

企业楷模

Costco 吸引回头客的三大制胜法宝

互联网为消费者选购提供了极大的便利,同时大大增加了实体零售店维护顾客忠诚度的难度,如今这已经成为零售行业的准则。然而,作为一家拥有数百个会员店的企业,Costco 却成功地打破了这一准则——电子商务对其零售业绩的贡献仅有 3%。事实上,正是在维持数百万忠实顾客并且销售业绩节节攀升方面,Costco 将其其他零售商远远地甩在了身后。

佚名

Costco 首席财务官理查德·贾兰提表示, Costco 的目标一直是提升销售业绩,并削减长期成本(通过减少运费、商品以大件形式出售、与供货商议价以及简化包装等),并藉此让会员享受到实惠。贾兰提说:“我们的经验法则是,将省下来成本的 80%~90% 返还给消费者。”这些举措得到了回报,2015 年 Costco 会员人数创历史新高,达到了 8100 万。

在忠实顾客的帮助下, Costco 进入了《财富》杂志全球最受赞赏 50 家全明星公司名单,排名第 16 位,目前还在专业零售商门类中居于榜首位置。

在过去的 6 年中, Costco 的同店销售业绩每年都在稳步上升,推动公司营业额从 760 亿美元跃升至 1140 亿美元。

吸引回头客, Costco 的有自己的三大制胜法宝:



1、打造粉丝群体

Costco 会员年费为 55 美元,其会员续费率达到了惊人的 91%——创历史新高。分析师称,低廉的会费以及忠诚会员的定期光顾让 Costco 从众多仓储式和百货零售商中脱颖而出。

然而,仓储式和百货零售商仍在苦苦地争抢市场份额。与此同时,行业竞争格局也不断变化,线下实体店与以亚马逊为首的电商之间的竞争越来越激烈。

Baird Equity Research 分析师皮特·本

尼迪克特解释说:“Costco 稳步提升客流量能力是关键的制胜因素。”

2、最低薪资标准引领者

在涨薪方面,沃尔玛和塔吉特才刚刚起步,而 Costco 多年来一直是行业的领头羊。在 Costco,员工时薪是 11.5 美元起,平均时薪是 22 美元,在行业中可谓是无出其右。公司首席执行官克雷格·杰林内克表示,从长期来看,降低人员流动率并充分发挥员工的生产力更有利于提升盈利水平。

3、放弃美国运通,转投 Visa

2016 年初, Costco 的信用卡业务将与 Visa 合作,也为公司与美国运通之间的长期合作关系画上句号。尽管 Costco 对此事闭口不言,但分析师们表示,这一变化将降低 Costco 和持卡用户的成本,也是公司帮助顾客省钱的另一种方式。虽然这一变动不大可能对会员造成巨大影响,但 Telsey Advisory Group 预计, Costco 可能会在 2016 年底或 2017 年上调会员费。

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



●公司组织学习十八届五中全会精神报告会

7. 党建泽东

泽东公司作为民营企业一直以来十分重视党的建设,其渊源可追溯到其前身的国有企业,在过去几十年党建工作实践中,逐渐孕育了具有民营企业特色的泽东党建文化,成为泽东公司生生不息的精神动力之源。

企业发展离不开党建,泽东公司坚定不移地推进企业党建工作,不仅把抓党建提高到与抓生产同等重要的位置对待,而且不断创新方式方法,在全公司上下形成了人企合一、人心思齐、人心思进的良好局面,从而更好地促进了企业健康快速发展。

把着力点落在以人为本上。在公司成立伊始,就十分注重加强党的建设,从组织、人员、资金上全力保障。公司对党员实行了“持证上岗”,在重要车间悬挂党建工作制度,建立党支部和党小组“三必谈、五必访”制度,切实了解员工思想动态和实际困难。公司党委“一班人”恪尽职守、率先垂范。干部员工齐心协力拧成一股绳,朝着一个目标努力,每个月都保质保量地完成任

务。积极实行党委成员联系点制度,坚持政工例会制度,广泛建立思想政治工作联络网,加强对支部工作的动态管理,长期开展合理化建议活动。企业党组织多次被上级党委授予先进基层党组织、模范和谐企业、“双强百佳”重点推荐党组织等荣誉称号。

把工作重心放在求真务实上。党支部建设做到了立足生产经营及建设的一线,成为推进各项工作的坚强堡垒;党员不断提升自身素质,先锋模范作用进一步发挥,各级党组织积极探索并实践“双培双增”,充分发挥党委、支部、党员三个作用,在支部和党员“争创”活动中,根据企业建设、生产、发展的实际,开展了独具特色的“六个结合”,不断促进企业创先争优活动的持续开展。在全体党员中深入开展了“一岗双责”、“双增双降”、“双讲双创”、“三有三无”等主题活动。组织实施了以大练兵、大比武、大提高为主要内容的“三个大”比武竞赛活动。开展了以“小发明、小革新、小改造、小设计、小建议”为主题的“五小”合理化建议活动。开展了以“两提高”为主题的小指标竞赛活动,各生产车间党支部通过开展此项活动,员工们有效提高了操作水平、操作技能。

