八晚五地约束自己,希望能闯一闯,于是选择了创业。”在一家公司上了7年班后,想拥有自己的事业的赵阳毅然辞职了。

赵阳先在淇滨区北部一个小区边开了家药店,积累了初始资金,也获得了不少做生意的经验,便投身玩具租赁行业。

商机——为了孩子,选择玩具项目

之所以选择了玩具租赁的行业,和赵阳本身的经历分不开。“玩具是孩子的必需品,我每年都会给孩子买几千元钱的玩具。”赵阳的孩子今年5岁了,家里到处都是玩具。

“可是不管多贵的玩具,孩

子都玩不了几天。”赵阳很困惑,“见到玩具你不给孩子买吧,孩子又哭又闹。你给他买吧,花了不少钱玩个三五天就扔在一边了。”

赵阳一朋友的孩子7岁,也面临着同样的矛盾,俩人谈起这个头疼事时,一个大胆的想法诞生了:合伙开一家玩具租赁店,把快乐童年带给更多的孩子。

秘诀——瞄准市场空白点,打造精品玩具王国

经过观察了解,赵阳发现,虽然玩具租赁店在北京、上海这些大城市很风行,但对于鹤壁来说,却是市场的空白点。

“这是全新的行业,做起来很艰难。”赵阳坦言。他们先期投入了20多万元启动资金,开始创业。

首先是选址问题。挑选多日,商店选在了一家幼儿园附近,周边有小学、中学,而且隔壁也是亲子早教中心,便于客流集中。

至关重要的,是建立良好的进货渠道。赵阳和一个大型玩具连锁店取得联系,购买国内外知名品牌的精品玩具。“我们的玩具很多都是上百、上千元的高档货,既让顾客觉得划算,又不容易损坏。即使是坏了,也容易找到配件修理。”赵阳表示。

模式——成为长期会员,租赁不收费

“小孩总是不会对一种玩具



赵阳正在玩具租赁店里擦拭电动汽车等玩具。

本报记者 汪丽娜 摄

保持长时间的兴趣,租赁玩具既能给孩子提供玩更多玩具的机会,也能为家长省下不少钱。”赵阳说。

“我们的玩具租赁采取会员制,缴纳会费后可以入会,租赁分为一年、半年、单次租赁三种。一年期和半年期的会员租赁玩具只用交押金,不收取租赁费用。”赵阳向记者介绍了他的运营模式。

在赵阳设计的模式中,会员租赁玩具时间不得低于7天,7天后可随时更换玩具。单次租赁期限为15天,只需要花玩具价格的10%就能玩个够。

“如果顾客把玩具玩坏了,小问题我自己就能修,顾客只需出个零件钱。如果玩具坏得太厉

害不能修了,会员赔价格的80%就行了。”赵阳透露。

波折——走过弯路之后,及时调整发展思路

“这个行业我们刚刚摸出门路,起步时还走了不少弯路。”

赵阳说,起初他们的租赁定位只是七八岁的孩子,结果发现市场上这类玩具品种少,更容易损坏。

于是他们调整思路,又进了一大批适合3岁以下孩子玩的玩具,结果大受欢迎。“现在店里玩具品种齐全,能为0到8岁的儿童服务。”赵阳自豪地说。

怀着美好的期待,赵阳对未来有着清晰的规划:“下一步我们还要增加玩具品种,专门聘请维修、安装玩具的工作人员,可以提供送货上门服务。”



赵阳在创业与财富论坛上发言。

工行财智账户卡:

将多个账户“一网打尽”

□本报记者 汪丽娜

“现在我的生意做大了,开的账户也多了,想雇个人来管这些账户,可是没有找到合适的人。”3月13日,我市个体商户张先生与中国工商银行鹤壁分行结算与现金管理中心经理韩东辉谈起了账户管理的事情。

“你想想管理好账户,可以试试我们的财智账户卡,十分方便账户管理,也不用你雇人了。”韩东辉热情地向张先生推荐。

“有这样的好事,你快给我介绍一下吧。”张先生喜出望外地说。

管理——对公结算的好帮手

韩东辉告诉他,财智账户卡

是一个十分适用于各企业客户及个体经营户账户管理的业务:“财智账户卡是我们银行推出的以卡手段为结算介质的对公结算手段,能满足单位客户的结算便利性和交易灵活性的金融需求。”

