

前言

生活每天都在变化,我们在追求什么?故事每天都有发生,哪一个感动了你我?从小事中品味人生,在平凡中发现崇高。身边的感动,让你我共同寻找。每个人心中都拥有自己的感动,它与我们常伴,或轰轰烈烈,或平平凡凡,或感动于亲情的温暖,或感动于与顾客之间的小插曲,或感动于敬业的无私,或感动于见义勇为的崇高,抑或是同事的真诚相助……感动,是那些曾让我们触动、振奋、欢笑、感怀的人或事,这份质朴纯真的情感,能让我们体会人间的真情与温暖。蓦然回首,总有那么一些珍贵的记忆在生命中划出闪亮的火花。

为更好地弘扬“守诚爱家 追求卓越”的核心价值观,传递伙伴们在工作、学习以及生活中的成长心得,倡导常怀感恩心与正能量的生活态度。本书收集了步步高人自己的故事,是第三届《感动就在身边》演讲比赛中的优稿和基层岗位同事中发生的真实的感人故事汇编而成,供大家学习、分享。

二〇一五年元月

目 录

1 感动,在每一次交流里

七位美丽的彩虹姑娘·····	003
换包的故事·····	005
一位敬业的店长·····	006
家,温暖的港湾 ·····	008
一件小事折射出他们的人格魅力·····	010
那笑容好美 ·····	011
助人是付出,也是收获 ·····	012

2 感动,在团队的奋斗里

人心齐 泰山移 ·····	015
爱是最好的鼓励·····	018
付出带来的快乐·····	019
一位平凡普通的安保员·····	021
朝气蓬勃的团队·····	023
他们,我看了挺心痛、挺感动·····	024
时间都去哪儿了·····	027
心里涌动着一缕缕久违的感动·····	029
感激我身边的那些人·····	032
冠军归来·····	034
家书 ·····	035
家像春天的暖阳·····	038
时针已经指向凌晨2点 ·····	040

目 录

岁月无痕,青春依旧	042
我爱你 步步高	044
我爱我家.....	046
我爱上了这份工作.....	048
一群最可爱的人.....	051
团队里的“铿锵玫瑰”.....	053
我眼中的步步高人.....	055
我在步步高的日子里.....	057
找寻最美的东都步步高人.....	059
奋战在业改一线的两朵金花.....	063
友爱伴我成长.....	065
爱心结出善果.....	067
追逐梦想的步步高人.....	069

3 感动,在平凡的点滴里

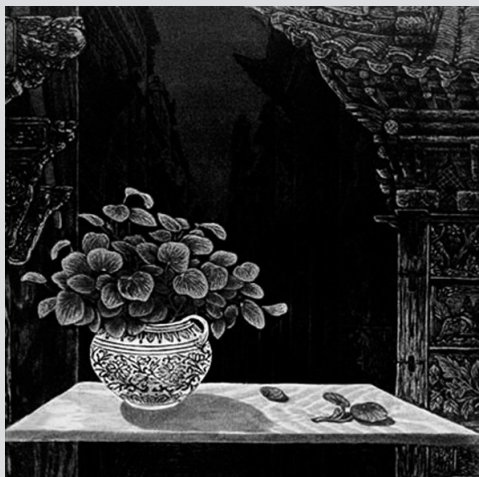
她,在这个岗位上默默坚守了七年	073
“没事,我能扛”	074
“一切都有了希望!”	076
我眼中最美的服务员.....	079
爱,绽放出灿烂的花朵	081
“东方红”,创新的领舞者	082
好感,源自小事	084
家,温暖随行	086
家的感觉.....	088

目 录

乐于奉献的桃姐·····	089
印象最深的那件事·····	090
平凡中见真情·····	091
身边有爱·····	093
他们是可敬可爱的人·····	094
那些人和事,我久久不能忘怀·····	095
无悔的选择·····	098
一元钱的感动·····	100
她,坚守在宜春店·····	102
一盏他人心中不灭的灯·····	103

4 感动,在亲人的眼里

我喜欢妈妈这样的人·····	107
电话维系的亲情·····	109
忙人老婆·····	111
妈,一个很执着的人·····	112
夫妻拍档·····	114
我的好妈妈·····	115
我心中最美的一道光·····	116
夏夜里的悄悄话·····	118
一份工作,一个舞台·····	120



感动,在每一次交流里

你热爱生活,因为你热爱事业;
你热爱生命,因为你的生命属于事业。

七位美丽的彩虹姑娘

■江西区域 钟凯微

读书累了，父母为我们削个苹果，是感动；口渴了，朋友帮我们倒上一杯水，是感动；沮丧时，得到一句宽慰的话，是感动；高兴时，有朋友一起分享快乐，是感动；平凡的日子，收到一份小小的祝福，哪怕只是一片花瓣，一片树叶，也是感动……有这样一句话：“人之所以会感动，是因为生活在爱之中。”在步步高“追求卓越·守诚爱家”的大环境下，我真正体会到了这句话的含义……

你听说过七仙女的故事吗？在我的家乡就有这样一个美丽的传说，传说七仙女中最小的那位仙女，美丽且善良，她能帮人们实现心愿。而她自己的心愿就是和心爱的人过着简单幸福的生活。可是仙人殊途，她和恋人的感情遇到了很多阻碍，由仙人到凡人，经历了很多劫难，她不畏不惧，依旧是每天微笑，依旧正直善良，只要是身边的人需要帮助，没有了仙术的她也尽自己最大的能力帮助他人，用自己实际行动感动了身边的人。人们都为她的幸福天天祈祷，终于感动了天地，终于，她如愿了——和心爱的人在一起，过着简单的幸福的生活。

小仙女实现了自己的心愿，是因为她有一颗善良和乐于助人的心，感动了之前反对的父母姐妹，感动了身边的人们。这样一个美好爱情结局的传说，它无时无刻的不在提醒着人们要有一颗善良的心，要学会帮助他人，让身边的人感动，让爱延续。

家乡七仙女的传说感动着我，公司也有7位美丽的彩虹姑娘同样感动着我。还记得那时候彩虹计划刚刚开始，所有的人事主管都是一脸茫然，不知从哪下手去接触这个新系统。就在我们不知所措的时候，有7位美丽的彩虹姑娘，像仙女一样的来到我们的面前，孜孜不倦按步骤逐渐教我们。她们的背后，有我们看不到的辛苦。

从每个地区收集人员的基本资料开始，她们每天都要面对着无数的报表和数据，眼睛看花了不说，还要保证数据的准确性；再到每个区域上报的人员排班，更是一项庞大的工程。想一想全司有多少员工，想一想全司有多少个班次，收集了还要修改，修改了还要确定，确定了还要导入系统，多么繁琐的过程。这样枯燥又劳神的事情没有击倒他们，却让他们更加坚持；这还不是最为复杂的，最关键的是给员工造发工资。面对这项工程的时候，她们都特别细心，生怕出一点差错。就是在这种不容许出半点差错的压力下，我们的彩虹姑娘们尽量把复杂的流程简单化，能一次性输入的就开发报表方便大家，有容易出错的地方，就特别提醒大家。其间，每一个区域、每一个门店都提醒到位。她们不分昼夜地反复核对新老系统的工资差异，核对出差异后在第一时间告知修改，一遍又一遍，他们毫不懈怠。

记得那时候，有的同事夜深了还在向老师提问，“老师，排班导入不进去，怎么办？”“老师，系统其他加款怎么做？”……原本以为白天特别辛苦的彩虹姑娘们，晚上会好好休息的，出乎我们意料的是，她们竟然能够及时答复。她们难道不累吗？不，她们非常劳累，但更多的是她们对于工作的高度负责，更多的是对我们的无私帮助。

听说在系统上线的时候，彩虹七姑娘一起累过哭过，一起抱怨过，但是只要有对系统的疑问，他们会笑脸相迎，用心解答。微笑背后是艰辛，微笑背后是泪水，虽然鲜为人知，但是足以感动我们每一个人，足以成为我们前进的动力。

换包的故事

■广场岳阳店 刘 晴

三月是油菜花盛开的季节，太久没有上班的我带着满满的兴奋和期待，成为了知名零售企业步步高公司的一员。

初涉这个行业，我感到迷茫，无所适从。所幸在这里我邂逅了一群年轻、充满阳光和活力的经理和同事们，从她们身上我学会了怎样才能成为一名优秀的营业员。每当成功达成一笔销售，我的内心就充满了喜悦和满足。

记得有一次，一位顾客气势汹汹地走过来，把包往柜台上一摔，执意要求换一个包。当时，我吓懵了，头脑一片空白。后来才听清楚，原来这个包是她前一天买的，上面有一点瑕疵。没顾上看仔细，我就在每个货柜找，希望找到一个相同的包换给她。其实，我知道每种包的款式和颜色都仅此一个，但我还是想证明给顾客看，没有多余的包可以为她替换了，我已经尽力了。

停下来时，我拿过包再仔细一看，原来上面只是有一点点用于包装的胶粘在上面。我小心翼翼地在包上喷一点洗手液，然后用湿抹布轻轻地擦了一会儿，没有丝毫疵印了。我高兴的对她说：“姐姐，您看，这包是没有质量问题的。只是不小心粘了一点胶在上面。”

刚才还气势汹汹的顾客望望包又望望满头大汗的我，不好意思地笑了。她由衷地说了一句：“谢谢你了！”

看着她远去的身影，我心里涌起一阵莫名的感动，我默默的对自己说：真诚对待每一位顾客，怀着一颗真诚服务的心做好每一件事。

如今的我，就像一条在汪洋中自由自在遨游的鱼，尽情地汲取大海的精华，感谢步步高给了我这样一个锻炼的平台，也感谢可爱的伙伴们，因为有她们阳光般的微笑和真诚的服务才使我们的步步高一天比一天繁荣壮大！

一位敬业的店长

■ 家电东都店 曾 仁

她是我们东都店的领导，曾带领我们拿下一个又一个的“冠军之家”，她做事雷厉风行，从不拖泥带水，执行力和领导力就更不用说了。工作上，她对同事们严之又严，在她眼中更是容不下一点灰尘。

在这样一位强势的领导下面工作，我们每天所承受的压力相对来说比较大。而我作为一位新人来说，压力就更大了，因为什么也不懂，犯的错误也一次接一次，当然后果也是可想而知，当别人以为我坚持不了的时候，我却坚持下来了。因为我知道，有什么样的领导就能培养出什么样的员工。人不可能生下来就什么都懂，我们都需要慢慢成长，就像她所说过的一样：“我既然还愿意批评你、指导你，那就说明我还在关心你，如果哪天连说都不想说了，基本上就是对你失望了。”刚开始我也不是很理解，从之前的躲避到后来慢慢的发现她不是想象中的那么可怕，偶尔闲下来的时候也会和同事开开心心，聊聊天。然后就试着和她交流，和她聊聊工作，说出自己的想法，时间久了，也就慢慢的了解她了。

最让我敬佩的是她的敬业精神，她曾告诉我，她10多岁就进入步步高工作，从收银员开始干起，一转眼，10多年的金色年华似水东流，从不懂事的小姑娘到现在为人之母，事业上凭借自己的能力一路步步高，成为步步高家电东都店家电店长，赢得了同事们的拥戴和领导的信任，门店在她的带领下取得了前所未有的业绩！

遗憾的是她现在离开了门店，离开了我们这个团队。还记得当时听说她要走时的情景，那是周五，很平常的一个早晨。她像往常一样跟我们开大晨会，当说完正事之后，突然，她的眼睛红了，然后眼泪掉了下来，当我们都在困惑当中时，她费了好大的力气才说出来几个字，她说因为工作需要得离开我们，离开这个卖场。话音刚落，所有

人都愣住了，我的眼睛也红了，一位这么优秀的主管马上就要离开了，每个人的心情都很沉重。

纵然每个人都有太多的不舍，也不能改变什么，我们都知道接下来需要做什么，我们要更努力的去工作，共同经营好这个大家庭。因为这是她精心创建起来的，因为这里曾经有着太多的灿烂，这里注入了她太多的情感。天下没有不散的宴席，她虽然离开了这个团队，但后面的路还很长很长，我们必须要学会坚强，更要学会独立思考，这样才不会辜负她对我们的期望！

敬爱的戴华店长，此时此刻，我想告诉您，我要谢谢您，正是因为遇上您，才使我在这个行业里立住足，学得多，走得稳！

家，温暖的港湾

■ 百货益阳店 曹 玲

我是来自百货益阳店精品部——金利来皮具专柜的导购员。每天早上，当我穿上整洁的工作服，面带微笑，来到门店时，心情总是格外舒畅，这是因为步步高百货有个友好、团结的氛围，就像是一个温馨的大家庭！

来到步步高百货工作后，工作中的艰辛与生活中的单调却是我始料不及的，每天面对数不清的顾客，结束一天的工作时身心俱疲。有时还会遇到难以沟通的顾客，但是同事们会相互支持与鼓励，望着她们一张张和蔼可亲的脸庞我的心里非常感动。是的，商场里的工作虽然单调，但我们的生活却是五彩斑斓的。

在2014年的三月八日，为了团结和激励广大女员工发扬自信、自立、自强的精神，我们百货事业部携手超市、家电团队举行了“我运动·我美丽”的春季运动会。印象最深刻的就是拔河比赛，精品部与男装部的决赛，第一局因不了解对方的实力，输了。但是我们并没有气馁，养精蓄锐后赢了第二局。第三局是决胜局，很多同事的手被绳子勒得发红了，但是她们咬紧牙关忍着疼痛，一个劲地拉着，由于大家齐心协力，绳子中间的红带子慢慢向我们这边移动，啦啦队员们比选手们还紧张，一边打手势一边跳了起来，大声呐喊，123加油，123加油……坚持坚持，坚持就是胜利，由于我们用力过猛，绳子终于拉了过来，同事们摔倒在地。此时笑声、欢呼声一片，有些同事已经精疲力尽，喘着粗气坐在地上笑，旁边的啦啦队赶紧把他们一个个扶起来，大家激动地拥抱在一起。此刻我看到了同事们眼中晶莹的泪水，也看到同事们露出的笑脸。手勒红不要紧，嗓子涩也不要紧，我们创造了多么美好和精彩的瞬间啊，这就是团结的力量，我们收获了胜利和喜悦。

“家”是每个人心中温暖的港湾。我现在有两个家，一个是步步高这个温馨的“大

家”，一个是有丈夫和孩子的“小家”。在这个温馨的小家中，我最想要感恩的人是我的老公，感谢他对我生活中的照顾，工作上的支持，生活中的呵护。当我冷的时候，他会为我盖上被子；当我累的时候，他会给我做个按摩；当我遇到不开心的时候，他会努力的想法逗我笑；当我生病的时候，他会为我买药喂水。这些生活中的小事深深的打动着我。就拿这次来参加比赛，在上车前老公对我说了一句话，让我到现在还为之深深的感动，他说：“老婆你一定行，加油！你是我的骄傲和自豪。”正是因为有了步步高这个大家庭，让我有了这个机会和舞台，让我有了自信，没有“大家”的发展，就没有“小家”的兴旺，只有“大家”好了，“小家”才能更美满。

每一个幸福美满的家都是以爱来描绘以情来塑造的，作为“家”的成员，让我们携起手来共同努力为“家”的繁荣和兴旺贡献力量。

一件小事折射出他们的人格魅力

■ 百货抚州店 万晒红

有人说，“最美”就是做出惊天动地的不平凡的事。我说，“最美”也可以是平凡的人做好每一点一滴平凡的事。微笑是世界各地的通行证，当客人走过，她们绽放出最美的微笑；“良言一句三冬暖”，当她们如数家珍般向顾客介绍商品时，露出最真诚的微笑，暖人心田；在孩子与母亲散步时，轻轻上前，讲述着温柔的话语；当母亲找到孩子，从中感受到那爱心。这些小小的举动，给人以感动。

当一位普通得不能再普通的职员，因一时疏忽，看错电脑里皮鞋的价格，待她发现时，皮鞋已经售出十几双了。她知道，如果这笔损失无法挽回，整个月的辛苦都白费了。怎么办？无助的眼神四下张望，束手无策。这时其他的店员阿姨知道了，她们并不是事不关己，幸灾乐祸，而是把私人荷包里的钱拿出来将差额补齐。因为，她们知道，“人非圣贤，孰能无过”。可就是这么一件小事情，折射出伙伴们人格的光芒。诚信的品格，似一束光环，照耀宁静的夜空，指引向前。

她们很平凡，带着那一份对事业的热情，在平凡的岗位上，也绝不显露平庸；她们奏响生命的琴键，那般娴熟，营造出心灵的一片净土；她们的心宁静致远，在生命的舞台上舞出曼妙的姿态；她们从不羡慕追名逐利的功华，她们只为自己所热爱的事业奋起；她们只想用真诚换来真诚。

放眼望去，尽是一片绿叶；她们善良，从来只是衬托红花的娇美；她们很诚信，从不为瑕疵稍作掩饰；绿叶映红花，别是一番韵味，绿叶与红花共享一片天地！

那笑容好美

■百货益阳店 风雅格专柜

我的心情一如那一天的天气，有些阴沉，漫步于街心，也散不去心头的郁结。雨悄然而至，抬头就看到步步高百货，我走进，只为躲雨。

商场里很热闹，到处有醒目的牌子宣传店庆的优惠，购物的人很多，或兴奋、或专注地挑选各种商品。我漫不经心的随着人群边看边走，不知不觉来到第三层。经过一个专柜时，里面看的人很多，我眉头一皱，继续往前走。“欢迎光临！”我闻声看去，一个营业员在招呼旁边一位顾客的同时，一边笑着对我说。我心里一动，走了进去。

店里有三四拨不同的客人，当时却只有一个营业员，看到我走进来，营业员还是抽空过来，边笑边不好意思地说：“实在不好意思，有点忙，您可以先看看，这里有新款。”我看到她笑容可掬，心情开朗不少，我向她示意自己看即可，她便先去招呼其他顾客。我一边看衣服，一边留意这位营业员。店里正是忙的时候，人多事杂，她一会儿给人介绍款式，一会儿带人去试衣服；一边给人找其它型号的衣服，一边给人包装……我见她忙得满头是汗，却没有半点不耐烦，做事有条不紊，还不时关照我，问我的需要。然而，最令我印象深刻的是，不管遇到的顾客多么难缠多么挑剔，她总是微笑着去解决问题，决不会因为顾客的挑剔举止而不耐烦，决不会因为顾客的无理要求而动怒。

“你真是好脾气，碰到这样的人你也不生气。”在看到她笑着送走一位试了多套衣服百般挑剔最后买了试的第一件衣服的客人后，我不禁说道。

“她只是想买一件最喜欢的而已。”她一边收拾客人试过的衣服，一边笑着说。

我看着她，我不由想到了自己，今后不管我遇到的事情多么烦心，应该试着微笑面对、努力改变……

“欢迎下次光临！”回头看着目送我的营业员，她长得并不特别漂亮，但是，在这一刻，她的笑容却是如此美丽！

助人是付出,也是收获

■宜春店 卢 艳

在公司上班,经常会遇见令人感动的人和事。爱是一个温馨的字眼,让我们身边的每一个角落充满温暖。

3月19日早上7点50分,宜春店综合处象往常一样开晨会,这次会议的主题是五星营运,处长为员工讲解五星营运管理的标准,并向员工提问。

十分钟后,日化课佳宜促销员阳艳突然晕倒,躺在地上脸色苍白。见此情形,日化课长高雪华一边拨打120电话,一边跑向办公室拿外套盖在阳艳身上。卢处长和同事们在她的耳边呼唤着,终于,3分钟后,阳艳有了知觉,她的额头直冒冷汗。卢处长轻声问:“阳艳怎么样了,要去医院么?”阳艳回答到:“不用,我是怀孕了,我患有低血糖症,过一会就好了。”这时食杂课长刘明玉拿了一把靠椅,非食课课长迅速端来一杯放了红糖开水……