通过主题创建活动的扎实推进,党支部“五个好”、党员“五带头”作用进一步增强,企业对广大干部员工的吸引力、凝聚力、战斗力不断提

高,形成了“一个党支部一个堡垒,一个党员一面旗帜”,有力地推动了企业发展。

党建的活力无处不在,生产中,经营中,管理中,招商中,不断提高工作质量,不断提高工作效率,不断提高执行力。企业党建的有效融入,赋予党建工作新思路、新内涵、新途径、新作为。

党建是企业最好的文化,不仅对内凝聚了人心,形成了合力,促进了生产经营管理跃上一个又一个新台阶;而且,对外塑造了企业良好形象,扩大了企业的知名度和美誉度,为企业创造了一个良好的外部环境,取得了显著的社会效益。

8. 责任泽东

一轮轮无偿援建,彰显泽东人的企业责任,一项项惠民举措,展示泽东人的博大胸襟,一次次真情捐助,抒写泽东人的大爱情怀。“为社会创造繁荣是企业肩负的历史



●公司为学校捐赠图书

使命和追求的崇高目标,我们将一如既往地以自己的爱心和行动,通过各种方式回报社会。”在泽东集团董事局主席宋开荣看来,企业只有把促进社会繁荣作为发展的终极目标,才能以大胸襟、大气魄、大手笔致力于大事业、大抱负、大作为,真正为社会的进步和繁荣做出卓越的贡献。于是,公司在不断发展的同时,积极参与社会公益事业,勇于担当社会责任,积极构建企业与社会的和谐。

企业发展离不开责任,泽东公司坚定不移地履行社会责任,并通过多种方式在传承中做到真情回报。

责任,践行在结对帮扶上。在社会主义新农村建设中,先后与保康县、南漳县三个村组结成帮扶对子,出资 35 万元,并出人力物力帮助脱贫致富;在汶川大地震、玉树地震中,公司及时行动,向地震灾区捐款捐物 60 余万元。资助贫困大学生、向困难孤儿献

爱心等慈善爱心活动在企业经常举行。

责任,践行在结对共建上。在结对共建活动中,公司与铁佛寺社区结成互帮互促对子,当了解到铁佛寺社区在“五个基本”创建活动中党员活动阵地建设资金不足的实际困难后,公司克服本身正处于建设、生产时期的资金困难,无偿提供 20 万元资金帮助社区用于硬件建设,为社区党建活动上水平、上台阶,构建和谐社区尽了绵薄之力。

责任,践行在响应大局上。继在新农村建设和“三进三促”活动中,公司与襄阳市襄城社区欧庙镇康嘴村结成帮扶对子,赞助 3 万元用于村委会办公条件改善后,又出资 50 万元彻底解决康嘴、涂沟两村的安全饮水问题,让村民同城里居民一样喝上干净、卫生、放心的自来水;在襄阳市“挖万塘”活动中,公司积极响应,主动出资 20 万元对口支援谷城五山镇堰河村,用于村里水利工程建设。为了让周边村组贫困户过上一个祥和喜庆的欢乐年,开展了以“村企合作,携手共建和谐”为主题的新年团拜会,走访慰问了黄龙观、涂沟、康嘴、曹湾四个自然村共计 40 家贫困户,每家送上价值 600 元的春节物资;解决周边村组劳动力就业 800 余人,为村组和谐发展和脱贫早日奔小康尽绵薄之力。在企业建设、生产、发展处于资金紧缺的困难时期,毅然拿出 80 万元援建维修王尹公路,让沿线黄龙观、涂沟、康嘴三个自然村的数千村民彻底告别不平路,踏上了文明、富裕的畅通路、致富路。

服务社会,共建和谐,人性关怀,勇担责任。公司不仅对员工、社会分享发展成果,更着眼长远,大投入采用和引进国内外先进生产工艺和设备,生产工艺、安全环保、节能减排、发展循环经济方面均属国内

先进水平,建设一个安全、绿色、友好和谐的生产和工作环境凸显的是另一种责任。

泽东公司在襄阳市首开企业社会责任报告之先河,树立了负责任现代企业的新形象,积极参与“四个襄阳”和多项社会发展事业,受到了社会各界的广泛关注和赞誉,企业的知名度和美誉度得到了有效的提升。

公司先后被授予“全国杰出企业社会责任奖”、“国家高新技术企业”、“全国质量诚信承诺优秀企业”、“全省安全生产先进单位”、“湖北省模范劳动关系和谐企业”、“湖北省优秀民营企业”、“湖北民营企业百强”、“湖北最佳成长型民营企业”、“湖北省企业精神文明建设突出贡献单位”、“襄阳市非公有制企业文化建设品牌企业”等荣誉称号。在襄阳市百强企业排名中,泽东集团每年位列前 30 位,最高排名第 17 位,并成功进入湖北省非公企业百强之列,成为名副其实的襄阳市化工行业的龙头企业、巨人企业。