“这项业务的结算方式酷似目前个人业务的灵通卡,持卡人凭卡和密码可以对下挂账户进行转账、取现、查询等操作。”韩东辉表示。

方便——多个账户“一网打尽”

据韩东辉介绍,纳入到财智账户卡中的账户类型包括结算账户、贷款账户、保证金账户、基金账户、债券交易账户等各类本外币账户。

“我们的产品优势在于能统

一管理客户账户。”他表示,客户可以将在工行开立的各类账户,如单位银行结算账户、定期存款账户、外币存款账户,按照需要灵活下挂到财智账户卡下,可以方便地实现对多个账户的管控。

“持卡人在柜面划卡、输入密码后可以办理各类结算业务。”韩东辉透露,使用财智账户卡能提升业务办理效率,“业务终结后只需在银行打印的业务凭条上签字确认,无须购买支票、加盖印章、编制支付密码等手续,极大地提升了客户的业务办理效率。”

灵活——个性配置随心选择

“使用财智账户卡的好处还在于可以灵活方便办理查询和支

付。”韩东辉介绍。

他表示:“客户可以选择下挂的任意结算账户,在银行柜台、自助终端、企业网银、电话银行、企业票款存入机或者ATM(自动柜员机)办理支付结算交易及账户信息查询,为客户扩展了银行服务时间和服务空间。”

“这种灵活还体现在我们的个性化配置上。”韩东辉说,他们可以按照客户要求将一个账户挂在多个卡下,或者将多个账户挂在一个卡下。“这样客户可以按照业务需要设置持卡人对于管理权限,如对外支付权限、最大支付额度和使用渠道的配置,办财智账户卡。”张先生喜笑颜开以符合客户个性化的安全要求。”

办卡——签订协议享用服务

“听了你的介绍,我觉得这个业务特别适合我。那怎么开办财智账户卡呢?”张先生迫不及待地问。

韩东辉回答:“您要是想使用我们的财智账户卡,应先签订相关的协议并填写申请书。然后由法人客户营销管理系统的客户经理及客户经理在系统中进行相关的账户集合协议、财智账户卡协议的签订、授权、确认。最后,由前台业务柜员通过1551交易进行卡启用。”

“这时,我们就能把卡交给您,您就可以凭卡片在我们提供的各种业务渠道如柜面、自动柜员机、自助终端等开办业务了。”韩东辉耐心地解答。

“太感谢你了,现在我就去开大支付额度和使用渠道的配置,办财智账户卡。”张先生喜笑颜开地说。

花9小时为客户清点20万元零钞

——鹤壁银行长风支行
创设每日负责人制度促进服务提升

□淇河晨报记者 杨阳
通讯员 赵乾

对银行来说,得服务者得民心,得民心者得业务发展。可这搞好服务也不是光嘴上说说就行的,关键还得看行动。鹤壁银行长风支行的员工们明白这个道理,为了促进服务水平提升,他们可是下了不少功夫。

耐心服务:9小时为客户清点20万元零钞

3月11日早上,鹤壁银行长风支行一开门儿就遇到了一个“麻烦”的业务——一位做生意的客户要存20万元的零钱。看着这一大堆1元5元的零钱,工作人员也觉得作难,但为了客户,再难也得上。整个支行的工作人员,除了留出两名窗口柜员外,其他4名工作人员全体上阵,帮客户点钞。从上午9时开门到傍晚6时,4个人整整数了9个小时才帮客户把这笔钱清点完。因为预见点钞时间会很长,工作人员让客户留下了联系方式就离开了,清点完了才通知客户他的业务办好了。

“为了存上这20万元零钱,我跑了好几个地方了,都不给存,嫌麻烦,多亏了你们加班加点帮我办好了,真是辛苦你们了。”3月11日晚上,办好了存款手续的客户对鹤壁银行长风支行的工作人员这样说。