当我们帮助他人的时候,付出的是对于生命的爱,就仿佛要给生命之树掬一泓清泉。爱是不竭的源泉,我们付出得越多,内心就越充盈,幸福感就越强。所以,助人不仅是付出,也是收获。



感动,在团队的奋斗里

成功不是将来才有的,而是
从决定去做的那一刻起,持续累积而成的。

人心齐，泰山移

——速写在九华掀起一场前所未有的“海啸”大战

■置业公司 续晓旋

2013年8月10日，一个热到空气都要喷火的日子，湘潭九华潭九路口那片139万平米的滚烫的热土，有了一个响亮的名字——新天地。这里，曾经是荒芜和贫瘠，如今，是步步高置业梦想的出发地，作为步步高置业目前最大的项目，承担着公司的荣辱存亡，承担着人生中最大的挑战和历练。

越是追求完美 越是寸步难行，“十一”必须开盘工期50天。董事长一声号令，在九华掀起一场前所未有的置业之战，摸索前行 却无言放弃，40人，50天，800套预售房，如同“把信送给加西亚”的任务，就是这个梦想的内容和含义，而我们除了一片荒土，一叠图纸，只有心中坚定的信念和明确的目标而已。巨石，沉重地压在了每一个置业人的心头，让我们仿佛难以呼吸，而我们没有时间犹疑，带着目标和信念出发，就是我们唯一的选择，紧拥在老总的周围，我们喊出了“要么成为壮士，要么成为烈士”的誓言。

完成这几乎不可能的任务，需要的不仅仅是拼搏，而是——拼命。沧海横流，方显英雄本色，危难之际，更见奋斗精神。我们只有举全公司之力，以闪电之势迅速占领市场制高点。这是一个不见硝烟的战场，这是一次考验步步高置业实力的战役。50天，我们要打赢这场战争；50天，我们能打赢这场战争。步步高没有输过，此战也绝不会失利，我们深信“人心齐，泰山移”。

全体员工快速反应，行动迅疾。40人，50天，为了一个共同的目标，我们在一起，星星见证了我们共同奋斗的足迹，太阳蒸腾了我们洒在地上的汗滴。策划、讨论、会议，我们每天有序进行，文案、图表、笔记，我们每天紧张充实而畅意。我们也有分歧，但我们是一个团队，为一个目标共同努力，争论让我们的关系更紧密，我们的努力

有了意义，这意义就在我们行动的方案里。“方案”，“方案”，我们的营销思路就此清晰，一场全方位立体的置业之战就此掀起。我们首创湘潭夜市看房，那些夜晚，新天地客人如织，我们有了湘潭的嘉年华乐园，那些欢声笑语推高了新天地的人气。我们邀请了毛主席木刻首展，我们数不清有多少人前来对敬爱的主席行注目礼；陈毅元帅的儿子来了，谆谆话语留下了对新天地的鼓励；温网冠军彭帅回家了，她的手笔表达了对新天地祝福心意。

9月15日，嘉年华游乐园开业的前一天，崭新的家电百货已全部露天码放完毕，万事俱备，只等明天游客光临。仿佛是为了磨砺置业人的意志，滂沱大雨在深夜的寂静中降临，物业公司年届60岁高龄的彭大鸣得知嘉年华乐园水灾消息，怎么也睡不着，凌晨四点就匆匆出了门，就怕百货、家电损失惨重，就怕一场狂风暴雨卷走早产的嘉年华乐园，就怕坚持不懈的同胞用血、用泪、用血肉之躯换来的嘉年华梦突然破灭。彭大鸣硬是拼了命，踩着三轮车送来了防雨布，这送来的哪里是防雨布啊，这分明是一面风雨同舟的大旗。

谭仪本、曹建国等兄弟们，你们还记得吗，嘉年华乐园能顺利开园，有你们连续十几天风雨中战斗的印记。物业保安的兄弟们，你们还记得吗，9月19日，二号板房突发火灾，是你们的奋不顾身把公司的损失降到最低。营销一线的姐妹们，你们还记得吗，过中秋大家都在紧张的忙碌，连圆月都嫉妒你们忙碌的身影是如此靓丽。

2013年10月1日，普天同庆，欢歌唱响。九华新天地开盘盛典在业界瞩目中如期而至，在步步高置业人紧张而期待的目光中，业主们纷纷涌进了营销中心，第一户签约第二户落笔，一户又一户，签约的速度快过我们的想象。一小时，120套楼房名花有主，七小时，新天地创造了销售八百套的疯狂，给疲软的湘潭楼市及时注入了一针强心剂。

2013年10月10日，是战斗总结的日子，我们如同参加庄严的毕业典礼。每一个人的脸上都写着不舍与欣慰，周总裁站在那，他语重心长地向我们宣布，我不得不感怀地告诉大家，嘉年华游乐园和新天地的开盘，步步高由此筑成了铜墙铁壁，这时，王填董事长来了，我们簇拥在他的身旁，他说这场战争，我们收获了一种信心、一份信

任、一种精神。一支能打仗并且能打胜仗的团队，这将是步步高最大的收获，这将是置业最珍贵的基因。

也许你要问，是什么让你们能如此坚持、如此拼命，我要响亮的回答你，是夜以继日，连续作战的置业作风，是高效协同，疯狂执行的置业精神，是说干就干，干就干好的置业原则，是包容理解，达成目标的置业文化，是来之能战，敢于胜利的置业团队，是亲如一家，携手并肩的“置业情结”给了我们无穷的激励。亲爱的同仁们，让我们齐聚在步步高的旗帜下，向着崭新的梦想，启航，向着宏伟的目标，前行！

爱是最好的鼓励

■ 百货衡阳店 睦密特

今年我们步步高百货衡阳店，自行组织了两场模特走秀：3月16日的服装走秀，3月23日的美鞋饰品秀，我很荣幸担任了主持人。

但是每当结束后我都会埋怨自己表现得不够好，因为普通话说得不标准，加上语言组织能力差。我不停地批评自己，怎么这样差劲。我迷失在自我埋怨的陷阱中，失去了自信，丢失了那份坦然！

3月23日，我在QQ上吐露了自己的心情。但没有隔多久，就看到提醒有留言，都是来自同事的鼓励。然然说：密特，你觉得还会有谁比你更棒？我们都觉得你是最棒的，要懂得肯定自己，良莠都过去了，至少我们都尽力了，辛苦好几天，现在很晚了，别想那么多，早点休息！昆昆说：不要太在意别人怎么说，只要尽了自己最大的努力就可以了，相信自己是最棒的。丹丹说：我觉得你尽力了，你是最好的！

看到这些亲切的关爱与鼓励，我得到了安慰，多么可爱的团队啊！在我的情绪最低落的时候有同仁们给予泉水般的抚慰，我还担忧什么？

记得曾经读过这样的一段话，“人生最大的幸福不是走平坦的路，而是在坎坷的路上有几位患难与共的朋友，最大的快乐不是没有眼泪的生活，而是身边有为你擦干眼泪的知己”。所以我知足并感激，因为我拥有很多关心我的朋友。

其实爱很简单，就在平平常常的生活中的一些小事里，一些感动里。你不经意的一句话，一个举动，一分关爱，一声问候，一条短信都会给他人留下深深的感动，构成美妙的诗篇，找到努力奋斗的方向。

付出带来的快乐

■ 广场岳阳店 陈美霞

广场岳阳店有8万平方米面积，以购物、美食、家居、休闲、文化、商务几大风格迥异的主题分区，焕然一新的空间、宽敞舒适的环境、优雅而无处不在的服务，适合每一个都市家庭的时尚生活锁定在步步高广场，一家人可以轻松享受自由的空间，享受生活的乐趣。

过去的一年，是广场岳阳店丰收的一年，是硕果累累的一年。这一年广场岳阳店的恐龙生态化石展，捐助贫困儿童、创建健康文明商城等一系列活动，为岳阳“五创”提质、创建健康文明城区，企业竭尽全力履行了一份厚重的社会责任。大湘北首家百货+超市+X模式的大型综合城市购物MALL，从开业至今，创造了零售商业的神话，不断创造着非凡的业绩。

这些离不开团队素质的整体优化。我是家居部的一名营业员，虽然简简单单，每天按时上、下班，可我却获益良多，也结识了很多朋友。邻柜的小潘是一个朴实善良的女青年，是一名优秀的营业员，在KND柜台卖厨具。记得一天休息下午，一个顾客在她那里买了个炒锅，当时因为她有急事，顾客直接提货就走了。过了几天，那顾客怒气冲冲地来到柜台，要求退货，“你们的锅子一千多块，一点都不好用，炒菜粘锅，才几天，锅子全黑了”。小潘微笑着迎上前，静静的听她发完牢骚，然后笑着跟她道歉，“我们工作没有做好，是我们的错。”顾客看到小潘的笑容，心情慢慢平复下来，没那么冲动了，小潘仔细询问她的使用情况，耐心地跟她解释说：“我们的锅是节能的，炒菜只需打中、小火，控制好油温，很好用的。”“如果你有时间的话，我可以演示给您看。”顾客见小潘说得如此诚恳，如此有耐心，说：“行，我有时间。”然后，小潘边做菜边耐心讲述……一道菜炒完，顾客高兴地对小潘说：“你的服务感染了我，就冲你这服务，我

相信你的产品质量，谢谢你，我会介绍我的亲朋好友来光临的。”

看到顾客脸上露出的笑容，小潘感到无比欣慰。这也让我明白了经营一个品牌的业绩好坏，除了有过硬的产品，还要有诚信的服务和耐心。现在的同类产品很多，价格也差不多，比的就是服务质量。

心与心的交流中，我再一次体会到付出所带来的快乐。昨日的艰辛，造就今天的辉煌。在今后的工作中，我将不断学习和借鉴其他同事的工作经验。立足岗位，我深深地体会到热情服务可以帮我们越过障碍，是销售成功与否的首要条件，更是销售人员成功的一种天赋神力。热情不仅可以激发顾客的想象力，更可以激发购买力。身为一名百货公司的营业员，要知道怎样去帮助顾客实现对美的追求，用真诚优质的服务，去感动每一位顾客。

谁都知道与顾客直接打交道，既累又繁琐。但是只要你把他当作朋友或亲人，你的工作就会变得生动而精彩。我们虽然是一名普通的营业员，一定要做到身在其位，必负其责。

一位平凡普通的安保员

■江西区域 钟凯微

我的老师曾说过这样一句话：每个人都有一首属于自己的歌，不是因为歌的旋律有多动听或是歌词写得有多美，而是因为这首歌在说着你的故事。我说：感动就是源于我们内心的一种情愫，来自心底那一方净土。感动是在这方净土上弹拨出的最原始的真善美的旋律。

在百货常德店团队里有这样一群人……他们营业前到得比别人早，下班回家却比别人晚，担负起的是整个门店的安全工作，这就是平凡普通的安保员工。

他们爱岗敬业：记得去年夏天那一日，正值销售高峰期，两名身背黑色帆布包的不速之客偷拿了专柜上两件价值698元的衣服，得手后就想离开，还未跨出专柜就被我们眼明手快的安保员杨成建逮了个正着，正当杨成建细细询问之时，两名可疑人员拔腿就跑！当务之急，杨成建边追边用对讲机通知当天值班人员，气势汹汹的小偷转身便与杨陈建扭打起来，丝毫没有畏惧的杨陈建奋不顾身地扑上去，试图阻止小偷。小偷凶狠地向杨陈建一脚踢来，杨陈建咬牙坚持着。在这紧要关头，其他的安保同事一块赶了过来，将小偷擒获。这是他们敬业的表现。

他们勤俭节约：电源开启和关闭这一块，每天哪怕只超时一分钟，一年下来就会造成门店电费产生不必要的超支。为了节约门店电能，他们总是忠于职守，适时开灯、关灯。

他们功勋卓著：从开业至今，门店无一起重大安全事故发生，连续3年被市、区公安局评为“内保先进单位”，并评选出了“内保先进个人”3名；2012年年底我们在总部消防练兵大比武中还荣获了全司第二名；2014年3月由百货事业部及百货物业管理

中心下发的《百日无安全事故》活动评比中，百货常德店荣获二等奖。得到这些荣誉的背后，大家知道吗？就消防练兵比武这一项，周而复始习艺练武，他们的双手经常磨起了血泡，即使如此就连女安保员们都从未道过一声苦，叫一声过累，她们站在自己的岗位上深知自己肩上的责任和使命。

从今往后，他们还会继续在寒风冬日里为顾客指引车辆，在炎热酷暑中为顾客站岗，用真挚的微笑、热情的话语、周到的服务诠释着平凡人的价值和伟大的力量。他们用温暖感动一颗颗心灵，谱写着感人的篇章。

朝气蓬勃的团队

■置业公司 李程

进入置业公司上班的第一天，我不是从熟悉业务和工作环境开始，而是投入到了紧锣密鼓的司庆活动排练之中。起初，我不理解为什么一个公司要腾出一部分工作时间，投入这么多人力来举办这样大型的庆祝活动。但是，通过近三周的排练，我渐渐懂得了活动本身并不是为了庆祝，而是为了培养员工团结一致、积极向上和朝气蓬勃的精神。

在方阵的排练中，我被伙伴间的团队精神所感动，这种感受是我过去的从业中没有经历过的。开始花样编排时，老师将男女配对练习探戈舞步，很多伙伴动作生硬，手脚不协调，动作不规范，表情不自然等。同事间的反复练习磨合，加上老师的耐心指导，虽然动作上比不上专业舞者，却用专业要求克服练习中的各种困难。有些做错动作或找不准节拍的同事，在休息时间围住老师不断请教细节动作，还主动寻求其他伙伴的配合练习，唯恐影响整体编排进度。

印象最深刻的是在我身后位置的那男同事，每次老师喊开始排练时，他飞快地跑到场地一角播放音乐，然后又箭一般速度赶回原位，没有丝毫劳累之感，唯有激情。有个伙伴因病不能参加之后的排练了，怀化项目部的舒军放弃了正常休息时间，赶到总部来参加排练，到湘潭市的第一天已是晚上七点多，没有来得及安排自己的住处，就直奔总部参加晚上的司歌排练，直到十点半排练结束，她又向另一位同事请教方阵的探戈舞步，怕自己会跟不上第二天的方阵排练。

我不仅从同事之间感受到了公司的凝聚力，而且从项目部的同事身上也体会到了不怕吃苦的精神。正如总经理周梁说的：“我们的最终目的不是为了获奖，而是希望我们团结一致、朝气蓬勃地参加司庆活动。”总之，在这次刻苦认真的排练过程中，充分体现了步步高人朝气蓬勃、积极向上的精神风貌。

他们，我看了挺心痛、挺感动

■ 电商事业部 邓佳声

英国作家萨克雷曾经说过：“当一个人受了感动去办事的时候，本来胆小的变得勇敢了，本来怕羞的有了自信了，懒怠也肯动了，性子暴躁的也谨慎小心肯善待人了。”多年来，当我被感动的时候，总会想起这句话。在我看来，感动就是一种力量，它存在于我们生活的点点滴滴，它带给我们不仅是感悟，还能潜移默化地改变着我们对人生的看法。

在我踏入步步高这个大家庭以来，总能时常感受到一股来自感动的力量在鼓舞着我，虽然我来的时间不长，但这股如影随形的感动之力，让我的人生变得更大气，更美丽。

大家都知道，电商15号启动了年中大促，大家提前一个月在为之做准备，连续加班。前几天晚上，我去技术办公室咨询一个链接问题，看到支持我们的前端工程师桌上好多咖啡空袋子，看得出来他眼睛特别疲劳，我说：你要不歇会儿吧，零碎的小东西我也知道弄，要不你给我培训下，我打打下手。他说：没关系，就是有点头疼，你快看看这个地方还有没有什么问题。然后就挺直了腰板给我指屏幕，看着显示器上我们连续加班熬夜制作出来的大促活动页面，炫彩时尚的大促主会场，新鲜阳光的进口牛奶5折牧场，充满爱的光芒的5折母婴专场，激情的世界杯频道，还有井然有序的秒杀着陆页，还有他们桌上一杯杯的咖啡和来不及收拾的盒饭，看得我心情很复杂。有时候我恨不得自己什么都会，好让设计师和前端工程师们去歇歇，他们每一天都有很大很大的工作量，说实话我看着也挺心疼。那天晚上排查页面问题，大家都没走，饭也顾不上吃，一直在修改、测试，修改、测试，什么眼睛酸胀，什么腰酸背痛，什么头晕肚子痛，这些都成了浮云，大家都盯着屏幕，毫无怨言。一旦成功完成一个目标，欢乐的气氛比国足进球了还强。身在其中，我心里暖暖的感觉一直陪伴着我。

那天晚上，我加班到快一点才走，收拾东西从公司出发的时候，技术部的同事们看到我，戏说你是不是准备在公司看世界杯啊？路上一查才发现，原来是西班牙对荷兰，那必须要看啊……于是在家沙发上又看了场球赛，人家荷兰疯了一样地进了5个球之，这时天都亮了。我打开手机一看电商事业部的兄弟们，发现终于有技术同事陆续下班回家了，他们说清晨外面空气好舒服啊，真想躺在马路上睡一觉！这下我知道了，昨晚上优化功能发布一定很顺利，打开电脑一看bubugao.com，果然好多体验不好的地方都顺手了，真开心！

其实我算不上足球迷，但是每次到世界杯期间，总是莫名激动。看西班牙对荷兰比赛的时候得知，原来周六早上电商队要去参加司庆五人制足球赛。哎呀，这必须要去给他们加油啊！我就赶紧联系群里的足球兄弟，我说明早上去湘潭带上我啊，我去给你们当啦啦队！端茶倒水随叫随到好不好？求带！其中一位主力和我说：你还真打算去啊，我们大概6点多就要集合出发了，你起得来么……我说：起得来！明天见！然后迅速躺下，定了个一小时的闹铃，特别珍惜这一小时的睡眠。

结果后来他们早早给我打电话，说他们怕赶不上提前出发了，说我们就一辆车，坐不下了，你就好好在家接着睡吧。无奈的我只好祈祷他们获胜，然后继续睡觉了。等我睡醒时，一看朋友圈，哇，到处都是帅气的球员们晒的合影，他们在绿茵场上青春昂扬、酣畅淋漓的形象看得我整个人都跳了起来。这次集团首届五人制足球赛上，首颗进球是我们电商事业部拿下的，原来他们一共7个人，事先配合仅2次，2人受伤，4人加班到凌晨5点，1人搬仓干体力活连续3天了，没有啦啦队，没有后勤。虽然2:4不敌对手，但看到他们浮肿的眼睛和满头的大汗，我热泪盈眶了。