9. 幸福泽东

泽东公司所要打造的幸福企业,就是能够满足员工幸福感的企业:第一,企业充满和谐友爱;第二,员工快乐工作;第三,企业与员工共同富裕;第四,企业与员工共同发展;第五,企业受到社会尊重;第六,企业与员工健康长寿。

企业离不开幸福,泽东公司坚定不移地推进“打造百年基业,创造美好生活”的愿景目标,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,建设幸福企业。

幸福,来自企业的协调发展。充分把握泽东发展的战略布局,正确处理企业发展中的重大关系。重点促进企业的安全发展与可持续发展,重点促进基础化工产品与终端产品的协调发展,重点促进新型工业化、信息化以及智能化的协调发展,重点促进党建、企业文化建设、和谐企业建设、诚信企业建设、生态文明建设的协调发展,重点促进企业与全体员工的共同协调发展,重点促进企业法制建设与民主管理的协调发展。在增强企业硬实力的同时,着力提升企业软实力,不断增强企业发展的整体性、协调性。

幸福,来自良好的岗位。对车间主要岗位均实行自动化操作控制;为主要操作室安装空调;给各车间配备开水炉等生活电器;对原澡堂提档升级,新建澡堂并派专人负责。



●集团公司举行的第二届企业文化节拔河比赛

幸福,来自优美的环境。坚持积极开展清洁生产、文明生产活动;积极开展环保建设,按照企业当作景点建的要求普遍进行绿化美化,努力打造花园式工厂。用爱经营企业,做幸福员工。公司致力于为员工打造一个幸福的泽东之家,持续提高员工的幸福指数。公司不仅建立覆盖全员的“五险”社会保障体系,2011 年还率先在襄阳市民营企业中全面推行了住房公积金制度,至今企业为员工缴纳住房公积金近千万元。

幸福,来自和谐稳定的劳动关系。公司在加大员工培训、培养,提高员工综合素质和专业技能的同时,也给员工提供了施展才华的平台和优厚的待遇。通过开展竞聘上岗从基层员工中提拔聘用干部,如今泽东公司 100 多名中高层管理人员,绝大部分是从公司内部选拔的。在专业技术方面,每年开展工程师、技师、会计师等各类专业职称的申报考评,年发放技术津贴

近 130 万元。通过良好的劳动用工机制和科学合理的工资分配制度,优化人力资源配置,做到人适其位、人尽其才、才尽其用,构建和谐劳动关系。

幸福,来自企业细微的关爱。每年投入 200 万元租用公交车辆,解决员工上下班交通问题;对职工食堂水电等方面进行补贴。深入开展员工关怀,坚持常态化举措与特色活动相结合:对家庭有困难的员工,每年年底都给予一定的经济补助;对患大病的员工及时援助,最高援助额达到 1 万元;专门成立了企业健康管理部,坚持为所有员工定期体检,每年为此投入 30 多万元。适时组织劳模、岗位标兵、优秀党员和管理技术骨干赴国内外参观学习、观光旅游。

高起点的定位,大气魄的投入,科学化的建设。现如今,一座经济规模适度、产品结构合理、资源配置优化、装备安全高效、环境友好和谐的现代化化工企业拔地而起,以崭新的雄姿屹立于襄阳市襄城经济开发区充满生机和希望的热土上,成为园区一道靓丽的风景。

“十三五”期间,泽东公司将致力于推动创新发展工程、协调发展工程、绿色发展工程、开放发展工程、共享发展工程等五大工程二十三个项目的建设,以期实现四个方面的主要目标:一是企业经济效益保持中高速增长。以 2015 年为基数,“十三五”时期要力争保持两位数以上的增长速度,企业的发展基础显著增强。二是企业发展的若干重大问题得到有效解决。要着力解决影响企业可持续发展的重大瓶颈问题,要着力解决影响企业发展的核心竞争力问题,要着力解决影响企业发展的体制机制问题,要着力解决企业发展的方向问题及

重大项目的确定与落地问题,企业的发展后劲明显增强。三是生态环境质量持续改善。以清洁生产为核心,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。四是全体员工幸福指数普遍提高。员工收入水平稳步增长,员工的工作环境进一步改善,劳动强度进一步减轻,员工健康水平整体提高,员工继续教育范围逐步扩大,员工素质进一步提高,员工的快乐感、成就感、幸福感进一步提高。这必将为实现“企业长青、员工幸福”的泽东梦注入了强劲的发展活力,提供了坚实的支撑。

“企业长青、员工幸福”是泽东的伟大梦想,如今,泽东公司正在以昂扬的斗志、百倍的信心,向着到 2020 年在同行业率先达到小康水平,夺取全面建设幸福企业关键阶段的目标扬帆奋进!

连载
之四

“九个泽东”
创造卓越