提升员工服务意识:创设每日负责人制度

3月12日,鹤壁银行长风支行行长杨小燕告诉记者,这样的事儿她早已习以为常,对鹤壁银行长风支行的每位员工来说,更好为每一位客户服务,是他们心中的头等大事。为了做到这一点,鹤壁银行长风支行创新管理模式,创设了每日负责人制度,即每天从该支行的员工中轮流设定每日负责人,每日负责人需负责当天支行所有的业务、服务及安防工作,保证当天的服务规范化、安防无问题、业务无差错,把自己的认识提高到支行行长的高度去思考怎样拓展支行的业务,提高服务质量。杨小燕说,每日负责人制度实施以来,员工的责任感和主人翁意识都有了明显提高。同

时,员工的技术水平、业务能力和工作效率也在锻炼和实践中得到了不断提高。支行还建立了投诉应急处理制度、弹性岗位制度,支行行长现场接待客户、解决问题,发挥其服务客户的表率作用,不断提高全体员工的的服务水平。

人性化服务:为患病老人、贷款客户提供上门服务

除了在服务客户的手段上下功夫,鹤壁银行长风支行还在其他方面做了大量的工作:完善网点服务功能分区建设;结合“分层次服务”理念,对网点服务格局进行专业“分区”划分,为不同层次和需求的客户提供多样化服务、全方位服务。

“比如对一些年老的客户,我们提供上门服务。以前遇到过老人卧病在床,孩子急需治疗费用但又不知道存款的密码取不出钱,我们支行就对老人进行上门服务,在老人的面前帮他办理密码挂失业务,让他们能及时取出钱来应对难关。毕竟,客户的需要是第一位的,宁可我们麻烦点多跑点路,也要维护客户的利益。”杨小燕说。

“还有对贷款客户,我们支行的员工对贷款客户也是一样重视搞好服务的。对贷款客户我们一样会上门服务,让他们足不出户就能拿到贷款。”据杨小燕介绍,在为贷款客户服务的过程中,以客户意见为首要任务,客户是上帝不仅仅指的是存款客户,贷款客户也是。“我常常对员工说,我们保证跪着放款才能站着收贷款,在严格贷款手续的前提下,服务越好,收贷款越容易。”

考核监督:鞭策员工做好服务

该支行还重视完善员工考核机制,加大监督力度,实行服务工作定岗定人,责任到人,每月评选服务明星,对表现突出的员工进行表扬奖励,对一个月内出现有效投诉两次的员工进行批评,并写出检讨和整改措施;每周进行一次现场服务检查,每月进行客户意见调查,不定期抽查录像,对发现的问题及时通报,督促整改。这些措施的实施,使支行的服务水平得到了不断提高。

优质服务重细节 规范管理显成效

——市爱民医院认真落实《河南省医疗系统“以病人为中心”优质服务60条》

□本报记者 解静怡

“我家住在鹤山区,来淇滨区住院院很不方便,爱民医院在了解到我的情况后,主动接送我就医,让我感到很温暖。”3月13日,在市爱民医院住院的李秋来告诉记者。

据了解,为了切实让百姓体验到优质、便捷的诊疗服务,方便外地和不能到院就诊的患者,市爱民医院推出了“医疗专家24小时热线坐诊”服务,在线为患者答疑解惑,普及健康知识。

在市爱民医院,像免费接送偏远地区病人这样的便民服务措施还很多。为使《河南省医疗系统“以病人为中心”优质服务60条》落到实处,市爱民医院结合工作实际,以“服务好、质量好、医德好、群众满意”为目标,从细节服务入手,加强医院内部管理,推广便民利民措施,简化就医手续,改善群众看病就医体验,切实为患者提供安全便捷的医疗服务,让患者在医院就诊过程中真正感到了“顺心、舒心、省心、放心、安心”。

据悉,为优化门诊流程,方便患者就医,市爱民医院设立了简捷门诊、普通门诊、专家门诊,科学合理分流门诊患者,满足不同患者就诊需要。为老弱残疾患者提供代挂号、陪诊、陪检、代交费、代取药等服务;对门诊疑难病、多系统疾病患者,由医院多学科综合门诊为患者提供全方位、多学科综合诊疗服务。为方便患者来院就诊,医院还开展了直通车免费接送服务,车上安排一名护士携带急救箱陪同,负责搀扶扶孺老弱、帮助挂号和讲解