这时候我多感动！于是我对他们说：你们太不容易了，还有2个进球，真了不起，为你们骄傲！他们回复说：输啦，来年再战！加一个笑呵呵的表情，但我完全能感受到他们的失落，在球场上拼命奔跑挥洒汗水的男子汉，谁会不想赢？铁血柔情的瞬间，带来的感动却在心中久久回荡。

我终于明白，原来，在步步高，“感动”并不是无根之木无源之水，它是我们一以贯之的文化精髓，它来自我们的主管、我们的同事、我们身边的每一个人！

当感动成为习惯，当感动成为企业文化的一部分，它所产生的力量将强大到无法抗衡。这股力量让我们亲近如一家人、坚强如一面盾、奔腾不息如一条勇往直前的大河！一起风风雨雨，拥抱黎明。

时间都去哪儿了

■ 电商事业部 邓佳声

读书累了，父母为我们削个苹果，是感动；口渴了，朋友帮忙倒一杯水，是感动；沮丧时，得到一句宽慰的话，是感动；高兴时，有人一起分享快乐，是感动；平凡的日子，收到一份小小的礼物，哪怕只是一片花瓣、一片树叶，也是感动……其实，感动是用心品出来的。

记得今年春节的时候，电视里不断传出节日的笑声和祝福，思绪回到我成长的每一段路程。春晚上一首《时间都去哪儿了》深情的演唱，我无语凝噎。父母陪伴的日子，他们含辛茹苦的付出，一路的风雨兼程，全部涌上心头，不禁鼻尖酸涩。伴着窗外传来阵阵噼噼啪啪的鞭炮声，泪，夺眶而出。我仿佛看见母亲忙碌的身影儿时飘香的年味，仿佛感受到我趴在父亲那暖暖的背上睡着了的感觉，在那样的夜晚，又增添了多少无限的期盼啊！

时间都去哪儿了？岁月无情地流逝了您的青春年华，带走了您曾经俊俏的容颜，磨平了您的轮廓。为了儿女，您省吃俭用；为了儿女，您默默无闻，毫无怨言；为了儿女，您默默地把眼泪深藏，把痛苦永远的锁入了岁月的年轮；为了儿女，您用无私的爱坚强的撑起一片爱的晴空，不求回报把一生的爱给了我们。

时间啊！都去哪儿了？我们每天会按时上下班，每天重复着同样的工作，在安逸的生活中我们常常忘了最初的梦想，忘了刚刚参加工作时的雄心壮志，变得安于现状。就这样虚度着时光，于是开始了糊里糊涂过日子，懵里懵懂度春秋。把时间都给浪费了，而忽略了父辈们。等到有一天突然发现他们头上已长了白发，就开始感叹时间过得太快，怪自己没有好好珍惜时间，回馈给他们最温暖的爱。

在指缝间流出来的时光，你们去哪了？有时间出去走走，给自己充充电，多陪陪家人，努力工作，才是最重要的；别让青春只是过客，好好感受年轻，活在当下；别让青春只是过客，忘却了生命旅途中最值得珍惜的……

青春，是时间的记忆。步步高从1995年的蹒跚起步，名不见经传，到现在的声名远播，挺进全国连锁经营百强。从不足百平方米的小店，发展到如今集超市、百货、家电、置业、电商等多业态发展的商业连锁公司。一切的变化，步步高只用了不到20年的时间。这20年，我想对于我们的大家长董事长王填先生来说是深刻的20年。这一路风雨，我们能感受到大家长的那份不断创新不断向前的精神！员工享受节假日的时候，董事长带着业态负责人参观学习国外的先进生产理念；大家忙完一天的工作准备休息的时候，总能看到他在朋友圈发学习资料；身在美国的他，凌晨三点钟还在就大项目建设规划问题与总部员工沟通。白发悄悄爬上他的发梢。董事长时间都去哪儿了？太平洋东海岸午夜时分的星星知道，湘潭金海总部大楼外黎明时分的路灯知道。

时间都去哪儿了？大家长把他的精力献给了步步高事业，把他的时间留给了步步高人。这份热爱，这份感动，是用多少华丽的辞藻都无法表达出来的。

感动是什么？感动是父母的疼爱，感动是同事的关爱，感动是自我的珍爱。感动无处不在！

心里涌动着一缕缕久违的感动

■ 凤凰园店 董跃红

时间如流水一般匆匆而逝，许多的喜怒哀乐都在我们的不经意间被抛在了脑后，更有一些记忆随着时间的流动而渐渐褪色，随着年龄的增长，心情的湖面上已不再有波澜……但夜深人静时，蓦然回首，却总有一些人、一些事在生命的记忆中留下深深的痕迹，当我们拾起它时，心里总涌动着一丝丝久违的感动……

都说大人盼插田，小孩盼过年，可对于“超市行业”来讲，盼过年的心情绝不亚于小孩了。很早以前就听说过这样一句话，“过年”对于超市行业那就是一场战役！要想在战争中大获全胜，它需要我们付出比平时多几倍的辛劳和汗水，更需要团队中的每一个成员全力以赴，精诚合作！

众所周知，民以食为天，在春节销售这一战中，杂货课的工作则是重中之重了，可与往年相比，杂货课今年缺编一名课长和一名理货员，在这种局面下，综合处长冯小兵肩上的胆子更重了。可即便如此，在“2014年春节销售动员主题会”上，她没有提任何困难，只简简单单地说了一句话：“请领导放心，我们尽全力而战！”。因课内缺编，她提前一个月停休了，从商品订货到陈列；从堆码调整到价格标签，事无巨细她都亲力亲为，临近年前的半个月里，她几乎每天都是早出晚归。此时的她既是综合处长，又是杂货课长，同时还是理货员，既要指挥作战，还要冲锋上阵！

大年三十这天，她更是一刻也不曾离开卖场，喇叭叫卖，上货补货，她不停地穿梭于每组货架每个堆码之间。嗓子哑了，吃一颗金嗓子喉宝，渴了，喝一口水，可脚步却怎么也不肯停下来，同事们都劝她去办公室稍微休息会，可她却坚定地说：“不行，我们可是立了军令状的啊，怎么能临阵脱逃呢。”中午，同事给她打来了盒饭，她笑嘻嘻地摆手说：“不吃啦，今天有比吃饭更大的事，就是做销售！”在她的影响及带领下，伙伴

们的干劲更足了……正是因为有了这样一只好的领头羊，年三十这天，杂货课的销售与去年同期对比提升了20%！

下午5点多，一浪接一浪的“人潮”才稍稍退去，尽管眼前还弥漫着硝烟战火时，新一轮的战斗冲锋号又吹响了！为了满足顾客年初一走亲访友购买礼盒商品的需求，营业结束后，冯小兵又带领杂货课员工将所有散货堆码、主通道排面、促销墙一一调整更换，当这一系列工作完成后，她让员工早点回家过年了，而自己却一个人留了下来。同事们劝她也一起回家，可她却说，新年新气象，新年给顾客留下的第一印象至关重要。于是，她又拿起了抹布，将所有年货商品一遍一遍地擦拭干净，忙完这一切时已是晚上8点多了。当她带着疲倦的身子走在回家的路上时，长长的马路上已见不到一个人影，只有那或近或远、象征着团圆的鞭炮声在此起彼伏地响着。就在这时，不知谁家的电视机里又唱起了那首脍炙人口的歌，“常回家看看，回家看看，哪怕给妈妈刷刷筷子洗洗碗，老人不图儿女为家做多大贡献，一辈子不容易就图个团团圆圆。”多么温馨的歌啊，但这歌声却像一根针似的深深地扎在她的心上，一阵痛楚布满心头。是啊，为人子女、为人父母的人，谁不想在大年三十为家人备一顿丰盛的年夜饭啦，可身处超市行业的我，就连陪家人好好吃上一顿团圆饭都显得那么难。想到这里，她不由地加快了回家的脚步，走到楼道口时，突然，黑暗中有一个人紧紧地抱住了她，“妈妈，总算回来了，等您吃饭咧……”原来，女儿一直坐在楼梯口等她回家，女儿的这一抱，让她再也控制不住自己的情绪，她紧紧地搂着女儿，任凭泪水肆意地流淌。

还记得，那也是一年春节，年前的半个月里，频繁的商品到货让大家忙得不可开交。这不，一大早，又有两趟加长的配送车停在了收货口，顿时，收货口、仓库，两点一线，呈现出一片繁荣热闹的景象。所有的工作都在有条不紊地进行着……突然，一阵急促的呼喊声从仓库传来，“快来人啦，周秋凤的脚被叉车压住啦。”我和几位同事赶紧冲进了仓库，眼前的情景让我们惊呆了，只见杂货课周姐的脚被压在叉车下，血渗过鞋子直往外流。原来，设备课长用叉车推着一陈板食用油进仓库，在转换方向时因油码得太高而挡住了视线，叉车轮子不幸滚在了正在验货的周姐左脚上……伙伴们迅速地将周姐送进了医院，医生诊断“左脚严重创伤，大脚趾粉碎性骨折”，医生建议立即住院治疗。接踵而来的问题摆在了大家面前，因周姐老公在外地工作，女儿在学

校寄宿。“陪护”便成了一个问题。最后门店商议，即使再忙也要派人24小时轮流陪护。当我把这一决定告诉她时，可她却摇摇头说：“不用不用，过年了，大家工作都很忙，我一个人能行的。”她说到做到，接下来的几天里，门店派去的陪护人员都被她一一赶了回来。一天，我带着骨头汤去医院看望她，远远地就看见她一个人在走廊里艰难地走着，在上楼梯时，因为只能靠单脚用力，她险些摔倒，我赶紧跑过去扶住她，心疼地说：“周姐，还是让我们来陪你吧，你这样大家有多担心啊……”。可她还是坚决地拒绝了。

更难能可贵的是，在住院期间，她心系门店、始终不忘手中的工作，她每天都会打来好几次电话、与同事们沟通交流她所管辖大类相关的工作问题。为了做好春节销售，她又主动联系手上的团购客户，将门店的特价信息及时反馈给顾客，并说服他们前来购买。一天早上，卖场里一阵喇叭叫卖声让我觉着诧异，走近一看，那个声音果然来自于周姐，“周姐，你在住院，怎么就来上班啊？”“没事没事，过两天就过年了，大家肯定忙不赢，我白天来帮下忙，晚上再回医院打针，放心吧。”说完，她又踮着脚一瘸一拐地上货去了。那一刻，泪水模糊了我的眼睛，她渐渐远去的身影也在我的视线里变大、变大……

感激我身边的那些人

■ 桥南店 徐 漾

在你我身边，在平日的工作中，总有那么些人，那么些事感动着你我。

对于我来说，也许在内心还认定自己是个学生，所以，来桥南店之初，还未能及时进行角色的转换，一味的处于被动学习状态，觉得自己游离在这个集体之外。幸好，一切都才刚刚开始，经过前台实习，度过繁忙的春节，对于这个集体我有了新的认识，找到了自己的位置以及努力方向。

我不知道，大家是怎样看待MT的，但是在桥南店让我知道MT人才储备的真实涵义。在进公司之初，我对于MT的看法都还仅仅只是一个称谓，觉得人才储备四个字太飘渺了。可是胡店长对于MT的关注与关怀，以及门店主管对于我们学员在学习中的支持，让我觉得自己之前的看法真的是太肤浅了。

首先，让我最感动的一点是对于新MT学员的到来，胡店长都会亲自与其面谈。也许在许多人眼中这不算什么，可是作为一名职场新人，加入完全陌生的集体，一位集体负责人的接见显得是那么的振奋人心。不管怎么样，至少在我看来，第一，自己的这张新面孔会让店长记住；第二，对于自己的到来，门店还是欢迎的；第三，自我小小的虚荣心理，觉得自己是被重视的。其次，每一阶段新的培训开始，胡店长都会问人事经理给我们MT的实习安排是否落实，要人事经理或者是自己亲自带我们去实习的部门，找到相关的实习教练，认真叮嘱一番，希望能给予我们实习中多一些指导。还记得我第一次去蔬果课实习时，就是胡店长亲自带我去的，所以，当时的那份感激到现在还记忆犹新。每隔几天，胡店长都会询问人事经理我们的实习进展以及实习成果，事后还会亲自去询问我们自己的感受，给予肯定或帮助。我们的实习，不仅仅是靠自己学习，背后还有胡店长的关注以及各位主管的支持。在平时的门店活动中，

我们MT学员也在受邀之列，这让我觉得无论是工作还是生活，我们真的已经融入了这个大家庭。

在这里，我找到了自己的位置，我不停地在接受新知识，是公司人才储备池中的一员，正在这个团队里茁壮成长。

如果说之前的集体温暖让我找到了自己的位置，那我的师傅——莫亚，让我找到了自己的人生方向。虽然大学专业就是人力资源，可是自己并没有觉得今后就一定要做人力方面的工作。看到师傅在人事岗位上工作了这么多年，还能保持那份激情、坦诚与快乐，让我觉得自己的专业也并非传说中的那样枯燥。师傅在他人眼中有点小迷糊，经常被大家取笑，可是我觉得她是大智若愚。什么事情她都是选择宽容和积极的态度去面对，在谅解他人的同时，其实也是自我品性的修炼。我对自己说无论怎样我都跟定她了，因为，师傅目前的工作状态正是我心中对于HR的理想描绘：严肃的工作中不乏情趣；亲和力与领导力并存；小事可以宽容，遇到原则性问题则公平公正。在人事岗位上，论专业知识，师傅可能不是最优秀的，但是她在给予他人工作教导时的热情、耐心以及信任，我相信她是做得最优秀的。往往我会觉得自己愧对师傅的信任，未将工作做好，脸上难免会显露失落，每当此时，师傅不是指责，更多的是激励我，做人不能太苛责自己，凡事尽自己最大努力就好。师傅常说做人要懂得控制好自己的情绪，这对于HR来说，尤为重要。这对于我来说也是最具挑战的，从最初不知收敛的晴雨表，到现在我也在学着淡然，学着怎样去平和自己的心态。感激师傅，帮助我在成为专业HR的道路上又迈出了一步。

作为职场新人，我所期待的并不是高职高薪，只是希望能有让自己成长的机会。感激公司给予我学习的平台，感激桥南店、感激胡店长以及师傅，给予我成长路上的关怀和帮助。

冠军归来

■南县店 佚名

我的手机相册里依然保存着给力16年司庆运动会上获得12人绑腿混合竞速赛冠军精英们的照片。

一年前的今天，他们为了冲刺冠军，每天早上6点翻围墙到南县一中进行集训，7点半跑回门店上班。决赛前夕有人因为肌肉拉伤退出了比赛，有人磕得青红紫绿却依然坚持到了最后。今天碰到刘小丹，打趣的问她：脸被摔得“毁了容”，怎么今年还来训练啦！刘晓丹满脸倔强的笑容，把头一扬翘着嘴巴说：“去年我们只拿了竞速赛的一项冠军，今年我们要把去年失去的100接力赛冠军带回湘西北！争做第一，原因就这么简单，荣誉是永恒的，美丽是暂时的，荣誉比美丽更重要。”瞬间，这个外表柔弱的女人让我肃然起敬！

这支4×100米速跑团队，成立只有2个礼拜，但每一天他们都进行着魔鬼般的训练，早上6点到7:30训练，下午5点到6点半的训练，除去每天南县店基本的工作，还需要抛开家里的一切杂务，全力以赴。备战司庆运动会，这半个月他们的速度从62秒跑到了60秒，从60秒跑到了59秒，现在缩短到了57秒，他们开始变得更有信心啦！因为他们清楚的知道去年8×100的冠军速度是1分57秒，现在已经接近冠军速度，夺得最后成功的路上已迈出了一大步，关键在于持续的训练和状态的保持。

100米接力赛是一个既讲速度更讲团队合作的项目，不仅仅要跑得快更要交接到位，方能取得胜利。这是湘西北团队在司庆运动会上体现速度与激情的时候，让我们记住他们每一天的挥汗如雨；让我们记住他们在司庆出色的表现，让我们记住他们最响亮的四人组合：莫小磊、全刚、刘小丹和刘利。让我们期盼这支4×100米速跑团队杀进决赛，勇夺金牌，凯旋归来！

家书

■置业公司 续晓旋

我原本以为人越长大越难被感动，但是今年，我却有幸读到一些让我热泪盈眶的文字，这些文字有些是成本的日记，有些只是日历碎纸片上的记载，这些文字来自置业投资发展中心的家属们，我们暂且把他们称作家书。它们没有被装进信封、贴上邮票，他们多数时候选择了藏身幕后、默默支持。

2013年5月15日，我在湘潭三大桥附近的一个绿化带中醒来，额头上流着血，手里还捏着一瓶提神喷雾，车前挡风玻璃碎成渔网状，车内一片狼藉，全年第30次事故，我知道我又闯祸了。2014年1月13日，那是一个风雪交加的傍晚，潭邵高速上，雨刮器在大雪天失去了效应。不料前车一个急刹车，来不及反应，追尾的声响震耳欲聋。我又一次死里逃生，为了不耽误邵阳一个项目的谈判，我们顾不上修车，就开着车赶往邵阳。

置业公司投资发展部长成浩说到这些满脸释然，被问及为何那么拼命，这个真实的男人只说了两个字：压力。一年255万平方的拿地任务，相当于两个九华项目，四个梅溪湖项目。一个人开车到外地谈判应酬，总是绷紧神经与政府博弈，却也少不了觥筹交错。喝醉了吐，吐醒了又一个人开车回家，一个月20多天在外出差，一年200多天交涉谈判，全年30多次交通意外，即便他对家人守口如瓶，但枕边的妻子又怎会觉察不到。真正的勇敢担当，是一个男人拒绝与任何人分担，禁止任何人触碰的。

丈夫经常不在家的夜晚，她总是翻身起来，独自从自家衣柜拿出日记本，那是一个布面泛黄的日记本，字里行间充斥着对丈夫的担忧与埋怨：孩子还没醒，你又离家了，孩子都不认识爸爸了，我怎么就嫁给一个爱离家出走的你。车祸的事，两口子心照不宣，妻子只是默默地准备着提神喷雾。丈夫开车时，她总是每隔几分钟响电话，她说她想做一只敬畏生命的闹钟。

凭借着日记本，妻子默默呼唤丈夫，浩子，我们新婚第三天，你就去了江西，一去就是5年，你答应我的蜜月旅行，我都等了10年了。一个女人的爱情火焰，就这样在对丈夫无尽的牵挂担忧中细数度过，在黑暗而狭小的衣柜里，独自燃烧了近10个春秋。

同样是10年前，湘潭老火车站的月台上，也上演这同样的离别。由于入司前创业失败几乎掏空所有家底，刚入司便被派往外地出差的张亮深感责任重大。临别前，母亲把一路攥在手中的200元前谨慎地塞到儿子手心，那是一叠厚厚的200元，那是一叠由10元、20元凑成的200元，张亮说，那一叠被汗水浸湿的200元，他终身难忘。10年里，张亮在家的日子很少，可是家中衣柜中叠放整齐的衣物，和定时换新的铺盖，我们似乎可以看到，年迈的父母在那些辗转难眠的夜里，像每一位思念儿子的父母一样，把儿子留在家中的衣物拿出来轻轻抚摸，再一件件地叠好，放到衣柜深处。

