



《诚信载道》连载四十六

（接上期）

鉴于新旧问询号码更替及客户的诸多不满，话务员一方面耐心地倾听客户的意见，向有情绪的旅客做好解释及致歉工作；另一方面还热情地向客户介绍 96566 机场问询号码，对 96566 机场问询号码的推广和普及起到了极大的推动作用。经过一段时间的努力，96566 问询号码的拨打率和客户的认知度有了较大的提高，话务量也在不断地增长，高峰时，话务员一天要接听 500 ~ 600 个电话，平均每一分钟就要接听一个电话。系统稳定性和服务质量与接手前相比都有了较大的提高和改善，因此，机场物业部在昆明 114 更换了原来登记的机场问询台号码，完成了问询台新旧号码之间的平稳过渡。

为进一步做好问询台的诚信服务工作，提高服务水平，科技公司加强了对话务员的管理和培训，先后组织了几次业务考核和英语培训，学习机场其他部门的诚信先进事迹，不断强化服务意识和主人翁精神，使 96566 问询台的服务水平得到了有效的提升。服务内容也涵盖了航班问询，机场相关规定的查询解答，海关、安检等机构相关政策规定的查询解答，各职能部门、航空公司服务电话、快递、邮政、货运、空港物流等电话查询，卫生检疫部门相关规定及要求，全国各地所有机场电话号码查询，昆明出港航班票价查询、订票电话、住宿、市区各条路线查询等几个方面。在近 4 年的时间里，96566 完成了“质”的转变，从一个仅负责航班起落及误时查询的单一性的“航班查询台”，逐步转变为“机场查询台”，月平均话务量从初期的 4000 多次逐步增加至 7556 次。为了满足顾客的多方面需求，尽可能给予客户最满意的答复，他们通过不断的学习培训以增强自身的业务知识及能力，拓展业务范围，尽可能以最优质的服务面貌奉献给广大客户。经过全体员工的努力与付出，96566 至今没有收到任何投诉，它正逐步成为机场对外的一个重要窗口。

问询台是旅客与机场接触的重要窗口之一，是否诚信、是否细致、是否热心，是评价服务工作好坏的重要标准。但是这些在 96566 问询台都得到了展示，是对昆明机场创建诚信机场成果的又一次展示，他们的诚信服务使问询台成为昆明机场创建诚信机场活动中一个不可或缺的形象单位。

【诚信实例】

诚信服务的范围不仅仅是在直接面对旅客的一线窗口单位，作为机场的行政办公中枢，昆明机场总经理办公室同样在诚信机场创建中认真履行诚信服务承诺，坚持以人为本，以“三高”（高素质、高效率、高质量）、“三满意”（让顾客满意、让员工满意、让领导满意）为总要求，紧紧围绕“热情周到，便捷高效”的工作目标，务实、高效地做好各项服务工作。

（待续）

虽然不直接与旅客接触，不直接产生经济效益，但是机关工作代表了昆明机场的决策水平和管理能力，总经办作为领导决策的“参谋部”，推进工作的“司令部”，后勤保障的“服务部”，处理各项政务、

（待续）

（待续）



品牌策略 | Pinpai Celuei

一边是传统鞋服企业订货会依然地上演，一边是电子商务势如破竹地崛起，作为不同的营销模式，双方在各自领域，施展覆雨翻云的商业力量。石狮纺织服装商会工作人员小郑称，鞋服品牌传统订货会开始面临着新的挑战。

“越来越多代理商，开始走电子商务渠道，有的甚至提出订货会可以取消。”石狮纺织服装商会工作人员小郑告诉记者，鞋服品牌传统订货会开始面临着新的挑战。

传统订货会遇冷

而近期业内另一则消息，更让供货商感到压力。今年开始，部分鞋服订货会出现“一日订货会”。“来一天就回去了，以往订货会长则一周，短则三、四天，只开一天的局面非常罕见。”晋江当地一家知名服企营销总监透露，此前发生在户外体育用品订货会上的“一日游”现象，现在在服装行业，也开始蔓延。

“这个现象很正常，我们业内认为，不仅是订货会，甚至整个代理模式，都可能因为电子商务的发展，最终退出历史舞台。”言及该现象，石狮电子商务协会会长、拍鞋网总裁汪建聪一鸣惊人，“坦白讲，代理模式只是基于过去市场信息不够透明，而形成的一种阶段性的路径依赖。基于电子商务的高速发展，代理商很难形成价格优势，长此以往，会大幅压缩利润空间，影响其市场生存。”

从批发转向零售

“电子商务的兴起，在某种程度上，的确改变着品牌代理的传统认知。”业界人士郭伟表示。

据了解，10 多年前，正是因为开了国内服装品牌代理模式的先河，以七

传统营销模式遇冷 鞋服“代理制”将被终结？



匹狼为代表的闽派男装，才获得了长足发展的渠道和资金优势。虽然，这种模式的式微信号，已越来越明显。

不过，在郭伟看来，这是一个积极的挑战。“不能说代理机制已经过时，否则就不会有那么多品牌，依然加强传统渠道的建设了。”就在他表示相关看法的节点，七匹狼凭借良好的渠道管理优势，及精工质量发展，与同城品牌九牧王，一起被中信证券、申国万银等券商评为 2012 年上半年服装板块的绩优股。

“前期健康的渠道建设，使得业绩增长平稳，存货和应收账款周转率没有大幅恶化，经营性现金流稳定。”中信证券的评级报告中着重提到了“渠道建设”，而事实上，这也是七匹狼得以成为领涨闽派男装资本板块的一把利器。

不过，根据中报，2012 年上半年，七匹狼终端净增的网点 5 家，达 3981 家。在 5 家新增的网点中，除去 4 家直营之外，只有一家加盟店。对比之下，直营店的增速比较明显，目前已达 534 家。对此，七匹狼在公告中表示，

