

百大辉煌路

——合肥百大54年



54年,可以让人彻底忘掉过去,可54年却也能够让人铭记历史;54年,可以让人平凡一生,可54年却也能够让人成就辉煌;54年,可以让一个品牌湮灭,可54年却也能够让一个品牌始终傲视群雄;54年,弹指一挥间,54年,历经风风雨雨,几度商海沉浮;54年,合肥百大实现了自己的梦想,也是一代人、一群人的“中国梦”……百大集团“掌门人”郑晓燕董事长说:“合肥百大将成就百年伟业,54年只是扬帆起航的新起点。百大集团将乘时代东风,立诚信之本,扬改革之帆,扛发展大旗,创宏伟基业。”合肥百大唱响了民族商业的“中国梦”,普通百姓的生活梦,在国家梦想前行的滚滚浪潮中,合肥百大在路上……

▲顾客至上篇

1、真挚服务 决胜未来

“服务创造价值,价值决胜未来。”这是合肥百大人对于服务的见解。

合肥百货大楼自1995年最早开展第一届“争创一流企业,争当服务明星”百日劳动大竞赛以来,一直致力于服务消费者,把该项活动作为一个十分响亮的服务品牌,内抓管理,外促服务,年年开展,效果显著。合肥百货大楼树立“人人为我,我为人人”的全员服务营销观念,推行亲情化、规范化、特色化服务,开展岗位技能比赛,坚持“绿色通道服务”和开门评店,完善会员服务。

百大集团还推行客户导向战略,将其作为推动企业核心竞争力和建立品牌优势的有效途径。倾听客户意见,将发现的问题转化为关键指标,纳入战略评价体系,努力改进不足,推动以客户为导向的战略管理不断完善和深化。成功引入CRM系统,构建客户服务平台,进一步挖掘客户资源,关注顾客体验,有针对性地开展营销推广、增值服务。

2010年,百大合家福成立了“阿福”服务队,定期开展“四送二进”活动,即送商品、送服务、送咨询、送信息进社区家庭、进学校企业,活跃在社区中间,主动追求顾客满意,努力实践亲情服务。

岁月的沉淀将感情堆积得越来越厚重,“百大”赢得了合肥人至高无上的信任。

2、全新升级 温馨购物

“因客而变 应需而为”,合肥百大集团始终坚持以顾客为中心,经营的一切诉求紧紧围绕顾客,从客户需求出发。近年,先后推出了全省一站通异地退换货、先行赔付制度、多渠道客户沟通平台等服务,解决了顾客的后顾之忧。持续升级外立面和优化品牌结构升级,提供免费WIFI无限冲浪、首家无线POS收银,丰富功能配套,从而提高顾客的购物体验,满足顾客多样化的购物需求。

目前,百大集团旗下百货店鼓楼名品中心、百大港汇购物中心、百大乐普生已实现无线WIFI覆盖,为顾客提供免费上网;同时鼓楼还实现了安徽首家移动POS收银;“掌上百大”也即将上线,会员可以在手机上完成积分查询、积分兑换、资讯浏览等便捷功能;CBD推出了大客户“一对一”客户经理服务,鼓楼重点打造“金鼎服务”;蚌百推出“太阳菊”服务工程,方便和满足了安徽百姓对衣、食、住、行全方位的消费需求与购物体验。

今年以来,百货大楼再次开始了新一轮的特色升级,打造三大经营特色升级工程:重点打造了目前安徽省最大的“百大黄金城”,荟萃了30余个驰名中外的黄金品牌,为消费者提供性价比最高的黄金商品,展现出新形象 新品牌、新布局,体现出“一流形象、一流品牌、一流规模、一流服务”;打造负一楼的“名品生活馆”,给消费者提供耳目一新的感觉;五楼“百大乐器城”独家经营,是百大集团特色化经营的又一力作。

▲发展历程篇

1、百大启幕 初露峥嵘

54年前,当“安徽商业第一高楼”出现在合肥时,可能也没有人预料到,她将引领一个时代的商业潮流,并改变了人们的消费习惯。

如今,当我们再来梳理合肥百大的历史,安徽乃至整个中国商业的发展脉络,已经跃然于纸上。

历史的大幕在1959年开启。这一年,新中国已经成立十周年,商业的萌芽遍布中华大地;这一年,举国上下多个“百货大楼”陆续上马,形成一股热潮;这一年,合肥百大荣耀开启,安徽民族商业初露峥嵘。

1959年8月25日,合肥百货大楼正式开门纳客。从她开启的那一刻,就吸引了无数的目光。从这一天起,百货大楼开启了安徽商业的“启蒙运动”,也占据了合肥乃至安徽人心目中商业中心的地位。

她是安徽省目前唯一的商业上市公司,她是中国商业领域持续经营时间最长的企业之一。半个世纪以来,合肥百大集团从上市时的一个中型百货商场已成长为拥有近200家零售网点的连锁规模企业。从单一百货业态发展为拥有百货、超市、家电、农产品批发市场、战略投资的多业态格局,从单纯零售业态发展成为零售、批发、分销、网上销售等多元化经营。20多家门店迅速崛起,年销售额从当初的几百万到现在突破上百亿大关。在这些辉煌灿烂的背后,是无数的百大人孜孜不倦的拼搏和努力,这其中倾注了他们的心血,也见证百大的持续领先发展乃至安徽商业发展史的波澜壮阔。

2、创新变革 傲立潮头

54年的岁月,沧桑的不仅仅是脸庞,还有一个个历史的印记。54年的时间里,一座座新型商业综合体拔地而起,让百货大楼的外表显得有些“陈旧”;但也是在这54年的时间里,全国各地一大批“百货大楼”关门的关门,并购的并购,所剩无几,只有合肥百大仍如中流砥柱,屹立在商业之林。

从计划经济到企业改制,再到成功实现上市,百货大楼成为安徽商业第一股“合肥百货”;从单一的百货店到今天产业分布跨及百货连锁、家电连锁、超市连锁、农产品批发市场及战略投资等多个领域的大型

零售集团公司,合肥百大搏击“商海”,准确把握了市场和商业消费升级变化的脉搏,迎合了主流消费需求。

合肥百大之所以能够屹立不倒、傲立潮头,其不断求变从而“领潮流”的年轻心态,起到了至关重要的作用。

正是因为这种不断求变、敢于变革的精神,经过几代百大人的努力,让合肥百大集团从开业当初的年销售几百万到2011年销售已突破300亿元大关,始终保持着安徽商业年销售最高的记录。

如今的合肥百大集团,更是成为我省规模最大、综合效益最好的大型商业企业集团。



合家福