天道酬勤。2013年，入司10年的张亮成为广西区域投资发展经理，5年前广西调研经历，让他积累了人脉，熟悉了广西的每一条大街小巷，与当地政府、商会、知名房产商建立了深厚友谊，顺利的话，广西今年内将拿下两至三个项目。

10年过去了，33岁的他却依旧单身，年迈父母的健康问题成为张亮最大的担忧。去年，张亮的父亲跌倒颅内出血，透过病房的窗户看到，张亮泪眼模糊，父亲全身插满管子，满头白发的母亲握着父亲的手。因为没有儿子的守护，二老相依的画面，与其说是相濡以沫，不如说是相依为命。

还没来得及接父亲出院，他又踏上了返回广西的漫漫长路。这一次，月台上，送别的人没来，送别儿子的，是一封仅有24个字的信，“儿啊，这是银行存折密码，爸妈哪天突然走了，你可要牢记了。”

妻子对丈夫的爱，父母对儿子的爱，在公司“发展西南、辐射全国”的战略目标前，它们只是深藏幕后，静静等待。一个隐藏10年的日记本，一封隐忍的信笺，为公司投资发展的宏伟足迹，做出了一个最最温柔的注脚。

我不知道，这些在无数个不眠夜留下的家书，隐藏了多少独自承受的泪水。那些预言又止，那些默默垂怜，那些极不情愿的送别，却选择独守空房的支持。

我只知道，在那个泛黄日记本的背后留着唐代李商隐的一首诗——

“君问归期未有期，巴山夜雨涨秋池。

何当共剪西窗烛，却话巴山夜雨时。”

何当共剪西窗烛，这是多久以前的事情了？

却话巴山夜雨时，你就会知道“家书”二字有多重。

家像春天的暖阳

■周 滔

“守诚爱家，追求卓越”！

在晨会上，经理让我们把公司的经营理念和核心价值观反复诵读了几遍。然后问我们，公司的核心价值观里的“家”有什么含义，为什么把家作为核心理念呢？经理说完后，同事们都有些诧异的看着她。经理微微一笑，不言。于是大家便左右前后相互讨论起来。五分钟后经理用手比划了一个暂停的手势，“好了，大家有答案了没有，家有什么含义呢？”“家象征着步步高这个大家庭！”有位同事先声为快，“恩，说得对，还有没有别的意见？”经理微笑说道。有位同事支支吾吾说：“还有我们自己的家庭。”经理点了点头看大家，“各位同事都说得很对，这里我整理了一下。这个家呢，是我们的小家庭与步步高这个大家庭，只有我们照顾好小家庭，我们才能安于工作，才能使这个大家庭有更好的发展。”经理讲完，赞许的掌声马上响了起来。

家这个理念便深深地印在了所有同事的脑海里，在以后的日子里，诠释着它所有的内涵。

记得去年十月份的时候，四楼值班经理的女儿，因为得了先天性脊椎病，手续费需交几十万，因无法筹到这么多钱，手术也可能会终止。公司得知了此事，立刻发了一份倡议，于是四面八方的伙伴们，都主动伸出了援助之手，短短几天内筹集了好几万善款，解了那位同事的燃眉之急。

这件事让我知道，身在大家庭里，只要一方有难，便有八方支援，每个人的心都是紧密相连的。

进入MESUX已经三个多月，我从一个稚嫩懒散的女孩逐步成长了。这些都是米

岫团队小家庭带给我的。

记得我第一次接销售的时候，那是一位非常漂亮的顾客，穿衣服特别的挑剔。我在帮这位顾客推销衣服时开始变得词穷，有些沮丧、力不从心。店长和师傅湘湘看到了马上过来给力，使这笔就要失掉的单成交了。在接下来的时间里，遇到一般顾客，店长就自己试穿衣服让我讲FAB（衣服的优点，带给顾客的好处），我讲得不对的湘湘及时补充，其他伙伴就及时点拨。

在这样的氛围里，我快速地成长起来，到最后也可以独当一面完成销售全过程了。我意识到“家”是我成长的阶梯。

还有很多点滴小事，例如活动布置时，有些专柜因没有物品布置，别的专柜便帮她们去买，或是有多的，便借给她们，拿快递时通知别的专柜，帮忙关灯……

步步高大家庭就像春天的暖阳，给人温暖和力量，我们在暖阳的照耀下茁壮成长，壮大。

时针已经指向凌晨2点

■百货基建营店 郑 韧

日月盈昃，寒来暑往。在工作的点点滴滴中，伙伴们不辞艰辛的身影常常浮现在眼前，让我触景生情，感慨万千。

天有不测风云。2013年5月14日晚上7点钟，湘潭电闪雷鸣、暴雨倾盆。突然！楼顶发生几声巨响“砰、砰、砰”！五楼桂林人餐厅屋顶坍塌了，石灰板刷刷往下掉。瞬间，天空的雨齐刷刷一倾一下，屋顶的积水四处蔓延，向楼梯间、墙壁狂奔，顺着电缆井流向了电表箱。半个小时过去了，积水情况有增无减。突然，二楼电表跳闸，整个超市区域一片漆黑，“吱吱吱，吱吱吱”二楼电表箱冒出明火！在一团漆黑中冲出一位同事，他冒着生命危险、奋不顾身的将二楼电闸关掉；接下来，一楼珠宝区、手机柜、鞋区全部断电，其他楼层多个专柜相继跳闸，原来，是这暴雨让大楼屋顶大量积水、排水管道不畅通，超市仓库压垮桂林人屋顶，造成洪水“横行肆虐”。设备课的朱鸿浩在紧急关头，冒着被电击的危险，冲进配电间，断然将门店总电源关掉。

百货的傅店长、超市吴店长在得知门店险情，冒着暴雨在险情出现十五分钟内赶回门店，与员工们一起坚守岗位，有条不紊在指挥一线战斗。在家休息的安保员工，也在第一时间冒雨赶回门店，协助有序的疏散顾客，珠宝区的女员工们纷纷借来手电筒，两人一组细心地收拾好黄金珠宝，做好黄金珠宝入库工作，确保安全到位。那夜的天空无比黑暗，邪恶的电闪雷鸣是那樣的刺痛人心，总部设备曾立国赶到门店时，全身湿透，他顾不上那么多，陪同门店人员在各处容易发生的险情地方检查、拍照、排除火灾隐患，当大家走到屋顶时，眼前一幕让大家惊呆了。整个大楼的屋顶好似一片汪洋大海，所有杂物全漂浮在水面，每个人的脚都在水中游走，“领导，我留下！”“领导，这么晚了，你们先回家，我来坚守。”安保主管刘君和设备主管朱鸿浩争着留下驻

守门店,那时,时针已经指向凌晨2点……

第二天清早,所有员工提前上班,高蒂专柜员工惊然发现鞋子仓库“水漫金山”,其他员工听到消息,纷纷赶过来帮忙,不到10分钟,几百双鞋子迅速的移出了仓库,没有一个人喊脏喊累,为专柜挽回了损失。这一幕何等的感人呀!8点钟,门店召开了专题会议,尽快消除门店火灾隐患,确保安全送电,各专柜清洁工作有条不紊在进行,一直忙碌到下午3点,没有人嫌脏,没有人叫累,经过紧张有序的奋斗,门店终于可以安全送电了,所有员工立即以饱满的工作热情迎接顾客。

奉献不止,感动常在。像这样感人的场景并不少见,步步高人执着的工作态度,视公司如家的情怀在此处闪闪发光。团结就是力量,感动就在身边!

岁月无痕，青春依旧

■ 澧县店 夏绍沛

2005年的年底，步步高进驻湘北重镇澧县。这一年，有两百多名兄弟姐妹应聘来到步步高，成为澧县店的一员。他们中有家庭主妇、也有刚毕业不久的大学生，但更多的是来自不同行业的下岗工人。他们都为能重新找到一份稳定的工作而庆幸。他们中的许多人也相信，在步步高，只要通过自己的辛勤努力，就一定能找到属于自己的一份事业。

岁月无痕，一晃9年过去了，当初进入澧县店的200多人中，如今仍在步步高工作的已不到30人。他们没有超凡的才华，也没有惊天动地的事迹，有的只是日复一日地上货补货，默默无闻地辛勤工作。但正是这群普普通通的平凡人，他们参与并见证了步步高的成长与辉煌，在与步步高共同成长：

孙丽华——刚入司时，她是一名面包理货员，多年来，通过自己不断地学习和反复地钻研、摸索，终于掌握了全部的面包制作技术和营运技能，三年前顺利通过公司的考核，成长为一名优秀的面包经理兼技师。

前台经理李娟，一个在收银岗位坚守了9年的收银能手，据说，钱从手中过，闭着眼，她也能识别真假。她不但自己收银技能出神入化，还为公司培养出了一大批优秀的收银员。

贺海波——刚入司时，还是二十六七岁的小伙子，从熟食学徒到技工到助理技师再到技师……9年的坚守，他一步步成长为独当一面的熟食经理兼大师傅。

在澧县店，这样的事还有很多很多……

雷锋日记中有过这样一段话：“如果你是一滴水，你是否滋润了一寸土地？如果你是一线阳光，你是否照亮了一分黑暗？如果你是一粒粮食，你是否哺育了人的生命？如果你是最小的一颗螺丝钉，你是否永远坚守你生活的岗位？”

也许，这些与澧县店共同走过来的兄弟姐妹们，在步步高这个大家庭中，他们真的只能算是一滴水，一粒粮，一颗小小的螺丝钉，但他们9年如一日，一边照顾着自己的父母家人，一边默默地坚守在自己的工作岗位上……

当年30岁左右的年青人，现在也渐渐地步入中年。岁月无痕，如今，我们伴随着公司迈入青春芳华十九年，企业兴则个人兴，企业强则个人强。走过的19年，我们面临的必定是企业新一轮的崛起。国家的巨变和社会的进步将不断为企业注入强大的动力，而企业稳健持续的发展也创造性地助推了区域经济的繁荣。见证成长，共享荣光。我坚信，这些与澧县店共同走过来的兄弟姐妹们，仍会以年轻人的激情，用他们的执着与忠诚，去努力践行“守诚爱家、追求卓越”的誓言。

我爱你，步步高

■ 百货东都店 王玉良

从国企下岗后的多年都孤军奋战于职场，直到儿子上大学。闲暇时候，来逛步步高百货东都店，并萌生了要做一名导购的念头。

通过他人的引荐，我获得了面试机会。面试官对我提出一连串的问题：“你多大岁数？文化程度？之前从事过什么职业？了解导购员工作吗？为什么选择步步高？如果顾客不认同你销售的商品，你会用什么方式方法推销它？”

面对这一连串的问题，我并没有慌张，思索片刻一一回答了她：“对于招聘方来说，年龄是一道关卡，它能保证这是一支朝气蓬勃、青春洋溢的队伍。但对于我来说，年龄不过是一个数字，虽然这个数字大了些，另一方面也是一种优势、一种动力。”

“为什么？”经理反问我。“正因为我年龄大，更有就业危机感，我得更勤奋的投入工作！加上我心态年轻、阅历深，识人多，知识面广，有过做个体服装老板的经历，对于不同类型的顾客，有一套自己的方式方法。当顾客摇摆不定时，通过我的引导成交几率会大大提高！况且，这是一个大型商场，一定有需要我的品牌。”也许是我的自信打动了她，在面试那天，我单独在专柜实习，并成功销售了11件商品。不到半年时间，我成为了顶呱呱品牌的导购员。

记得第一天正式上班，第一次参加晨会。当值班经理大声而亲切的对我们说：“亲爱的同事们，早上好！”顿时一股暖流流向全身。一种久违的幸福感萦绕心头。当同事们整齐的诵读公司经营理念时，我为之振奋！使我有一种找到“魂”的感觉。当通报各专柜业绩排名时，我又仿佛回到了青春岁月那种你追我赶的竞争场面里。非常庆幸，加入了步步高这个优秀的团队，我不再是孤军奋战的游子了。

商场如战场，意识到危机才是真正的进步。一个合格的将军，不会在开战前才想起来训练士兵。要成为某一行业的领军人物，就要不断挖掘自身潜力，不断塑造良好的心态，迎接挑战。为了不使自己拉后腿，下班回家后，我上网查阅了大量关于销售商品的专业知识，并学习了营销技能，对不同层次的顾客都能找到对应的沟通方式。

记得有一位从新疆轻纺局离休回株的顾客来到我专柜挑选衣服，她询问了我很多有关服装面料方面的知识，也用了很多专业术语，还预测了彩棉业的发展趋势，中国在国际上占据的市场份额及影响，当她离开我柜台时说：“在步步高购物很惬意，环境好，服务员热情、专业！”当听见专业人士这么高的评价时，我感到莫大的鼓舞和自豪！

步步高是规范、年轻向上的公司，我很幸运能与这样的公司一同成长！公司利用节假日等不失时机的展开各种营销，牢牢地吸引住新老顾客，多姿多彩的文化活动，让我们感受到步步高的精彩。在这次《幸福来欢唱》活动中，我以一首《故乡是北京》赢得了一等奖！“走过了南北西东，也到过了许多名城，静静的想一想，我还是最爱我的步步高！”

我发自肺腑：我爱你——步步高！

我爱我家

■超市事业部 张虹

大作家萧伯纳说过，世上最不平凡的美是家里的美，它是我们感受世上第一份爱的地方，也为我们的学习与成长提供了最宽厚的土壤。对我来说，家代表着一个集体，一种荣誉，它是一种温馨与归属感。

在步步高工作的日子里，从懵懂到懂得，从付出到收获，从汗水到微笑，我无时无刻不感受着大家庭带给我的成长与感动、温暖和忠爱，而这些世上最不平凡的美，也让我深深地爱恋着这个大家庭。

入职之初，我对即将开始的零售行业的职业生涯充满了期待，也有些忐忑，生鲜日配干杂课是我进入步步高的第一个学堂。在生鲜日配干杂课，最难忘的日子莫过于配送日。那些上百斤的大米杂粮，不仅考验着我们的体力，还考验着我们的耐心和毅力，而在过去无数个这样的日子里，我学会了团结协作。无论多重的商品，我们一起扛，肩上的担子就变轻了；无论需要卸配的商品有一车，两车，还是三车，我们一起扛，时间也就变得充裕了。

在大家庭里，如果团结是所有困难的答案，那乐观就是让困难变得可爱的魔法。在一次完成配送后，大家都是满脸的汗水，满手的灰。当我说“谢谢大家，辛苦了！”的时候，此时外形稍显庞大的向姐自豪地说：“我就是熊大，有的是力气！”而一旁刚缓过气的姜阿姨也毫不示弱，抬头挺胸地说道：“我还是光头强咧！”话语刚落，收货口爆发出大家的一片欢笑声。

这样团结的工作氛围，让困难在我们面前一一迎刃而解。从中，我充分体会到从小就唱着的“团结就是力量”的真正含义。

平时的工作生活中，我们偶尔也争吵，我们笑，我们闹，我们是伙伴，也是朋友。不是受了莫大的恩惠才会感动，感动有时候是一句暖暖的问候，一个关切的眼神。“吃早饭了吗”“你多休息会”“你最近瘦了！”“进冻库冷，把棉服穿着”等等这些暖心窝的话。

感动就是这么简单，源于微笑，源于那些善良的话语和乐观的人。

记得前不久，端午节前后，夏汛期间。因为门店后面紧临小河，当地顾客多次向我们反映，小河一到汛期会涨水，河水曾数次漫到我们租用的场地。门店上上下下都担心不已。随着汛期的来临，雨越下越大，河水越涨越高，门店防损员熊姐是看在眼里，急在心里，几乎每晚都要打着手电去后面小河边走走看看，她反复叮嘱夜勤防损的同事一定要千万注意才放心回家。2014年6月2日，大雨已经连续下了三天，河水已经淹过了河堤，直逼门店后仓。虽然门店提前准备了沙袋进行预防，但情况依然严峻。此时熊姐主动找到店长，说：“我认识管理下游水闸的人，我去找他。”半个小时过去了，河水慢慢退去，熊姐全身湿漉漉的回到了门店。原来管理水闸的工作人员人手不够，难以启动水闸转盘，熊姐和她先生立即二话不说，冲进水里，一起协助工作人员将水闸启动，确保了上游河水及时的疏通，保住了门店的安全。

我们都是公司最平凡的一员，是步步高教会我们成长，每天都用心为零售事业添砖加瓦。

我们身处步步高这个大家庭，有了家，就有了牵挂和责任。有了家，就有了不断刷新自我，追求卓越的动力。

我爱上了这份工作

■ 百货东都店 王玉良

一次偶然的机会，我加入了步步高这个充满活力、积极向上的团队。因为我爱零售业，爱顶呱呱这个知名品牌，所以我一直在这个平凡的岗位上坚守着。掐指一算如今已工作了四个年头，期中有太多的辛酸、收获和成长。

我时常把我工作中的一些感悟分享给我的家人：只有付出才会有回报；只有认真和执着才能不断提高职业技能和销售业绩；只有真心诚意为顾客着想才能赢得顾客的信任和赞扬。今天，我很荣幸能将我这些难忘的经历与大家分享。与大家共同回味工作所带给我们的成就和喜悦！

记得前年冬天的一个下午，一位男士漫不经心地走向我的柜台，我热情地向他打招呼。他愣了一下，歉意的说：“不好意思，我不是来买东西的，我只是在等人。”听完后，我回答：“没有关系啊，等人其实挺难熬的，我陪你聊聊天，顺便了解一下我们顶呱呱的彩棉内衣。”他笑了笑：“聊天可以，但我不会买你的衣服！”我说：“其实着装体现了一个人对生活品质的追求，也是一种综合素质的体现，你认同么？”他点了点头。我接着道：“很多人只注重外衣的品牌和华丽，其实一个有修养的人往往会讲究内衣的品质，这类人不爱慕虚荣，追求的是实在和质感，因为内衣关系到我们的健康。”他又点了点头。我笑着向他问道：“你穿过彩棉内衣吗？”他摇了摇头。“那你一定不知道彩棉的价值在哪里对吧？”他说“是的。”于是，我向他介绍顶呱呱彩棉服饰从种子的研发、种植、纺纱、织布、制成成衣，到最后销售的整个过程。说着说着，他突然打住了我：“哎！我现在做出一个重要决定——在你的柜台买一套内衣！”看到我诧异的眼神，他解释道：“其实我从来没在导购手上买过东西，因为我对导购的印象是不太好的，但是今天，你的热情，敬业，执着感动了我，同时你又很专业也很亲切。让我重新

认识了导购这个职业，不得不说，步步高请到了一位好员工，所以我才破例在你手上买一件衣服。”当时听到他这句话，我特别开心。这不仅是因为在轻松闲聊中，成交了一笔，而是我用热忱的态度感染了顾客，同时收获了他对我工作的认可和赞扬。