“即使经济环境不好，公司也没计划大规模减少开店步伐”。

郭伟透露，目前体育用品等其他行业逐步退出，终端会释放出位置较好的店铺。“这对七匹狼为代表的国内品牌服装来说，是一个良好的机会。”业内人士分析，从目前七匹狼加大从批发转向零售的战略来看，区域、加盟的比例适当让渡于直营，很有可能成为中长期的扩张战略。

而事实上，这并非七匹狼一家公司的诉求，同期公布中报的泉州本土男装品牌，大多把发展方向指向了终端直营店的建设。包括九牧王、希尼亚、利郎等多家闽派男装领袖。

“代理制”被终结？

即使是遵从传统渠道的七匹狼，也不忽视建设新兴渠道。据悉，为拓展服装板块的电子商务，上半年，该公司举办线上合作，创新并强化主题营销、跨界营销，提升购买转化率，同时联合优质分销商进行合作，取得了良好效果。

根据统计，1-6 月份，该公司的电商收入同比增长 137.5% 至 7600 万元，这一结果，大大超过了去年同期业绩。“服装企业的高利润时代已经过去，现在大小电商的崛起，加上传统企业也涉水电商，在未来一段时间，很可能我们会告别‘代理时代’。”汪建聪言之凿凿的电商模式，不得不引起传统企业深思，作为一个回应，郭伟也举出了另一个例子，他对记者分析，告别“代理时代”可能还言之过早，比如较早发展电商的韩国，其服装品牌遍地，但几年下来，电商也只占市场的 30%，毕竟传统渠道还有相当大的优势。

业界观察

郭伟说：“传统渠道所能满足的购物期待，以及人们感受流行文化的整体消费需求，都会在传统渠道上得到满足，而直营店扩张，摆脱中间渠道商的隔阂，却是一个必然趋势。这样可以控制品牌的终端掌控，所以，电商改变的渠道模式，未必是整体，只是局部而已。”（服装品牌网）

自 2006 年以来，中国肉类协会每三年都会对肉类食品行业科技人物和企业产品品牌进行新一轮评定。2012 年 10 月 10 日上午，“2012 肉类食品产业发展战略大会”在京召开——

得益绿色再度蝉联两个大奖

□本报记者 何沙洲

2012 年 10 月 10 日，中国肉类食品产业发展战略大会在北京召开。来自国家部委、世界肉类组织的领导、嘉宾、国内外专家、学者和企业家共聚一堂，讨论中国肉类产业发展趋势、发展规划、以及企业品牌文化建设、全产业链建设、信用体系、职业教育等各个方面发展问题。作为世界肉类组织成员、世界肉类组织特殊贡献企业，得益绿色食品集团杜诚斌董事长受邀参加了此次大会。

世界肉类组织秘书长黄信中在致辞中说，中国动物蛋白的人均消费量目前已超过上世纪 90 年代的世界人均消费量，这表明中国的消费者将越来越多地注重质量而不是数量。他指出，消费者收入的提高将带动其对食物多样性和便利性的需求，对营养和食品安全有更高的期望。肉类的加工生产以及对于自然环境的影响也将被纳入“质量”的范围中，这些新的要求既是挑战，也是新的发展机遇。

中国肉类协会会长李水龙认为，近年来，我国肉品质量安全存在着诸多隐患，肉类食品安全事件屡有发生，与我国肉类产业结构比较落后密切相关。解决中国肉类产业的发展问题，当前必须在标准化规模养殖、工厂化屠宰、品牌化经营、冷链化流通、一体化管理上有大的突破，才能迎头赶上世界肉类产业的发展潮流。

因此，为推动行业产销组织化进程，逐步形成以大企业为主导的市场格



杜诚斌(左)与世界肉类组织秘书长(右)在一起。

局，树立企业及品牌形象，开拓国内外市场，自 2006 年以来，中国肉类协会每 3 年都会对肉类食品行业科技人物和企业产品品牌进行新一轮评定。2009 年，得益绿色食品集团即被授予“中国肉类产业影响力品牌”，杜诚斌被授予“中国肉类产业科技创新领军人物”。

在当天会上，中国肉类协会公布了“2012 年中国肉类食品行业最具价值品牌及影响力品牌获奖名单”及“2012 年中国肉类食品行业科技领军人物及科技创新人物获奖名单”。得益绿色食品集团作为国家农业产业化重点龙头企业，在跻身国内最大方便米饭企业的同时，大手笔进军肉食领域，在短短 5 年时间内凭借过硬的质量和惊人的发展速度，迅速从西南大地上脱颖

而出。得益绿色在发展中，一直坚守杜诚斌倡导的“做食品就是做良心”的经营理念，把产品质量放在首位。近几年来，方便米饭、肉制品接受四川省肉类食品检验中心的监督抽查 23 个批次，接受四川省产品质量监督检验检疫院的监督抽查 10 个批次，接受成都市产品质量监督检验检疫院的监督抽查 10 个批次，还接受了多次省外市场抽检，历次检测结果全部合格。得益绿色还委托成都市质科院检验产品共 260 个批次，均全部合格。所有产品全部按照国家“优级”以上标准生产，出厂合格率均达到 100%，产品远销国内外市场。

西部当选 雄厚资金
成功千万里 融资零距离
雄厚资金支持各类项目融资借款，两百万起贷，可免抵押，个人、企业不限，地域不限，手续简单、审批快、利率低、放款迅速。
电话：028-68000368



杜诚斌再获“中国肉类产业科技创新领军人物”殊荣。

协办单位：

海南亚洲制药有限公司

董事长 楼金
总经理：

地址：
海口市国际商业大厦12层
电话：0898-66775933
传真：0898-66700763