

企业楷模

在中国,优衣库利用数字营销的“深度+广度、互动性、娱乐化”3个元素,将传统的零售企业转变成成为360°的O2O企业,通过打造全方位的数字化品牌和零售服务体验,让顾客随时、随地、通过任意渠道体验到产品。

■ 吴品慧

深度+广度

优衣库的数字营销创举,可以简单地理解为数字化海报,其实它能影响的层面很广,更像是自己的贴身店员。优衣库为旗下不同品类的产品,如轻羽绒、牛仔系列、摇粒绒等,都布置了不同的二维码,并印制在店端的POP数字化海报上。消费者只要扫描二维码,就可以得到这个品类更多的信息,比如产品的成分、不同的色系、款式、搭配、电视广告等,甚至可以查询库存,细到商品分类、颜色、门店等。通过数字化海报进入的每一位消费者背后都有数字统计,包括他花费多长时间浏览,在看过海报后是否有查看其他产品,是否有分享、收藏、购买等。经过优衣库统计分析,平均每位用户都至少花费1分钟查看内容;72%以上的用户查看后会购买。

优衣库：如何做“1+1>2”的O2O



互动性

在品牌沟通上,优衣库在全国14座城市推出虚拟的搭出色O2O试衣活动。在活动期间,用户需要前往指定的门店,选择优衣库服饰试穿并通过“搭出色”虚拟试衣设备完成互动流程,扫描二维码将活动作品分享至微信朋友圈,同时用文字说明照片中哪一件服饰为优衣库的商品,吸引或邀请好友支持自己,即可获得中奖机会。没有前往店铺的消费者,也可以用优衣库的服饰搭配其他品牌的服饰,上传

作品,同样可以获得中奖机会。“搭出色”活动在二三线城市取得了非常好的效果,目前活动的参与者数量已达到了上百万人。

娱乐化

互联网时代,只有方便、新奇、有用或者好玩的产品,消费者才会喜欢。为此,优衣库设计了许多新品。例如,法兰绒推出时,格纹是其特色。我们先在微信游戏里设计了不同的色块,选好两个颜色一摇,

就出现这两个颜色搭配出来的格纹。如果不喜欢就再摇一次,这样又出现另一个格纹,直到确定自己喜欢的格纹后,就会出现整件法兰绒衣服的全貌。游戏虽然简单,却迅速引爆朋友圈。

在娱乐项目中,在媒介平台上加上一个购买跳转链接是很多零售商难以克制的需求。而优衣库只分享,不鼓励购买,更没有购买链接。我们的每个数字媒介平台都有明确的定位,电商只是众多零售门市中的一个,主要具有跨越时空限制的作用;而APP更多地是起到服务和内容传达的作用;微信等社交媒体平台则是与消费者深入对话的渠道。每个平台都有不同的属性,要根据这个平台的属性来做事,而不是硬要全渠道都导向销售。在这种思路下,我们的微信主动分享和传播效果很好,以法兰绒设计为例,它的阅读量有10万多,分享率达到87%。现在优衣库官方微信账号的粉丝已经超过100万人。

1+1>2

为了让线上销售数据与线下店面更有效地连接,优衣库在2009年建立天猫旗舰店。跟其他品牌分散在京东、当当等平台不同,优衣库的电商官网以及APP上的流量全都导向天猫旗舰店,同时我们在后台分析出哪些人在买、单次消费金额、消费频率等,我们还利用这些数据谋划将新门店开在中国哪些区域。而准确的开店率,也使得优衣库最大限度地避免了库存损失。



由于最近公司业绩一直不是很好,而且员工士气也不高,身为经理的陈波经过深入调查后,做出了一个大胆的决定,年度考核指标分解从“自上而下”的方式变成“自下而上”。

陈波不给部门和员工定指标,而是让部门主管组织员工充分参与部门明年发展的目标和重点工作讨论,让员工感受其自身与部门发展的密切关系和重要性,最后让员工自己申报考核指标和考核标准,部门主管把所有员工的指标汇集后,再组织员工开次指标讨论会,让员工公布自己制定的考核指标和理由,如果员工自己在讨论会上能有理有据地阐述为自己制定指标的理由,其他员工也无异议的话,则该员工的指标就此制定下来。

“可能有人会让员工自己申报,他们肯定会少报,标准也会定得很低,那么公司的指标该怎么完成?”陈波说,“但实际结果出人意料,员工所报指标均比过去的指标高,且具有很强的实操性,能有效衡量。当问他们‘你们没想过把指标尽量定低些吗?’他们却说:‘陈经理这么信任我们,我们不能辜负您。并且如果在指标讨论会上,我说出那样低标难懂的指标,别人会怎么看我,我还有什么脸面。’这些员工说出的话,让我深刻感受到人的尊严和自我价值的实现,对管理效果的影响有多大。”