然而并不是每一笔成交都是如此轻松自如。去年也是这个时节，一位男士带着他的母亲走进了我的专柜，他想为母亲选购一件睡衣，当时我的同事接待了他们。不一会儿，只听那位男士说：“走，这里没有170码的，我们到别的地方去看看。”我立马回头打量了一下他的母亲，连忙说：“先生，请留步，我觉得老人家穿175码的更合适。”他生气地冲我说：“你没有170的就说175的更好，要我看，你们这些导购尽是一些骗子！”我不愠不火地说：“先生，您怎么这么说话呢？导购是很平凡，但也有职业操守和职业规范。作为一名合格的导购，不管是什么样的人，只要站在他的面前，都能估摸出他的身高、体重和相对应的衣服尺码。我是真心诚意地用我的专业知识在帮顾客挑选最适合的衣服。”他愣住了，我又说：“从您的气质看，您应该是一个受过高等教育、学业有成、事业有成的人士吧。”“你别跟我套近乎！”“我不是和您套近乎，我只是想证明我的眼力。”我转而对他母亲说：“您是刚从乡下来的吧。”这位男士立马反感道：“乡下人怎么了？”我说：“我也是从乡里出来的，乡里人不是照样能培养出您这样一个令她骄傲的儿子吗？”“你真的别再和我套近乎，我才不吃你这一套！”“我跟你套什么近乎啊，我也是一个做母亲的，今天我之所以努力工作，也是在培养我的儿子，希望他早日像你一样把我带到一个像步步高这样档次高的商场，来挑选像高品质的服饰。我是替你母亲感到骄傲幸福，请试穿一下，相信我。”见他还在迟疑，我语气缓和了一下，说：“是不是刚才我说话的语气有点过，冒犯了您。但我们的衣服是中国彩棉第一品牌。舒适、健康、环保。株洲目前就我们这一家营销点厂家直销，千万别错过啊。”“我要的尺码你又没有。”“哎呀，您该不会是郑人买履吧。”他噗嗤一笑：“好吧，试试吧！”在老人家试衣的时候我向他们宣传穿彩棉的好处，当他母亲穿着得体的一身出来时，我对他说：“您看怎么样。”他笑了笑，用平静的语气问我：“大姐，这里有孕妇裙吗？”“有啊，身高、体重、几个月了？您是把你母亲接过来准备做奶奶的吧？”“是的。”我一边帮他挑选，一边向他道喜，挑完后我说：“您看，您妈妈穿的有了，老婆穿的有了，就差自己了，要是你也买一套的话，晚上一家人围坐在电视机前，都穿着我们的

家居服看电视，该是多么温馨的一幅画面啊。”“好吧，我也买一套，大姐你帮我选吧。”当我打完包送他们出门时，他又问：“大姐，你这附近有直达负二楼的电梯吗？”“有啊”我示意：“您不再逛一逛了吗？”“算了，该买的都在你这里买了。”我追问道：“嗨，刚才我说你是学业有成、事业有成，负二楼肯定有自家的车在等着您吧。”他走了两步，忽然转身，微笑着向我点点头，亲切地说了一声：“大姐，你真棒！”顿时，我心中溢出一种说不出的滋味，有一种从未有过的满足和幸福！

这个故事从一开始他对导购的蔑视，到最后他怀着敬意夸奖我。这说明了什么呢？你我心中自有答案！

我们的品牌从刚刚进入步步高，半年度销售不过25万元到目前半年度过50万元，同比翻了一番，近两年都位居女装销售针棉内衣第一。

我想说，一个企业的发展最大的生产力就是销售，而优秀的导购就是财富的创造者，你说是吗？

记得我刚来应聘的时候，主考官问我：“你多大了？”我不敢正面回答，因为我怕失去这份工作。今天我要大声的、坦诚的告诉大家，明天是我52岁的生日！虽然我不再有年轻的面容，但我有一颗积极向上，永远年轻的心！

一群最可爱的人

■宝庆店 佚名

入司近三年，辗转几家门店，接触了许许多多的同事，在他们的身上我看到了步步高人的优秀品质。魏巍的散文《谁是最可爱的人》赞颂了中国人民志愿军。在我的眼中，我身边的许多同事都拥有优秀的品质，他们也是最可爱的人。

坚定不移的信念

他们是第一个踏破黎明的人，他们总是伴着月亮、星星而走；日复一日，年复一年，是什么让他们如此坚持？曾经与一位同事聊天，她告诉我，她是一名下岗工人，下岗后就到步步高上班了。虽然每个月领着不是很高的工资，但让她感觉到踏实；虽然每天的工作很辛苦，但她能感到和同事们在一起的快乐。她最后告诉我，她坚信，她的辛勤付出，一定会得到公司的回报。这是一名基层员工的一个简单想法。我想，无论是入司三年、五年、十年的老员工，还是刚入司的新兵，为了他们的事业或者生活，一定都怀揣着那种坚定的信念。就是这样一种信念，让他们坚持着。

乐观自信的心态

历经几家新店开业，也切实体会到了超市人的辛苦。新店开业，从第一批货到门店开始，所有的人真正进入了高强度、高负荷的工作，加班加点成了常态。记得宝庆店开业的时候，每天要卸六、七车货，店长将所有人分成卸货组、运货组、分货组。除了这三个小组，还有一个特别小组，是由人事与前台经理组成的“慰问组”。她们的主要职责就是后勤保障以及拿着喇叭到工作现场加油鼓劲，充当啦啦队。在休息的间隙，她们给我们带来笑话表演，带领我们一起高唱团结就是力量和司歌，正是这样的笑声与歌声，冲淡了所有的疲惫与劳累。

高尚的职业道德

他们爱岗敬业，任劳任怨；他们守诚爱家，追求卓越。“一个团队，一起成功”的精神，已经融入到每一个人的血液之中，每天都在将这高尚的职业道德用实际行动完美的诠释。就是这样一群普普通通的步步高人，每天重复着那看似简单的工作。有人说，当你将平凡的事做好的时候，那么你就不平凡了。我在想，这说的就是他们吧。

因为有着坚定的信念，所以他们陪伴步步高十八年；因为有着乐观的心态，所以他们爱步步高十八年。

这就是我眼中的步步高人，一群最可爱的人。今生“有幸”，我成了“步步高人”，因为它累、它苦、它烦；因为它有爱，我与它共成长。

团队里的“铿锵玫瑰”

■南洲店 孟碧斌

感动总是在不经意间悄悄触动你我的心灵。南县南洲店防损团队组建有半年多了，绝大多数的伙伴都称得上是铿锵玫瑰。半年多来，她们演绎了一个又一个令人感动的故事：

“拼命三郎”孟晓平：2004年在南县店入司，2012年9月22日借调到南洲店，由于门店当时人员招聘比较困难，门店在筹备期前10天只有她和防损经理两个人，每天孟晓平在门店工作的时间达到12小时以上。为了确保门店资产和设备设施不受损耗，她整天不停地穿梭在卖场的每个角落，脚磨出了血泡，只是用创可贴简单包一下。卖场施工灰尘较多，导致她一段时间咳嗽得厉害，且带有血丝。70天的筹备期，她没休过一天假。因老公是一名出租车司机，夫妻俩都无法照顾好年幼的孩子，导致孩子的吃饭都成了问题。我清晰的记得在开业的前一天，孟晓平的女儿到我的办公室“兴师问罪”，她用稚嫩的声音对我说：“孟叔叔，我好长时间没有吃过我妈做的饭了，我晚上大部分时间都是吃方便面，现在看到方便面就反胃，我妈怎么这么忙呀？”面对孩子的质问，我无言以对。孟晓平就是这样一个舍小家为大家的拼命三郎。

“控损先锋”李卫军：说起李卫军，门店主管没有一个不竖大拇指的，许多员工和许多顾客没有一个不害怕她的。因为她是一个做事讲原则，处事讲风格，办事讲效率的人。开业半年来，李卫军查处内盗三起，处理员工严重违纪四起。由于人事制度的改革，卖场现已无巡视防损员，内外盗的查处除了靠防盗设备外，更多的是需要防损团队有一双敏锐的眼睛。今年3月份的一天，李卫军在终检口执勤，她发现一女顾客在巧克力区域来回走动，神色有些紧张，李凭着在公司9年的工作经验，她判断该顾客有重大嫌疑，并立即通知另一位防损员顶替她，然后立即跟踪。这位顾客出卖场时被

李卫军当场查获，为门店挽回了100多元的损失。在对该顾客的调查中，发现此人曾多次在南县多家超市有过偷窃行为。

因南洲店食品部门主管更换频繁，员工业务技能有待提高，为减少损耗，李卫军利用曾经做过理货员的优势，不断提醒食品部门员工清查商品保质期。在处理临期商品时，她主动担任义务促销员，及时对临期商品有效处理。

“敬业勤奋”冷爱群：曾经在国企工作过的冷爱群有一种不服输的精神，入司半年来，她全身心的投入到工作中，虚心向老同事和防损经理请教，对于每一个在工作中所遇到的问题，她认真做好笔记。入司以来，她没有因私事请过一次假。开业之后，门店工作量较大，员工思想不稳定离司现象较为严重，防损团队也不例外。然而不服输的冷爱群此时却病倒了，为了不给整个团队的工作带来不便，她坚持带病工作，每天打完点滴后就回到门店。有一次防损经理见她身体很虚弱，防损经理替她站岗她才回去休息了几个小时，第二天仍然坚守在自己的工作岗位上。

在我们南县南洲店防损团队，令我感动的人和事还有许许多多，上述故事只是一个缩影，她们虽没有惊人的奉献之举，也谈不上精湛的业务技能，但是就是在这些平凡中蕴含着伟大。她们如阳光一般温暖着每一个人的心。我为自己在这样一个的积极向上的团队中工作感到由衷的骄傲和自豪。

我眼中的步步高人

■广场宜春店 李 赞

步步高人勤奋、敬业、专业……广场宜春店84家居部的楼层经理夏晓斌则是我眼中的优秀代表之一。

夏晓斌是湖南人，外派到广场宜春店工作后就成了我的直接领导，也是带领我进入这个行业的导师。在宜春店，夏晓斌凭借着娴熟的专业知识、丰富的从业经验和热情的工作态度，带领84部全体人员勤奋努力工作，使销售业务蒸蒸日上，从开业以来就得到了门店领导的表扬与赞许。

夏晓斌的敬业与勤奋，在宜春店是有目共睹的。他上班从不迟到与早退，每天从开店上班到闭店后才离开。每天的早会他也会事先做好充分准备，认真进行点评，想尽一切办法让大家尽快掌握销售技巧，提高业务水平。与此同时，他还经常给员工们讲商场与顾客的关系、企业与员工的关系，以及做人与做事的关系，不仅增长了大家的业务知识，增强了伙伴们的主人翁意识，还让大家懂得了为人处世的道理。

作为一个楼层经理，夏晓斌不仅仅做到了以身作则，他还能充分发挥团队的作用，有条不紊地开展工作。商场刚开业时，由于消防管道的问题致使楼层的仓库区大面积漏水，夏晓斌来到现场后，马上联系相关部门采取补救措施，带领大家冲进污水中抢救商品。通过大家一个多小时的奋战，仓库中的鞋子全部搬到了干燥的地方，公司财产也因抢救及时而没有受到损失。尽管大家非常疲劳，满身都是污水和汗水，但因公司财产没有受到损失而感到非常欣慰……

“只有大家团结一致，拧成一股绳，才能创造成绩。”夏晓斌是这样说的，也是这样做的。他时时处处带领大家心往一处想，劲往一处使，破解了一个又一个难关，取得

了意想不到的成绩，受到了领导和同事们的交口称赞。2014年三八节前夕，广场宜春店举办了一场女员工运动会，84家居部的同事们踊跃报名，积极参与。但夏晓斌因为老家有急事离开了宜春，一时大家缺了主心骨，情绪低落。夏晓斌闻讯后，在家只待了一天就赶回了宜春。在他的精心组织与鼓励下，大家奋力拼搏，一举拿下了跳绳、拔河第一名和总体第一名的好成绩。

夏晓斌除了业务精湛、工作负责外，还非常关心和爱护自己的下属。记得广场宜春店开业前夕，门店安排了招商与营运人员轮流值班，到现场监督装修进场等事宜，由于几个现场管理人员是女同志，下班后都要回家带孩子，不方便值夜班。夏晓斌得知这一情况后，毅然包揽晚上的值班任务，吃住在现场，解决了大家的后顾之忧。

这就是我眼中的步步高人。

我在步步高的日子里

■ 百货衡阳店 李 佳

我入司才半年时间，偶尔也会感叹，仿佛入司的那一天就像发生在昨天。时间就是这样，总在你不经意间走过，回想起来我拥有的是满满的爱。

入司时我应聘的是收银员，跟钱打交道自然会比较敏感，脑袋里条件反射就是千万当心钱不能弄错了。头三天领导给我安排了师傅上机教我，当我得知三天后我得单独上机操作时，紧张的情绪充满了整个脑袋。我有三个师傅，都很年轻漂亮。凌琳姐，芝英姐，玉兰姐，都是资深老员工了，她们的业务知识真的很棒很扎实。刚接触新的工作，我有一些问题不懂，有时看见杨课长，我也会“烦”她，但她不嫌我“烦”，会将方法全部告诉我，是可亲可爱的一个人！

在百货购物可以使用很多卡，第一次师傅跟我说的时候，第一感觉是头冒金星，迷糊了。师傅说，只有认识所有卡片了才能准确收款，少收了钱得自己赔。这可点到了我的软肋，硬着头皮也得分清它们。记得我是三天实习后，就单独上机，正好赶上11周年庆活动，真是考验人啊，当时我被安排在三楼男装的主机，紧张的情绪自然免不了，我曾幻想过很多繁忙的景象，亲身体验的时候根本没有时间去遐想。

活动那天我上早班，一个楼层就我一个收银台，因为活动力度大，满200送208，收银台被客人团团包围着，大家都想快点买单拿到新衣服。可我只有一双眼睛，除了盯着收银电脑，无暇顾及哪位顾客先后来后到，我就跟客人说：“麻烦你们排好队，这样会很快的，不然我不知道哪位先来。”还好，顾客们都很配合，一下子一条一字队伍就成形了，心中挺安慰的。

同事来接班的时候，我都没有时间整理票单，一股脑全部塞进了存钱袋里了。到

办公室交账的时候，心里没底，因为太忙了，又是第一次单独上机，担心对不上数。看看手机，下班都已经5点了，今天我都快把员工指导的手机打爆了。挺谢谢盛芙的，她并没有责备我，我有问题她都一一帮我解决，甚至从5楼办公室来到我的工作现场指导。因为我的工作的特殊性，不能有马虎，哪怕只有一点点的疑问，我都必须得到肯定的答复。值得庆幸的是，我第一次单独上机的审核结果是准确无误的，这对于我是一个莫大的鼓舞。

回想起来，我要感谢的人挺多。感谢公司给了我成为大家庭一员的机会，结识了这么多可爱的伙伴，感谢工作中包容我的领导，带着她们给予我的爱，我一定会成长得更快。

找寻最美的东都步步高人

■东都店超市 沈 辉

我们每天都在自己的岗位重复着同样的工作，每天都有一张张可爱的笑脸，为东都店带来精彩的每一天。我喜欢自己布置的卖场，喜欢被顾客称赞并认可，更喜欢身边同事带来的愉悦的工作氛围。我喜欢拿起我的手机，寻找东都步步高人最灿烂、最美的微笑，与大家分享。

生鲜第一缕阳光——肉柜司称员陈小华

每天早上营业一开始，整个卖场就会有一阵别样的感觉，因为几百名顾客都直接狂奔生鲜区，任你进门时的员工问候有多么的真诚，他们都不会太在意。来到生鲜区肉柜，分割师们一个个大汗淋漓，都目不转睛地忙着手上的活，而其中有一个阳光的身影立即跃入我们的镜头。

“师傅，您选的五花肉，总共十三块钱！”“美女，这排骨二十一块八，要剁嘛？”最为忙碌的司称员陈小华，正不停地接过顾客手中的商品，不停地称着重量，她总是会露出一脸真诚的微笑，接待着我们的首批顾客。

有一位抱着小孩的顾客在肉柜前左转右转，一直徘徊着，时而看看价格牌，又看看排面上的肉，紧锁着眉头。小华姐看见了，笑着问道：“妹子啊，想买点么子肉呢？”顾客见小华姐亲切的询问，答道：“大姐，我也不知道要买什么肉好，想给崽蒸点肉汤喝，我不会做菜。”“你早说了，给宝宝蒸肉饼很容易做的，我教你咯！你买这个梅条肉，这是最嫩的肉。剁碎后加点盐和水，放在饭上面一起蒸就行了！”边说着边麻利的帮她称好了，“谢谢大姐了！”年轻妈妈非常满意的归家了。

在肉柜总会遇见一些不太会做菜的顾客，因为不知选择合适的肉而不知所措。小华姐遇到这种顾客，总会很热心地当起美食参谋来。

当我拿起手机抢拍小华姐的工作场景照时，一位大妈听见我说是她的服务好所以要拍她，乐开了花，拉着我说开了：“姑娘，你们这位师傅呀，是要好好表扬！既热心又耐烦！我喜欢吃小炒肉，以前总是买后腿肉炒，可每次炒得都不够嫩。后来经她指导，换成前腿肉，如今这道菜成了我的拿手菜了！”“这她最能干了，她还教了我一招，蒸五花肉拌点腐乳蒸，特好吃！我买肉就喜欢上你们步步高来买！”一时间，几个顾客争着跟我说开了。“看来我们的小华姐建立了一批忠实的粉丝群呀！”

摄完相后，我走进柜台，小华姐正将顾客选好的肉一块一块拿出袋子来辨别，还没等她拿完，那位顾客就嚷起来：“看么子看咯，我是在一个盆子里拿的呢！快点称咯！”“师傅您莫急，这么多人在挑肉，难免会将肉放乱的，您看啊。”她边说边将精品与特价肉分开，然后一手拿一种肉，微笑地着对这位顾客解释着：“这个是精品肉13.8元一斤，这个是特价肉8.98元一斤。请问您是要哪一种？还是两种都要？我帮您分开装袋好吗？”那顾客看着小华姐温和的态度，不想无理地争辩了，便说道：“分开装就分开装吧！”称完这一位顾客的，接着在短短的时间内又遇到了同样的事例。当场一个老人用赞赏的眼光对我说：“步步高的员工善待顾客，素质很高！明明是这些人想占便宜，你们还给别人留面子，真了不起！”

此时，望着小华姐忙碌的身影，听着她爽朗的笑声，我不禁肃然起敬。

“双优”服务宠儿——索芙特促销员钟爱华

微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，而应是真诚地为顾客服务。

在日化区，一个场景闯入了我的视线，我快速按下手机快门，“咔嚓”连着抓拍了几张。一位穿着艳丽的大红色连衣裙的女顾客，正在膏霜柜台前认真地听着索芙特促销员钟爱华介绍馥佩的产品。

她待顾客选完膏霜，又带着顾客挑起了牙膏。只见那位红裙大姐皱起眉头，倾诉了起来：“我最不乐意和家人一起共用牙膏了！他们老是喜欢从中间挤，我想全家人都分开用各自的牙膏，也不知买什么类型的好。”

钟爱华一听，笑呵呵地跟这位大姐说开了：“您肯定也是喜欢将牙膏从管底往前挤吧，哈哈，我也是哦！这个年轻人呢，会比较喜欢气息清香的，您看看这柠檬口味的；这个含绿茶精华的可帮助祛除牙齿表面上的茶渍、烟渍，应比较适合您先生使用；

