

158
办况

工作简报

聊城市百货大楼办公室编印

一九八七年元月十二日

搞好优质服务、做好春节供应

我店元月十二日召开代经理各股室负责人、经营部主任会议，对过去一年中的服务质量上存在的问题进行了座谈，具体查找原因，制定了改进措施，决心把优质服务作为八七年主要工作的突破口来抓。

一、结合年终总结对全体职工进行一次思想教育，总结经验，吸取教训，以提高思想道德素质和业务素质为重点，以“创三优”为目标，在优质服务中办实事、求实效，使全店优质服务工作再有新的转变，在精神文明“窗口”作用中发挥先锋作用。

二、正确处理经营服务关系，坚持克服重经

159

营、轻服务的思想，当前正处在新春即将来临的关键时刻，一定要搞好春节期间的优质服务，送货上门满足广大消费者的需要，让顾客进店如进家温暖和蔼，高兴而来，满意而归。

三、进一步抓服务规范的落实考核，坚持实用实际、实效原则，大力表彰优质服务中出现的好人好事，以“顾客至上、信誉第一”为宗旨，加强职工的职业道德教育，把职业责任、职业发展和职业利益结合起来，根据不同岗位的工作范围和岗位责任制，加强劳动纪律和重温岗位责任制，制定出具体的岗位标准。

四、树立起与时代相适应的商品观念，发扬进取创新观念、竞争观念、效益观念。搞好八七年的横向联合，安排好市场，拓宽购销渠道，厂店挂钩店店挂钩，登门到老厂家、老供户争求意见、收集信息，以保证全年有充足的货源，来满足市场。

总之，会议强调，在新年伊始，打好基础，把优质服务，搞活经营，推向新高潮，创出第一流的工作成绩，力争一年更比一年好，夺取首季开门红！