由于都是自己制定的指标,员工都拼足了劲,一定要完成自己制定的目标,公司的氛围一扫以前的懒散缺乏士气的状况,结果到年终,公司指标完成远远超过公司下达的指标,让人刮目相看。

让员工自己申报考核指标

■ 何晓岸

大手笔绘出大蓝图 大和谐促进大发展

——襄阳泽东化工集团有限公司“九个泽东”创造卓越

3.生态泽东

日前,泽东公司专门制定了《改善空气质量工作实施方案》并成立了大气污染防治工作领导小组,旨在认真贯彻落实襄阳市和襄城区大气污染防治规划的一系列精神,切实高效完成大气污染防治工作,确保各项工作稳步推进,为净化襄阳空气、打造生态环境做出努力。在不断完善、优化环境管理体制和机制的基础上,创造安全健康的工作环境,通过物质和能量的不断循环利用等途径,做到自然环境的生态平衡,实现安全重大事故和环境污染事故为零、“三废”稳定达标排放、创建国家级安全标准化企业的目标。

企业的发展离不开生态。泽东公司坚定不移地推进循环经济,创建生态型企业。

生态泽东,靠的是理念贯穿。公司在建设之初就确定了目标:转变经济增长方式,调整优化产品结构,构建资源节约、环境友好型企业,打造经济效益更好、发展后劲更大的新型现代化大化工发展模式,将环保工作目标明确为“三保一达标”,即保一泓碧水,保一片蓝天,保一方净土;“三废”全部达标排放。

生态泽东,靠的是技术支撑。近年来,公司始终将节能减排、降本降耗作为重点工作来抓,开展了多项节能改造,并取得专利知识产权,自主开发的利用中低品位磷矿生产磷酸一铵技术、磷酸一铵污水封闭循环技术、用于磷酸一铵生产的液氨蒸发节能技术、用于磷酸一铵干燥塔的气体输送节能技术、无压缩空气磷酸喷浆造粒技术等拥有自主知识产权的节能技术。其中,利用中低品位磷矿生产磷酸一铵发明专利技术荣获2014年度石化协会科技进步三等奖。“7500KW余热发电项目”入选“百强技术改造示范项目”,承担省市级科技研发项目4项。不仅依靠科技从源头上减少废物的产生,而且采用先进的生产工艺技术做到了利废、治污、降耗并举。业内人士的评价是,泽东公司积极推行清洁生产,实现资源循环再生利用与零排放为特征的生产模式,投入巨额资金用于环保建设,彰显了企业致力于构建和谐社会的强烈社会责任。

生态泽东,靠的是工艺领跑。公司生产装置大量采用和引进国内外先进生产工艺和设备,全部实现集散控制自动寻优DCS系统控制,企业被授予国家高新技术企业称号,



●磷酸生产线远眺

拥有两个省级企业技术中心和磷酸及衍生品工程技术研究中心,硫磺制酸、磷酸一铵获得中国石油和化学工业联合会颁发的能效领跑者标杆企业。

生态泽东,靠的是安全保障。公司坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产总方针,不仅投入巨额资金用于环保建设,还成立有专门环保工作委员会,制定有严格的环保考评机制,营造了浓厚的环保文化氛围,与时俱进构建并实施具有泽东特色的“本质安全管理法”,努力做到在生产全过程中实现人、机、物及环境的本质安全、本质环保。

近两年,公司又将能源管理体系与原有“三合一”体系及公司制度体系相结合,该体系的建立对公司节能降耗、质量、环境及职业健康安全起到极大的推动和促进作用,企业步入“经济效益高增长、资源消耗低增长、环境污染负增长”的良性发展轨道。

漫步厂区,你会感慨生态的魅力,更会感慨公司建设生态泽东的良苦用心。按照“园区当做城市建、工厂当做景点建”的发展思路,大力建设花园式工厂,草坪、色带、花坛合理分布于厂区道路、厂房、设备之中,绿化面积3.3万多平方米,种植各类树木3800余棵,构建了企业与社会、企业与自然和谐共处、共同进步的良好格局,充分展现了现代化大化工企业的良好形象和风貌。

“十三五”时期,泽东公司还将继续坚持绿色发展理念,坚持强力推行循环经济,加快建设资源节约型、环境友好型、本质安全型、生态型企业,推动幸福企

业建设,以清洁生产为核心,实现循环经济发展水平持续上升,能源和水资源利用效率大幅提高,“三废”稳定达标排放,生态安全屏障日臻完善,美丽泽东建设成效显著的目标。

4.和谐泽东

泽东公司一直秉承以人为本的理念,在追求企业发展的同时,始终追求企业与员工利益的共同提升,维护员工的权益,让员工体面工作、愉快生活,促进员工全面发展。积极创造良好的岗位工作环境温暖人,全力营造优美环境留住人,构建和谐稳定的劳动关系。