像这种含冬青、红花、黄芩成分的牙膏可以消炎杀菌，比较适合老年人。您看可以不？”

“这些都很好啊！还要给我小孙孙买一支，他今年得开始刷牙了！”“您都有孙子啦？好年轻的少奶奶啊！”“哈哈，我都快奔六十了呢！”“看您这皮肤保养，看您这优雅的气质，太让我羡慕了！”两人爽朗的笑声也立刻将我吸引了进去。我也来凑起了热闹，向顾客抢着推荐了儿童牙膏来：“阿姨您真是看不出来啊！您这红裙子配上您这身材，好有气质！我都差点管您叫大姐了。我崽最喜欢用青苹果味的牙膏了，要不给您小孙孙也用用这种香型的？”“好啊，真的太谢谢你们了！”

红裙阿姨满心欢喜，我看了看她的购物车，没有一样索芙特的产品，还是禁不住问起了钟爱华：“索索，你不是做索芙特的吗？怎么改行做起馥佩和牙膏来了？”“没呢！顾客一直用馥佩这个品牌的膏霜，刚好这个牌子的促销员不在，我就帮着推荐了。”红裙阿姨听到我这一问，还真特意要求钟爱华带她去看看索芙特的产品！最后，意想不到的，钟爱华也因自己贴心的服务，意外地做了一笔真正属于自己的销售。

钟爱华不仅在小小的日化区域服务热情，在员工们的眼里，更是一位抢手的“POP宠儿”。她的POP书写是门店业余企划中书写最漂亮的一位了，一到快讯启动前两天，我的办公室就会成为她的粉丝团聚集地，同事们都会围着她嚷：“索索，先帮我写！先帮我写！”而索索总是一副平和的笑脸安慰着大家：“莫急莫急，排队啊！马上就帮你写。”那场景一点也不亚于名人签名售书现场，连我这个正牌的企划坐在旁边都有些冷场，有时都“嫉妒”起她的人气来了！

不管是对顾客还是对同事，钟爱华作为一名促销员，她始终以一种热忱的心来对待，很愿意为大家服务。她的服务体现了一种无比良好的心境，同时也给我们带来了一种愉悦的心情。

最严肃的服务之星——巡视防损员唐诚

“我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台”这是防损员唐诚的肺腑之言。

唐诚自东都店升级为购物广场起，就由原来物业方的一名员工入职了我们公司任防损员，是目前防损队伍中年龄最长、工龄最久、业务最精的一名元老。

笑，人人都会，可他却不太会。因为他的工作性质，是要对门店的损耗负责，所以每天穿梭在卖场的各个死角，看到的他总会是一脸的严肃，让那些有私念的员工或是顾客都有些胆颤。每当处理一些外盗事件时，都会遇到形形色色的顾客，他都以热克冷、以柔克刚，以理服人，以德育人。

他虽不善言笑，但他的服务是充满热情的。前一段时间，在大米区域，唐诚正在巡视着，忽然看见一位老太太面色苍白，一手扶着米柜，一手撑着脑袋，身子正往下蹲。说时迟那时快，他一个健步冲上前去一把扶起了老太太，并询问了老人是不是身体不适了。老人家说是头好晕，有可能是中暑了。于是，他将老人慢慢地搀起，将她送到前台透风一点的地方，给她递上霍香正气水解暑。当他得知这位老人必须要买米回家时，他二话没说，就返回到卖场背了袋米，将老人早选好的一些商品一起买好单，来到老人面前，并告之前台经理一起及时送她回了家。

“一花独放不是春，百花齐放春满园。”我为身边有这么一群最美的步步高人而深感自豪！

奋战在业改一线的两朵金花

■ 百货基建营店 黄 尧

2014年6月20日基建营店开始分楼层改造，8月1日正式启动全门店业改装修，并将于9月蝶变升级为以白领、公务人员、学生等年轻群体为主的青春时尚馆。在业改嘈杂的现场，笔者发现了两朵开得绚烂的“金花”，她们身上折射出来的精神，值得伙伴们学习。

沈湘红，19周年司庆颁奖现场她在优秀主管的队列里，她是步步高百货基建营店筹备期招商项目负责人。为人直爽，待人温暖如春，办事却雷厉风行。

8月份，公司组织团体旅游，也是步步高百货基建营店业改全力启动的时候。沈经理放弃出游的机会，毅然选择了带领基建营团队奋战业改第一线。每天，她和营运线上的伙伴们联系供应商洽谈合作事宜，夜以继日地谈合同、审图……。同事们都说她雷厉风行，工作从不马虎，有任何差错她都会严厉地指出。但待顾客，待同事亲切温和，……这是一位专业的职业经理人。

8月2日，身体突觉不适的她就诊后确定要动手术。大家都很担心她的情况，但刚动完手术的一个星期后，沈经理出现在门店。医生建议她在家多休养，同事们也劝她回家休息，但她不顾身体状况依旧和大家一起为业改冲刺。采访她的时候，她直接说道：“这没什么好采访的，我只是在做好我的工作”。简单的一句话，让我很感动。

易辉，步步高百货基建营店一处处长，为人和善，工作勤奋。是店总的得力助手，也是同事们的良师益友。

工作中，她总是亲力亲为，每项工作都处理得井井有条；对同事体贴入微、关怀备至。

8月份步步高百货基建营店业改时，进行现场测量的她突发腰椎间盘突出，疼得无法走动。同事们劝她去医院复检并回家休养，但由于工作缘故，她无法丢下自己的团队，放弃了住院治疗，只在家休了三天就带病上班。

回到岗位后，她依旧和供应商谈合同、看现场，还拿着卷尺和同事一起去测量场地，她经常不顾身体的不适加班到很晚。不小心被铁锈刮伤了，她却忍痛不说，直到渗出血迹。由于长时间呆在施工现场，不仅扬起的灰尘天天要忍受，而且还有浓浓的油漆刺鼻难受，同时还要在电锯嘈声的环境中和供应商谈判。她已经几近嘶哑，喉咙已经发不出声却仍然坚守岗位……同事们叫她用纸笔代替，她却摇着手用嘶哑的声音说道：“我可以。”

“金花”用她们的行动很好地诠释了自己人生的价值观，“把公司利益置于个人利益之上”，是每一位伙伴的榜样，也是门店的骄傲！

友爱伴我成长

■广场岳阳店 赵银霞

岁月无痕，人的一生，总有许多东西在不经意中悄然溜走，而真正铭刻于记忆深处的，却是触碰我们心灵的那一份感动，那一份最真挚的关爱！每当我们回想起来，心头总是暖暖的！令人鼓舞，催人奋进！

掐指算来，进入步步高广场岳阳店已快4个月了，平凡的工作中，总能让我们感受到领导和同事们那如春风一般滋润心田的细微关爱，真切自然、暖入人心！而在这个大家庭里，这份爱，这份感动，已化作一股源源不断的力量，它正带领和指引着我们向更高的目标迈进！我想：这不正是我们步步高“守诚爱家、追求卓越”核心价值观的最好体现吗？

刚进收银课不久，在课长的介绍下，我认识了收银主管杨娜，当时，除了礼貌性的问候之外，我不禁脱口说了一句：“你好漂亮哦！”这是杨主管给我的第一感觉！后来，随着工作的接触，日常的交往，我觉得杨主管人美，心灵更美！

那是3月份的一天，我在1楼1号机收银，一如继往地面带微笑接待着每一位在我这里付款的顾客。当时，我发现了一位女顾客的信用卡卡号有些异常，她的卡号前4位数与下方的微缩文字是不相同的，按常规来讲，这种卡是不能刷的，于是，我便委婉地对顾客说：“对不起！您这张卡我们不能刷！要不您另外换一张或者付现金，好吗？！”谁知，这位女顾客是一个性子非常火爆的人，她当即暴跳如雷，朝我大声吼叫着：“你说不能刷就不能刷啊，你算什么东西啊，我刚刚还在别的地方用过，怎么偏偏在你这里就不能用啊？！”我有些无奈，但仍耐心地跟顾客解释着，希望她能够理解，同时，也希望能够息事宁人，可那女顾客依旧在那里骂骂咧咧。后来，值班经理了解情况后，便将收银主管杨娜叫到了1楼，杨主管很清楚，这是一个泼辣、蛮横的女人，但顾客的面子是要维护的。

于是，在跟顾客道歉、解释原因、跟银行方面沟通后，杨主管让我继续收完这笔单，这下顾客更神气了，朝我骂得更凶，那气势就如同打了胜仗归来的勇士一般。

如果说当时自己不生气那是假的，但杨主管一边朝我递眼色，一边安抚那顾客，待送走顾客之后，她立即走到我身边，和颜悦色地安抚起我来，并对我说：“收银工作，有时难免会受气，像今天这种情况不是我们的错，我们也用不着和这种顾客去计较什么，你受委屈了，看开些就好！”说完还笑着拍了拍我的肩膀，面对年龄比我小、但却像姐姐安抚小妹一样的杨主管，我的心瞬间释然了，笑容又回到了脸上：“放心吧，我没事呢！”我知道，是她的理解，让我得以释怀！是她的关心，让我感到温暖！

常言道：“有怎样的领导，就会带出怎样的团队！”这话说得一点都没错！收银课在杨主管的悉心管理和带领之下，内部同事团结友爱、热心进取，感动人心的事儿，常常就发生在身边！这里的姐妹们个个豪爽、大方，不论谁参加任何的比赛，奖金拿了多少，那绝对是“有福同享，有难同当”，所得的奖金或者买吃的，或者唱卡拉OK，姐妹们人人有份，大家集体参加好不惬意！这里的姐妹们人人热心、友爱助人，特别是对新员工的帮带，她们毫不吝啬、毫无保留地传授技能；在平时的工作中，不论谁遇上怎样的问题，只要给老同事一个电话，问题马上迎刃而解；值日的时候，不论忙与不忙，回到机台，卫生总会被相邻的姐妹清理得干干净净！遇上大型活动的时候，姐妹们更是齐齐上阵，每个人分工明确、有条不紊地做着各自的工作，收银的收银、换零钱的换零钱、搞卫生的搞卫生……她们各司其职、各负其责，每个人都尽着自己最大的努力，一切为了将工作做得更圆满、更完美，能够为公司创造更多的价值！

能够生活在这样一个充满爱的团队里，我是幸运的！前不久，带着姐妹们的期许和厚望，怀着真诚、自信的心情，我参加了公司组织的值班经理竞聘活动，通过层层考核，我成功竞聘成为公司的一名管理人员！我深知：因为有爱的力量，才让我们如此坚定地勇往直前，不断地去追寻自己的人生目标！同时，我更坚信：这份爱、这份感动，也必将延续并发扬光大，它将激励着我在今后的工作中，努力做到更出色！

爱心结出善果

■ 佚名

2014年6月25日上午，湖南高考分数线公布。步步高投资集团股份有限公司董事长张海霞不由自主地将目光又投向了千里之外的湘西凤凰，她明亮的眸子里正热烈期待着幽深的山窝里腾飞出两只“金凤凰”。

就在5月底，正在紧张备考的凤凰县高级中学高三年级的学生赵湘豫和田荀凤惊喜地见到了美丽的海霞阿姨，虽然海霞阿姨腿伤尚未痊愈，虽然山路颠簸带来了风尘疲惫，但海霞阿姨爽朗的笑容和亲切的鼓励，让赵湘豫和田荀凤内心充满了温暖。而且海霞阿姨还专程往返三个多小时，深入苗寨去看望两位孩子的母亲。原来，张海霞获知即将参加高考的两位孩子心理上出现了微妙的波动，为了从最大程度上给孩子们心灵上以爱的抚慰，就有了这一次的千里奔波凤凰行。物质上的馈赠是有限的，但张海霞身体力行的举动，从精神上带给孩子们正能量冲击是巨大的。真正的善行，是彼此心灵上的对话，一如歌者所唱的“隐形翅膀，带着我幻想，掠过那绝望，找希望。”

而这次的凤凰探亲之旅，仅仅是张海霞多年来坚持以“家长”身份慰问所支持的学生们的传统延续。一次偶然的机会，张海霞发现，大凡参加高考的孩子都能吃到父母送来的营养餐。于是她就从2008年开始每年都从百忙中抽出时间，以“家长”身份到学校慰问学生。“我希望在这个非常时期，跟学生见个面，加加油，鼓鼓劲，给他们一颗定心丸，缓解压力，增添信心。”张海霞表示。

精神层面的鼓励，是大爱无形的真正体现。张海霞说：“爱是彼此的赠予。”特别是家境贫寒的学子，他们的求学之路比一般人想象的更为艰难，“每一次，都在徘徊孤单中坚强；每一次，就算很受伤也不闪泪光。”如何帮助这些可爱的孩子，不仅要物质上给以有力的资助，更要在人格上帮助他们自信和阳光，这成为了张海霞多年来

“善行”道路上一直探索的命题。

从2002年开始，张海霞以个人名义每年捐助10名左右的品学兼优的贫困学子，并将自己陆续资助的贫困学生结成团队，取名为“鸿雁之家”，12年来共资助300名学生圆了大学梦。2006年，她又提议公司成立“步步高员工子女助学金”，每年为考取大学的员工子女提供帮助。张海霞倡议并亲力亲为组织的“鸿雁之家”，与社会上一般的资助者不同，她在对同学们给予物质帮助的同时，也以持续的行动抚慰着大家的心灵，如开发“鸿雁之家”网站，在寒暑假组织交流活动。多年来通过举办联谊会、外出旅游等各种形式，让一些受到资助的贫困学子消除了因贫困而生的自卑感，快乐成长。对此，张海霞颇为感慨：“我觉得慈善不能单从金钱上来衡量，而是要亲力亲为，给被助者以更多的见识。”

不仅是个人在践行慈善，张海霞还通过自己任职各种社会组织机构的影响力，将善行种子广为撒播。2011年，张海霞在怀化麻阳苗族自治县考察时，看到孩子们还在土木结构的教室里上课，窗户没玻璃，教室没有灯，心情久久不能平静。为了凝聚更多的爱心，她把当年的省女企业家协会年会办成慈善爱心拍卖会，共筹集资金86.4万元，现场捐献给麻阳郭公坪乡江家溪建希望小学。经过一年时间，小学的新校舍建好了，新建了宽阔操场让孩子们快乐成长，企业家的爱心点亮了山区孩子的未来。

少年强则中国强，少年智则中国智。张海霞致力帮助学子们打开心灵之窗，让梦想自由飞翔。彭立果是“鸿雁之家”的孩子，曾是中国科技大学2007年最高荣誉奖学金——“郭沫若奖学金”的获得者，在大学毕业即将踏入社会时表示，“将继续虚心学习，铭记张阿姨给予的支持，同时也将尽己所能回报社会。”

这就是爱心结出的善果，且将善路远行。

追逐梦想的步步高人

■东都店 郑明辉

“生活在我们伟大祖国和伟大时代的中国人民，共同享有梦想成真的机会，共同享有同祖国和时代一起成长与进步的出彩机会，有梦想、有机会、有奋斗，一切美好的东西都能够创造出来。”这是去年3月习近平总书记的一段讲话，今天我的思绪难平，自然想起了步步高百货东都店就有着这样一群追梦的人：

肖毅，安保课的一员。在东都店，提起他，无人不知。不是因为他是一名主管，他，一米八二的个头，虎背熊腰的身材。这样让人望而生怯的大块头，却时常带着笑脸，露出一对可爱的小酒窝。每天的8点开始到22点，在这个时间段内，你都可以在门店找到他的身影。更有时候，因为工作需要，他会加班到晚上深夜。记得去年6月27日的23点，天空中突然下起了暴雨，刚刚回到家的肖毅预感到不对劲，果然夜勤打来了电话，车库里漫水了。于是，他转身冲进了大雨中。那天晚上他和安保员们一起抢险通水，在下水道太窄的地方他们就用手掏；雨水漫到电梯时就搬沙袋来堵，大家扛起一袋袋沙子，来回奔跑着……到了凌晨1点钟的时候，漫水得到了处理，这时候，每一个人的身上都湿透了，已经分不出哪些是雨水哪些是汗水了。

营运部是商场的前沿部门，我的培养人男装部处长匡纯瑾是个雷厉风行，极有主见的人。在工作上，她会不时教我技巧与方法，也会对我的想法作出正确的指导。曾经有一段时间，因为工作上出现了一些困难，我感到了压力大。匡处长找我谈心，她告诉我，做事情一定要坚持，不要轻言放弃。逃避只能隐藏问题，而不能解决它。处长在为之奋斗了十年的步步高里，不知帮助员工们曾战胜了多少困难与挑战！

湛利辉，名典屋的一名普通员工。她拥有一群忠实的粉丝，而其中每一位VIP顾客都是她用心去赢得的。去年三月的一天，有一个顾客在她们专柜试了七件衣服，最

终选中一件上衣，顾客很喜欢，但说不买了，因为带少了钱。看到顾客留恋的目光，她当即掏出自己的200元钱借给了顾客。顾客买走了衣服，留下了一个手机号码，说过两天来还钱。因为忙，直到第八天才来归还。这八天里，湛利辉没有打过这位顾客一次电话，她说，信任顾客，作一次大胆的尝试是允许的。

二楼有一个专柜，做了两处特卖，从去年12月到今年4月，5个多月的时间，3名员工有近一半的时间在上通班，却从来没有一个人说过累字。这个专柜是金菊。柜长叫周小艳。

我们这群人中还有一个人，她说要达成销售任务，要冲刺挑战目标，要让员工们拿到更多的奖金。每一天，她都向身边乃至全门店的人传递着正能量。与人谈话，她总是微笑中带着亲切，智慧中带着鼓励，激励着每一位员工对工作的激情，对生活的热爱。是她，带领着我们度过了一个个难关，完成了一次次销售任务。可是，有谁知道，她是一个7岁孩子的母亲。离开家人，孤身来到另一个城市，却在自己的岗位上兢兢业业！试问有谁不想守护着自己孩子？又有谁不想和相爱的人每天相守？可是她为了自己挚爱的事业和责任，把年幼的孩子托付给了爱人，坚守着岗位，用自己的执着与梦想去创造精彩。这个人是东都店的店长。

在步步高这个大家庭里还有许许多多这样的人，他们没有惊天动地的壮举，却有着一颗无私奉献的心，默默无闻的坚守在自己的岗位上，他们以企业的荣誉为骄傲，以公司的兴盛为自豪。他们虽然平凡但并不平庸，正因为有了他们，公司的史册上才有了一笔笔辉煌的成绩，才有了一座座耀眼的奖杯。他们奉献给步步高的不仅仅是他们的青春，还有他们的梦想。



3

感动,在平凡的点滴里

马,只有跑过千里,才能知其是否为良马;
人,只有通过竞争,才能知其是否为栋梁。

她，在这个岗位上默默坚守了七年

■总部 何慧蓉

如果你是一道彩虹，就要昭示人们阳光总在风雨后；如果你是一条小溪，就要养育一池的精灵，灌溉一方的沃野；如果你是一滴水珠，就要折射出七彩光芒，将最美的颜色呈现给世人；不管你如何渺小平凡，你依然在自己的小天地里谱写生命的童话。

她，在同一岗位上默默坚守了七年。在这七年内奔走于公司与各银行之间。无论刮风下雨、还是下雪天晴，每一家都留有她匆匆的脚步，或热、或冷、或干、或湿。

她，在7年时光中将承兑从两千万做到六亿元，将公司授信额度做到70亿元。不为人知的是这数字的背后，是一个个加班加点的夜晚，是一张张手工开出的票据，是一份份认真核对的资料，是一段段来回往返的路程。七年来我司累积出票金额已达25亿元，是怎样的不懈让她作出了如此傲人的成绩？

她，是15家核算机构背后的支柱。15家核算机构的93个银行账户的开户、销户、账户年检、回单传递、凭证购买、余额询证等工作均由她来完成，没有谁比她更熟悉开户、销户的流程，也没有谁比她从银行拿到的回单多。是怎样的坚守让她成为了支柱？

“倪小燕”，一位普普通通的资金助理，“7年、6亿、70亿、15家”这一连串有意义的数字，伴随着她的成长，谱写进了她生命的童话中，如她一般，在平凡的位置上奉献了不平凡价值的伙伴，或许比比皆是，他们在自己的位置上默默地付出，我们要有一双发现的眼睛，一颗温暖的心，去感受身边的他（她）。而我为自己能够成为这个大家庭中的一员感到骄傲与自豪。

或许我不能告诉你感动是什么，但我相信倪小燕感动了我，也感动了你！

“没事，我能扛”

■海龙物流 艾琴云

也许他并不是最优秀的，也许他并不是最出色的，又或许他只能算是普通岗位中的普通一员，站在众人面前，尽管没有过多的荣誉修饰，没有太多掌声响起，但他就是他，虽然他很普通，但却不平凡……

“没事，我能扛”，这似乎成了他的口头禅。

作为物料专员整天跟帐篷、促销台等等大大小小的物料打交道，搬东搬西也自然似家常便饭，周而复始的送收、收送，搬出、搬回任务繁重又枯燥，但不管多脏多累，他却总能乐呵呵的把事做完。

“没事，我搬！”——那是2012年8月份的一天，因为大米活动的开展要配送所需物料及赠品，根据正常流程先将物料及赠品开出装车，赠品为1KG的面粉，大包装为40包一袋，共计200袋，面对如此重物我推都推不动，望着帮不上忙的我没有半点怨言，直接丢我一句“没事，我一个人来搬”便开始装车，没几分钟，汗水便湿透了衣服，只见他将上衣一脱，光着膀子又继续干活……炎炎夏日中，他挥洒着汗水，在阳光下闪耀着。

“没事，我送！”——随着活动日增加，每周配送量明显提高，多达一天二十几家的配送量（正常配送量6-8家/天），每当我拿着超额的配送量问他是否能承受时，他总能宽慰我说“没事，今天我一定送完”，于是经常能在很晚的时候收到他的信息“领导，送完了！”

“没事，我推！”——那是2013年5月24日，周末前一天总是他最繁忙的时候，这天更是特殊紧急，正常活动物料送完后还得准备第二天人人乐外场大型活动的物料，更不凑

巧用于物料配送的那辆“老黄牛”开始出现了罢工状况，一路上从河东到河西，十分钟小坏一次，一小时大坏一次，如果换别人可能早就将车送去修理（如送至修理导致物料不能送达，第二天的活动就必须停掉），我正担心他是否会放弃时，他却坚定的对我说：“没事，我推！”，就这样，一路小开小推，终于在晚上十点半将所有物料送达到位。

“没事，我爬！”——将车推回公司后便马不停蹄的往仓库赶，因提前进行了电话沟通借车，所以仓管李海军还在等着我们，当时已快十二点，由于是大型外场活动，所需物料又较多，整理起来甚是麻烦，且因时间太晚，人员又少，就他和我一弱女子，在我们将其它物料准备差不多时已快两点，但地面上的帐篷数量不够，其它帐篷又只有货架上才有，此时开装卸车的师傅肯定早已进入梦乡了。正当我火急万分的时候，他已开始往架上爬，留下一句“领导，没事，我爬上去！”，我担忧他边开边推了一天的车，时间又这么晚爬那么高架子会有事，大声呼他下来，他丢我一句“我没事！”，当帐篷堆在我面前时，他又乐呵呵地安慰我说“领导，你放心，下次我保证不爬了！”

“没事，我去！”——把所有物料清理完后，已接近四点二十，我便开玩笑说，都这点了，要不我们直接去门店占位置，你去不？谁知他想也没想的就回了句“行，我去”，我反问他，你不累吗？他又是乐呵呵地笑着“没事”……

从下午四点四十分开到五点四十会合，一个小时后的他又精神奕奕的出现在我面前，上车后，他第一句话不是抱怨没睡好反而是“领导，你继续睡会吧，到了门店我叫醒你。”闭上眼的我耳边却一直萦绕着前两小时仓库守门大爷讲的那句话“深更半夜的你们怎么还在做事！”望着这个不属牛却喜欢别人叫他老牛的“孩子”，当时的我一种莫大的感动涌上心头！

是的，他虽然没有丰功伟绩值得拿出来炫耀，也没有做过一件轰轰烈烈值得颂扬的事情，但他就如所有海龙人一样，在自己的岗位上默默地耕耘和奉献，为了团队的成长甘愿付出自己的汗水。

“没事，我能扛”，这种担当，是他的精神，更是海龙人的精神，他叫刘光辉，他是海龙人！

“一切都有了希望！”

■ 佚名

“为什么我的眼里常含泪水，因为我对这片土地爱得深沉。”每一次读到著名诗人艾青这句诗，我都会情不自禁地想到“感动”和“付出”这两个词。

在步步高公司成立18周年之际，艾青的诗句也再一次让我想起了许多工作在平凡岗位上的步步高人，再一次让我想起了我眼中的步步高人的感人故事……

“裴经理，我想在步步高超市找一份工作；你看，像我们这样的年龄能做什么？”两年之前，在益阳安化店的招聘现场，我认识了年近40的黄翠红。从最初从事日化膏霜促销员并成长为课室导购课长。2011年5月，由于人员紧缺，她主动申请转为步步高公司店员，每天忙碌在食品课的运营现场。

记得在2013年春节的一次货架调整中，由于是异形货架，调整难度大，她只能侧着身子站在登高梯上，一手扶着羊角刀片，一手拿着木锤子。“啊哟！”，锤子“啪”的一声掉在地上，当我们闻讯赶来时，只见黄姐把手放到嘴边在用力地吹，试图减轻疼痛。当我把她的手掰开一看，当时，我的心一震，那是一双怎样的手啊！粗糙的手掌里积满了厚厚的老茧，手指头上还缠有好几个创可贴，风雪天气生的冻疮裂开的道道口子正渗着点点鲜血！当我要坚持给她包扎伤口时，她却冲我笑笑说：“没事，这点小伤还难不倒我。”说完，她拿起锤子，又继续投入到了货架的调整中……

在去年第四季度迎接五星检查评估的日子里，已成长市场部市调专员的她，一方面要一丝不苟、兢兢业业地完成竞争对手好润佳的NBB商品及生鲜商品的市调工作；另一方面要全力以赴、任劳任怨地做好门店的五星营运标准工作，为此，她毅然决定把托熟人从益阳买回来的原本准备回四川娘家给母亲过生日的火车票给悄悄地退

掉了……

当黄翠红对待工作的敬业和付出得到门店领导和同事的一致认可时，她也为自己赢得了从基层员工转为市调专员的角色转变而高兴。前不久，由于市场部不再设立县级市调员这个岗位，编制重新回到门店，她再次被推荐成为门店粮油培训经理。

进入新的工作岗位，依然信心满满的黄翠红坚信：只要坚持不断地踏实付出，就会有所收获。刚开始接触商品和员工的管理，黄翠红深感要做的工作很多很多……常常忙完了一整天，好像什么业绩也没有。在领导的提醒和帮助下，她改变了工作态度，每天都对自己的工作进行梳理和安排，并认真地记好笔记，以改进和完善第二天的工作日程。

俗话说，早起的鸟儿有虫吃。这个方法的付出让黄姐每天都有所感悟，每天都能学到新的东西。事实上，在付出努力与实干的同时，黄翠红也在朝着岗位成才的目标正一天天进步；同时，她也更深切地感受到：工作的自信源自踏实与付出。

当我问起她来步步高工作两年的最大感受时，她微笑着只对我说了一句话：“最大的感受就是：一切都有了希望！”“一切都有了希望！”，这便是她最想说的心理话。短短的一句话，却深深地震撼了我的心！

是啊，一个对生活寄予无限希望的人，一个对她所热爱的企业寄予无限希望的人，她能不深爱着自己的工作岗位，她的工作业绩能不出类拔萃吗？这难道不是步步高人“守诚爱家、追求卓越”的企业价值观的最好见证吗？

“一切都有了希望！”希望，是我们内心深处盛开的一朵永不凋零的花儿，人生在世决不能没有希望。心无希望的人，注定只能浑浑噩噩地生活，没有目标，一切都显得非常糟糕，如同一个没有罗盘的水手，在浩瀚的大海里随波逐流。因此，无论我们的生活和工作是什么状况，有希望就会有光明。

一代商业奇才马云说：“生命的意义在于永不放弃”。我们的事业如此，我们的人

生亦如此。希望在，我们就有了前进的方向；希望在，我们就有了不竭的动力。

一位哲人也曾说：“希望，能让生命之树常青”。希望和欲念是生命不竭的原因所在。所以，无论在什么境况中，我们都必须要有继续前行的信心和勇气；生命的生动在于我们满怀希望，并为此而不懈追求。

我眼中最美的服务员

■人民中路店 余 盈

著名雕塑大师罗丹先生曾说过：我们的生活中不是没有美，而是缺少发现美的眼睛。其实，我们只要留心观察，用心体会，就会发现，感动就在身边，美丽无处不在。

如果说眼睛是心灵的窗口，那么前台就是卖场服务的窗口。在大卖场衡山店前台，有一位90后小美女。她总是用清甜的声音、优质的服务和美丽的微笑，感动着周围所有的人。她有一个朴实而动听的名字——宾素。衡山店没有哪位伙伴不喜欢她，都亲切地称她为“素素”。她外形清秀靓丽而且玲珑窈窕，性格乖巧可爱又不失开朗活泼，谈吐温柔腼腆却也风趣幽默。她的存在，是衡山店一道亮丽的风景。

“亲爱的顾客朋友，您好！欢迎您光临惠顾步步高衡山店……”每当这悦耳的声音响起，宾素就开始了她精炼而流利的播音。这清新的声音，令顾客朋友们在寒冷的冬日如沐春风，在炎热的夏季倍感清凉。她发音标准，吐词清晰，语速均匀，不缓不急。无论是特价宣传、促销活动还是服务导航，她都能将广播的核心信息以最优良的听觉效果向顾客朋友们传达。她的播音似乎有着神奇的感召力，迅速地将顾客朋友们吸引到对应的商品区域和促销活动的现场。“您好，欢迎光临！”“好走，欢迎下次光临！”卖场内的每一位伙伴也被这好听的声音所感染，整齐一致地响应着优质服务的指引，大声而热情地向身边的顾客朋友致意。“……步步高衡山店祝您购物舒心愉快，并期待您的再次光临。”一段播音结束了，顾客朋友们还久久地沉浸在这美好的听觉享受中，仿佛这悠扬的声音始终在每一个人心中反复回荡……

“您好，欢迎光临，请问我有什么可以帮您？”伴随着亲切的询问，宾素总是用最和蔼的态度竭诚为顾客朋友们服务。服务态度的优劣和质量的高低既是衡量一家服务性质的企业是否优秀的重要标准，又是一名服务人员基本素质高低的直接体现。把

最优质的服务奉献给我们的顾客朋友，不仅是对优质服务制度的高效执行，而且是让我们的顾客朋友真正意义上地享受到舒心悦快的购物体验，更是对公司形象的高度提升和企业文化的大力推广。如果说推行优质服务的最终目的和根本动因是保证顾客满意，那么宾素绝对堪称贯彻执行优质服务的典范。无论是办理会员卡、开具税务发票、办理退换货手续、提供便民服务还是售卖名烟名酒，她总是能以快速熟练的操作和诚恳耐心的态度，达到顾客朋友们的需求，令他们会心一笑。“您慢走，欢迎下次光临。”在这句温和的欢送后，我们总是能看到接受她服务的顾客朋友们面带笑容，赞不绝口地缓缓离去……

“你笑起来好漂亮！”“你的微笑真美！”只要宾素出现在卖场时，我们就经常能听到类似这样的评价。衡山店的儿童顾客朋友很多，这些天真顽皮的小朋友，经常会不小心丢失自动寄存柜的取物条。而每到这时，宾素总会不厌其烦地从抽屉中拿出钥匙，笑着问：“小朋友，你还记得你把东西放在几号柜子里了吗？”为他们取出物品以后，她也不忘笑着叮嘱他们：“小朋友，下次要记得把纸条收好了呀。”她的笑打动了犯错的小朋友，小朋友情不自禁地说道：“阿姨，谢谢你，你笑起来好漂亮！”宾素确实是位很爱笑的女孩，她的微笑不仅感动了的顾客朋友，还感动了每一位伙伴。不管是在前台，还是在办公室，或者是在卖场的每一个角落，当我们看到她时，总能看到她快乐的微笑。

也许有一个人感动了你，然而有一个人也感动了我。这个人是谁？这就是宾素——声音很甜、服务很优、微笑很美的衡山女孩。

爱，绽放出灿烂的花朵

■百货常德店 张湘婕

有一种美，叫爱。它是一种用心来感知的美。

当然，这些只是我个人的小小情感，但足以让我激情澎湃。其实很多温暖就在不经意间发生了。

在09年3月，安保姚课长家里发生了一件让我们都不愿提及的事情。一场意外让已经是垂暮之年的母亲没能乐享天伦，本应在幼稚园玩耍的四岁的儿子在医院判定无法医治，在大家已经接受这个事实的情况下，突然叫了一声“爸爸”，我不敢去想象当时的情景，想到这里，让我感到非常难受。

这仿佛梦境一般，却又真真切切地发生在这个曾经无比幸福的家庭中，就在这个家感到手足无措、沉痛低迷的时候，步步高大家庭在前坪广场举行了募捐活动。这次活动获得了社会的广泛响应，得到了很多真爱人士的帮助，在王填董事长的带领下伙伴们积极地伸出了友爱之手。更难能可贵的是，在募捐活动结束后，还有一位六十多岁的老奶奶听闻了这件事情，来到我们客服中心，将身上仅有的五十元的购物卡捐赠了出来，几天之后，又再次来到服务台留下了十元钱，并关爱的说，“给孩子多喝点绿豆汤，可以解毒，恢复身体……”这是一份沉甸甸的心意，是老人家不求回报的真情。

或许，这个孩子是不幸的，他经历了不该经历的，却比其他的小朋友得到了更多的关爱。

这件事情虽然已经过去，但是这份温情一直感动着我。作为一名进入步步高的新人，依然能感受到这份强大的人文关怀。我庆幸，在这个岗位，我能为社会大众做得更多，我要真诚做好服务，微笑的对待每一位顾客，做一些力所能及的事情，传递爱的正能量。

做一个感性的人吧，发现爱，感受身边的美好；做一个懂得感恩的人吧，用心对待工作，这将对培养你的人最好的回报；做一个优秀的人吧，让父母感到骄傲。

“东方红”，创新的领舞者

■ 东方红店 曾紫芋

2014年2月的一天，步步高超市事业部CEO办公室收到一封转发自大洋彼岸的邮件。邮件中说：“我很高兴地通知您，步步高东方红店获得由美国Chain Store Age杂志主办的零售业年度设计大赛第一名，步步高是中国大陆首家获此荣誉的商业企业，祝贺你们。”邮件落款处是该杂志主编Marianne Wilson的亲笔签名。美国CSA设计大赛，每年举办一次，是全球各地的零售商削尖脑袋想参加的一个行业盛赛。对全球零售商而言，美国CSA设计大赛相当于卖场设计领域的奥斯卡金奖，其份量可见一斑。一个地处湖南省湘潭市这样三四线城市的大卖场，为何能在国际视野崭露头角？这还得从2013年说起。

近年来，当传统卖场逐渐失宠、消费者尤其是年轻群体青睐网上交易时，步步高的高层高屋建瓴，暗中筹划第二代大卖场的设计——通过重新规划商品品类，打造品类中心概念。设置卖场磁石点，形成趣味中心，以视觉系统和陈列道具的革新来制造顾客走进来就有惊艳的感觉，经过近一年的磨合与打造，2013年底，步步高第二代大卖场方案成型，并于新开出的东方红门店试点。这家面积约一万平方米，设计图纸经过了23稿修改的大卖场，颠覆了人们对大卖场已往的认识，获得巨大成功。开业当天计划销售150万，实际销售320万，三天达成780万的惊人纪录。并且开业至今一直销售平稳增长，截止到6月12日，已经达成年度预算的66%。

这就是国际大卖场的标准和魅力，其背后又蕴藏了怎样的商业逻辑呢？

步步高东方红店店长王伟杰是这样理解的：“卖场硬件条件只是一个基础，我们要从三个方面的创新来保持领先优势，以五星营运标准来维护形象、以迎合消费趋势来吸引客流、以细节服务来建设团队。”走出一种不同于传统卖场的差异化营销模

式。正是由于门店长期坚持以五星运营标准的300多个细节要求自己，我们经历了众多省市领导、证券投资机构、业内同行的视察并留下深刻印象；正是由于门店从商品结构出发走价值营销，客单价一直高居区域榜首，年销售预算上调30%仍遥遥领先；正是因为公司加强在后场设施的人性化投入——我们的员工食堂有电视机，会议室有专用投影仪，同事们热天带饭来有冰柜暂存，团队活动有K歌、郊游、生日宴，我们的同事们在工作中焕发出无穷的潜力，蔬果课日均不到三个人上班却能创造近2万元的销售……我们目前日均销售在25万元左右，正在朝着年销售过亿的目标冲刺。这就是营运创新、营销创新、管理创新三个维度的魅力。

“领舞”者，是引领潮流、独占鳌头的先行者，一个国家、一个地区的经济社会发展无不与思想解放和理论创新息息相关。我们中国正是因为有了改革开放的体制创新带来今天翻天覆地的变化，苹果因以创新为灵魂而独领风骚，诺基亚、索尼因保守而节节败退。

纵观我们步步高的发展史，正是一部创新史。1995年在湘潭首创开架销售的“量贩”模式；1998年首次走出湘潭拓展到株洲，走出连锁之路；2001年尝试百货业态；2005年东进江西跨省扩张；2009年试水购物中心——摩尔业态；2010年引进公司国际管理团队，精炼内功；2012年与甲骨文公司开发翔龙管理系统，奠定了公司厚积薄发的根基；近年来更是组建电商事业部和便利店事业部，以全业态、全渠道的本土化优势打造O2O闭环，迎接移动互联网时代的挑战，走在新零售时代的前沿。