●公司举办的第二届企业文化节文艺汇演暨表彰大会

企业发展离不开和谐。“十二五”时期,泽东公司高度系统性地始终坚持员工收入总体稳定,在经济下行压力巨大,经济效益严重下滑的形势下,仍然使员工的收入水平稳中有升;始终坚持员工子女考取大学奖励制度,创建省市重点高中生的三年助学制度、在职工程师读研究生助学制度以及大病救助制度,员工上、下班通勤车补贴

制度,同时还适度扩大并延续了奖励孝亲敬老制度、慰问伤病员工制度、扶贫救助制度等一系列送温暖制度,健全完善了职代会和民主管理制度;率先在襄阳市民营企业中执行了《住房公积金制度》,并被湖北省人社厅授予“模范劳动关系和谐企业”称号。

这与共享的理念分不开。公司始终不渝地遵循“发展依靠员工,发展为了员工,发展成果与员工共享”的经营理念,不断提高员工幸福指数,大力推进劳动关系和谐企业创建。

2010年,天舜、天九两家公司全面停产,当时泽东大部分生产线还正在建设之中,就业岗位仅能满足四分之一员工的需求,公司站在讲政治的高度克服重重困难,一方面增设岗位,一方面对另谋高就的员工按政策规定支付经济补偿金,平稳安置员工1600多人。

这与完善的组织分不开。公司高度重视职工代表大会制度,成立了提案委员会、工资福利委员会等,建立了集体合同制度和工资平等协商机制,经常在干部员工中开展各种主题创建活动,形成了员工与企业同呼吸、共命运和谐共赢的局面。

这与真诚的付出分不开。在关注员工生存与健康的问题上,公司董事会“没有上限,只有更好”。公司在生产中引入先进工艺和技术对有毒有害岗位进行改进,还为生产岗位配置冷暖空调,坚持为员工进行健康体检;为解决员工上、下班交通问题,公司租用公交车18台,每年支出近200万元。在长年坚持对员工子女考取大学给予奖励的基础

上又出台了助学、助病、公积金、探亲假等福利政策,真正把关注民生落到实处。

这与细致的关爱分不开。公司将培训作为提高企业效益、提升员工素质和增加员工收入的有效途径,大力加强员工业务技能培训工作。与武汉工程大学合作开设了在职硕士研究生班,选派19名中高级管理人员免费入校深造。专门成立了泽东职工大学,使一大批优秀青年、新进大学生、各类先进人物迅速成长起来,成为企业发展的生力军。另外,公司每年坚持开展劳模、标兵及孝亲敬老评选活动,坚持工人技师和高级工评选活动,坚持先进党支部和优秀共产党员评选活动,在给予物质及精神奖励的同时,每年组织百余名劳模、标兵到北京、上海等地观光旅游。

惠员工,提幸福指数。公司将员工的根本利益作为工作的出发点和落脚点,在物价大幅上涨的情况下,加大食堂补贴标准,提高饭菜质量,满足员工就餐需要;同时,每年都按一定的工资增长比例增加员工工资,确保职工得到更多的实惠。

暖人心,写大爱情怀。公司坚持有情操作作为员工办实事、办好事、解难事,及时为员工送温暖、献爱心。坚持执行婚、丧、嫁、娶、生、老、病、死二级探望制度、为困难职工送温暖以及为员工子女考取大学实施奖励制度。在每年的春节之际,党委、工会都开展为困难员工送温暖活动,为困难职工发放补助金;组织工会、党群办、人力资源部等部门深入到长期病假及工伤员工的家中送去组织的温暖和爱心。

泽东公司不断践行以人为本、关爱员工、关注民生,扎扎实实为员工谋求福祉的举措,在公司上下形成了“发展为了员工、发展依靠员工、发展成果与员工共享”的良好和谐局面。

共享是中国特色社会主义的本质要求。泽东公司领导班子达成共识,今后,必须始终坚持企业发展为了员工,企业发展依靠员工,企业发展成果与员工共享的发展理念。只有员工与企业共同构建牢固的利益共同体,企业才能经得起任何风浪,才能共渡难关,克服一个又一个困难,才能取得一个又一个胜利。共享发展不仅包括企业员工与企业共享发展成果,更重要的是企业为员工提供自我发展的平台,员工为企业创造持续发展的动力,只有员工与企业共同发展,员工才能获得幸福感和归属感,企业才有安全感;只有员工与企业共享发展,全体员工才能精诚团结、万众一心,居安思危、自强不息,朝着创建幸福企业的大道阔步前进!

连载之二

“九个泽东”
创造卓越