所以说，创新是步步高的生命线。我的心，被步步高每一个创新的故事而感动；我的青春，也将在这个以创新取胜的群体中闪光！

好感，源自小事

■ 百货益阳店 薛永华

常言道，小事见人心。一些看起来极不起眼的事，串起来，就会让人不自觉地生出一种评价。我对步步高超市有一种好感，就源于一些小事。

2012年岁尾，我和几个朋友同去购物，买的东西较多，在付款处，我将物品装进超市特制的大购物袋里，每个人手里都拎着好几个，回家后已到吃午饭的时间了。简单热些饭菜，边吃边谈论着购物的种种事情。突然玲说：“我怎么没看着那个水壶呢，我挑的。”

“付款时我还看见了昵，确实买了。”我说。

“再看看。”东说着便去查点刚才买回的东西，找了一遍，“哪有啊？真没有。”我翻出购物小票，有水壶啊。想不起来哪个环节出了差错，落在超市了？丢在公交车上了？还是下车走着的这段路上掉了？究竟什么时候丢的大家却没一点印记。来到超市，找到我结帐的那个收银台，和收银员说明情况。收银员说：“是有啊，你落在那儿了。”她指了指旁边的收银台。对呀，我才想起来，当时装东西时，我怕把水壶压坏了，就暂时放在那儿了。

“你到服务台去取吧。”女收银员温柔地说。

果然有我的水壶。找回失物，心中喜悦。为感念步步高，我就又绕了一圈，买些洗衣粉、卫生纸，这些东西常用，而且不易过期。

步步高超市退货程序简单，更不用担心服务员的冷脸。今年春天，我买了一双旅游鞋，当时试着合适，拿到家后又一穿，鞋挤脚，不垫鞋垫还将就，垫上鞋垫就不行了。拿着购物小票回去退货，我只一说，服务台的工作人员就爽快地给办了。

我喜欢用购物卡，重要的是平时用起来方便，只是一刷，不用备零钱找零钱。可前几天，出点小麻烦，两张购物卡都消磁了，我去服务台，服务员说“卡坏了。”我以为里面的一百多元钱也跟着没有了，但服务员紧接着说：“我给你换新的吧。”

我随口问了一句，“要手续费吗？”

“不要。”服务员在键盘上敲击着，同时告诉我每一张内存的金额。很快，我手里有了两张新卡。在步步高购物，只知道积分，想不到兑换积分，某天突然想到换换积分吧，便去了服务台。因两张会员卡都显示我的名字，服务台没有答应我换积分的要求。一时间我觉得超市不讲理。“一天买东西忘记带会员卡了，就又办了一张，都是我的啊，为什么不行，依我之见两张叠加计算都不为过。”我有些不耐烦的解释道。

“也不受损失，只需拿家人的身份证，改个名就行了。”服务员回复。

“我家离这较远，什么时候来不一定呢，你们这儿的会员卡过期吗？”

“不，都好使，都管用。”

转念一想，比起有的地方会员卡不知不觉的就过期了，这里还是不差的，值得永远信赖。我不由得想起那次在某超市交款时的情景：

收银员问我：“有会员卡吗？”

“有。”我从钱包里翻出来，递给收银员。

“过期了。”

我听后，感到十分无奈。

.....

与步步高“交往”的一段日子，没有大事，把小事串起来，就显得很珍贵。因为珍贵，所以倍加珍惜。

家，温暖随行

■ 汇米巴爱琴海店 陈丽华

你说步步高汇米巴最能触动我心灵的是什麼，我想也只有“家”这个字才能诠释了。家就是一个当你落寞时有人安慰你，当你受挫时有人鼓励你，当你成功时有人给你掌声的地方。而汇米巴就是这样一个每天都让我们感动的家，在这个温暖的家中，我们携手并肩，相濡以沫，共同的成长。

我是2013年12月入职的一位新成员，之前在制造业工作了4年，对于服务行业，对于便民超市，我知之甚少。来到这里，虽然是新成员，但大家像亲姐妹一样欢迎我的到来，并且耐心地指导我的工作。当杨店长详细的向我介绍工作事项时，我很惊讶，原来看似简单的工作，还有这么多的技巧呀！我有点退缩了，但杨店长给予我充分的信任以及鼓励，她相信我一定可以做得很好。所以我决定勇敢地挑战自己。

进入工作状态才发现，实际工作确实比想象中还辛苦一些，每天要给方圆100米的顾客送食用油和大米，无论是20斤还是30斤，是1、2楼还是5、6楼，都需要我们服务到家。每半小时要打理一次生鲜，每半小时要整理一次排面，要在下雨前为顾客准备好雨伞，要不断查看商品的保质期，每天早上还需要切猪肉、剁排骨。当我们将砍刀狠狠的挥向那一根根排骨时，很多顾客不屑地说：“剁排骨是男人干的活，你们女人剁不好吧？”而我们总是用实际行动回答了他们的疑惑。

这样一天下来，我很疲惫，但看着顾客急匆匆的进来，高高兴兴的出去，就觉得我所做的一切都是值得的。

在这里，每天都学到很多新知识，每天都有收获。原本以为“保证顾客满意”的理念只是一句口号，但我们汇米巴人将这一理念真正的贯彻实施了。我们以顾客需

求为中心,用亲切的服务和优质的商品赢得顾客的信赖。我们热情地接待每一位顾客,不抱怨,不推诿,不放弃。慢慢的爱上了这份工作,并乐于在这份工作上洒下辛勤的汗水。或许是被姐妹们的敬业勤奋精神感染了吧,以前我一个人扛不动的米,现在竟然可以扛着米爬上6层楼。每天即使再累但面对顾客时始终保持微笑“您好,欢迎光临!”“谢谢,请慢走,欢迎下次光临!”或许这就是家的力量吧。

记得今年2、3月份人手不够时,我们姐妹几个几乎天天从白天忙到晚上。每天早上要打理水果、蔬菜,要切猪肉、剁排骨,要验货、收货、上货,要精心地准备好顾客所需要的一切,每天上午来光顾的顾客络绎不绝,也许只是一片豆腐5毛钱,也许只是3片香干1块钱,都需要我们尽心的为顾客服务。姐妹们都是主动的来为在上班中的亲人搭把手帮个忙,即使是尽微薄之力,也想在自己力所能及的范围内多服务几个顾客多帮店里的亲人一下。有几次我们正在为自己的晚餐发愁时,杨店长的老公为我们送来了热腾腾的香菇炖鸡和红烧鲫鱼,我们顿时热泪盈眶!

在汇米巴这个家中,我们相互关心,相互照顾,共同承担家的责任,在这个温暖的家中工作感觉真好。

曾经,我有过厌倦,想到过放弃,但是,我发现自己在这里的每一天都在成长和进步。

深夜,走在回家的路上,听到了成龙的一首歌:家是最小国,国是千万家,在世界的国,在天地的家,有了强的国,才有富的家”,是啊,汇米巴就是我的家,有了我们每一个强大的团队,就一定会有强大的公司!

家的感觉

■ 百货东都店 宁菊兰

时光飞逝，不知不觉在步步高百货东都店工作两年多了。生活在步步高这个大家庭里面，感受其乐融融的气氛，那种团结互助、积极向上的团队精神，永远鼓舞着我。

初来步步高，对服装行业知之甚少，面对生疏的销售工作，不知道要怎样下手才好。一次次的培训课程，虽然看似枯燥，却使我受益匪浅。它让我学会了如何接待好临柜的顾客，如何做好货品陈列，如何管理库存，渐渐的对销售越来越有自信！

记得有一次，一位顾客在我柜台挑选裤子，试了很多条，一直找不到满意的。不是说颜色不好，就是说款式不好，要不就是价格偏高，我一直微笑着接受她的抱怨。虽然她没有下定决心购买，我依然向她耐心讲解本专柜裤子的风格及特色。当时，她内急忘带纸巾，我连忙从自己的包里拿出纸巾递给她，并指引她去卫生间。等她再次回到柜台后跟我说：“本来我都不打算买了，但是很享受你给我的服务！”于是，买了两条裤子，我开心地笑了。后来，她变成了我们柜台的老顾客。

有时候也会碰到一些刁难的顾客，说出一些让人听着很不舒服的话，但是，我都会换位思考，站在顾客的立场上理解、包容她，慢慢的走进她的心里，打消她的顾虑，她就相信我了。

社会不断进步，行业竞争非常激烈，公司却给我们带来了许多活动来帮助我们缓解压力。比如三八节的拔河比赛、4月份的司歌司操比赛还有5月份组织去桂林旅游等等，让我们能够更富激情的投入工作，它增强了团队的凝聚力，使我们的工作充满活力，保持良好的心态完成每天的销售任务。感谢公司给大家提供了很大的就业平台，使我们获得了成长机会，磨炼了意志。我学会了沟通，我变得更加自信，更加有朝气了。

乐于奉献的桃姐

■邵广超市 黄海燕

3月，迎来了总部对邵广店重装的通知，大伙都很高兴，终于盼来了这一天。今年邵广店满十周岁了，重装是一次新的蜕变，她将以全新的面貌展现于邵阳人民的眼中。

因为门店是边营业边装修，所以工作强度决不亚于开新店，随时要准备加班加点，移仓库，搬设备，装层板，摆商品，大家齐心协力，克服了一个又一个难关。就在新店即将宣告开张之际，却发生了一件意外的事情：4月5日早上，刚进卖场就听人说，“桃子姐被车撞了，”“真的，桃子姐被车撞了，昨晚送到医院，不知怎么样了？”原来收货课经理肖桃红晚上在仓库加班到十一点后骑车回家，途中被一辆小车撞倒在地，昏迷不醒，血肉模糊，多亏好心的路人及时把她送到医院抢救，生命才无大碍。但脸和手臂上却擦掉了一大块肉。手术后，医生要求她住院调养一个月，但她躺在医院里，心却跟大伙在一起，过一、两天就打电话来问，卖场装修的怎么样了，仓库装修搞好了吗，配送来货正常吗，我们劝她好好休息，把伤养好。但她想到门店正值重装期间，事务繁多，人手缺少，为了不影响开业进度，她在医院只住了半个月，就不顾医生的劝阻，带伤又回到了收货课的岗位上。

第二天，配送又来了40吨大米，白糖，糯米，她又坚持在收货区帮忙推货，找叉车，员工劝她说：“桃姐，你伤还没好，你去休息吧，”可满脸汗水的她却说：“不用，没事，我还有只手可以干。”因没调养好，直到现在，车祸遗留在脸上的伤疤还清晰可见。别人问她：“你这是工伤为什么不在家多休息，就不怕毁容吗？”可她却笑笑说：“不怕，我只是想做好我的本职工作而已”。

多么简单的回答，多么朴实的语言。她这种乐于奉献的精神和积极工作的品质永远值得我们学习！

印象最深的那件事

■海龙 孟 昂

加入海龙这个大家庭两个月了，有许许多多平凡的小事，触动我的心。

印象中最深刻的那件事，是6月6日我们在钦天大酒店为第二天的订货会布场。那天，司机送来了油、米、面条、面粉、洁劲和品客在内的两百多件货物。由于酒店8点钟才散席，时间仓促，各个部门的负责人迅速分好工组织大家工作起来。有的负责运输货物，有的负责打堆，有的负责现场物料布置……晚上10点45分，大家终于将所有的工作完成，每一个人都累得连说话的力气都提不起来了。

其实，这只是一件很平凡的小事，却让我非常感动！为什么？因为我清楚的记得那天听得最多的是：“老婆，你先吃饭吧，别等我了！”“行行行，我这边一搞完，马上回家！”“今晚不行，你们先玩吧，我这还有工作呢！”其实，每个人都有着各自的家庭生活，对于他们来说，他们可以有无数个借口。但是没有，我们传统渠道部23人，全部准时到达现场。对于他们来说，他们有无数的理由可以先走的。可他们全部坚持到了最后一刻！我感动的不是我们把工作完成得多么漂亮，我感动的是每一个海龙人的敬业精神！我感动的不是大家的工作有多么辛苦，我感动的是每一个海龙人对工作的奉献精神！而正是这种敬业和奉献，深深的震撼到了我这个刚加入海龙不久的新人！让我更加深刻地感受到了团队强大的凝聚力与战斗力！我感谢每一位同事，是你们让我更加深刻体会到了一种可贵的企业精神：敬业勤奋、团队协作、务实创新！

一直以来，我认为感动是要有震撼人心下的大事。没有想到这些平凡小事，会让我觉得无比的温暖！我们是一群平凡的人，在做着一些平凡的事。正是这些平凡的人，平凡的事，才构建成了这个温暖的集体！才凝聚成了一股强大的正能量，感动着我们，激励着我们……

平凡中见真情

■家电府安店 刘艳鹏

一提到“感动”二字，我们不由自主的想到“感动中国”，但我今天说的人或事感动不了中国，因为她们太平凡，而它却真真切切地触动着我的心灵，日复一日，年复一年，只要你肯放慢你匆匆的脚步，感动就在你我身边！

有一种力量叫做关爱，有一种温暖叫做感动。

2014年3月13日，对你我来说也许只是一个极其普通的日子，但对于我们的同事收银员彭五香来说却是令她终身难忘：一场意外的车祸导致其颈椎、腰椎骨折，右小腿粉碎性骨折，额头处严重摔伤，脸部从左鼻梁至右太阳穴处全部开裂，仅眼角内外缝合了60多针。要知道此时的她身怀六甲，本以为再过两天就可以回家安心待产了……却没想这飞来的横祸让原本就不宽裕的家庭更是雪上加霜。“手术不能做，麻药不能打。”“一定要先保孩子！”她微弱的声音说得最多的就是这句话。

门店人员闻此消息，都想尽自己一点绵薄之力来帮助这个家庭。第二天的晨会队伍也突增，原本三排的队伍最后挤了六排，黑压压的人群却出奇的安静，门店全体员工纷纷捐款，你50、我100、他200……

一份份捐款，都化作一片片爱心，一缕缕真情。

当晨会快要结束时，米阿姨匆匆的走了过来，手里拿着一沓整齐的零钞，放在桌子上，说：这里有50块，你们数一下，全场的员工都震惊了！其实米阿姨是我们门店的保洁员，60多岁了身体患有风湿病。儿子不务正业，儿媳离家出走，唯一的小孙女就靠米阿姨那微薄的工资来抚养，她平时省吃俭用，从来都舍不得乱花一分钱。多少次，我们看到她那佝偻的背影在垃圾筒里翻腾着丢弃的塑料瓶，这50块钱，是要多少

个塑料瓶才能攒齐啊！大家说什么也不愿意收这一份捐款，几番推让后，米阿姨恼怒了：“如果大家还把我当成是步步高的一分子，就一定要收下”！说完便把钱轻轻的放在桌上，转身慢慢离去。看着米阿姨瘦弱的背影，刹那间，所有人的眼里都噙满泪水。我们就如一滴滴微不足道的露珠，汇集在一起就成了一条爱的河流。

其实，在我们步步高，让我们感动的人和事又何止一个、十个？一件、十件？“守诚爱家，追求卓越”，是我们步步高人忠诚的信仰。

今年“五·一”，销售爆棚，门店人员全体停休，毫无怨言。连日的劳累使怀孕的美的空调销售顾问出现身体不适。“五·一”又是空调销售旺季，人手极其不够，她老公见此情形，毅然放弃自己的假期，代替老婆加入促销大队，当有人问他为什么会这样做，他只说：“这是我老婆的工作，她热爱这份工作，现在她不舒服了，这就是我的工作！”。无独有偶，胜利旗舰店格力空调促销员，亦带着老公坚守在销售一线……这仅仅是一小部分，“五·一”期间还有着一大批爱岗敬业的步步高人，无论是率先垂范的领导还是身兼数职的普通员工，无论是奋战一线的销售顾问，还是默默在身后为我们提供后勤保障的工作人员，我们每一个人都在自己的岗位上兢兢业业。“守诚爱家，追求卓越”，我们始终在用实际行动诠释着家的文化。

工作在这个充满温暖的大家庭里，我们是幸福的。文学家雨果曾说过：花的事业是尊贵的，果的事业是甜美的，让我们做叶的事业吧！因为叶的事业是平凡而谦逊的。我们一线销售人员就像这绿叶，它映衬了鲜花的美丽，孕育了果实的成熟，却又甘愿在鲜花与果实之间享受平凡。我们总是开玩笑说：别人最闲的时候，就是我们最忙的时刻！节假日朋友聚餐、旅游是我们想都不敢奢望的，外面人山人海，我们心如止水，能做的就只有抛开一切杂念，一心一意接待好每一位进店的顾客！

我们很快就要迎来步步高的生日了，从欢腾11——领跑12——奋进13——畅想15——给力16——超越17——飞跃18到如今的青春19，一路走来，我们心怀同样的梦想与期待，挥洒同样的青春与激情！美好生活步步高等待着我们共同去实现！

身边有爱

■永州店 阳雨亭

感动是什么？是在失去信心时伙伴的鼓励；是早上起来时妈妈已经做好的早餐；是受伤时同学们的细心帮助……其实，每个人心中的感动，它与我们生活常伴，或轰轰烈烈，或平平凡凡，或感动于亲情的温暖，或感动于爱情的点滴，或感动于敬业的无私，或是对于生命的坚守……而这些都需要用心体会！

从我们一出生，我们的第一份感动就是来自父母对我们无私的爱，从出生，学会讲话、学会走路、上幼儿园、小学、初中、高中、直至大学。时间一直在变、我们一直在变，父母的皱纹、白发也慢慢变多，唯一不变的就是父母对我们的爱。对于现在的我来说，工作几年了，还是享受着妈妈的照顾。但是我们反过来想，长这么大了，我们是否记住了父母每一年的生日呢？是否父母生病感冒的时候陪在他们身边？是否在他们无聊的时候陪他们拉家常呢？所以，为了回报父母对我们的爱，就必须从现在开始，从日常小事做起。

生活中除了亲情让我们感动之外，同事之间的感动、朋友之间的感动、爱人之间的感动、甚至是对陌生人的感动也让我们倍感温暖。然而这些都需要我们用心体验，最近我在逛商场的时候，看到有位顾客打了那位销售人员，并且把购物袋用力地扔到销售人员身上，还用方言骂起脏话。但是令我惊讶的是，那位销售人员并没有跟顾客针锋相对，而是微笑面对，并且诚恳地跟顾客道歉。最后，那位顾客被我们销售人员的好人品给感化了，怒火也慢慢降下来了，对于这件事情，最令我感动的是销售人员的忍耐力和宽仁美德。这一切源于他们对这份工作的责任心和甘于付出，是为了树立步步高在顾客的良好服务形象。在步步高，这样的销售人员有很多，他们正在平凡的岗位上用心付出。我想说，我们应该把最热烈的掌声送给步步高最可爱的销售人员，他们是默默坚守在一线最辛苦，最重要的伙伴们！

身边有爱、感动你我！

他们是可敬可爱的人

■永州店 阳雨亭

2011年12月30日，步步高广场岳阳店开张了。从那天开始，我被派到了商场达芙妮专柜担任柜长。在这里的每一天我都被一些事情感动着。思想的潮水，在放纵奔流着，它让我想把一切告诉我的领导，同事和朋友们。我急于想告诉你们的是我思想感情上的重要变化，我越来越深刻的感受到，身边有许多最可爱的人。

在商场，每天你总能看到几位弯着腰、勾着背的熟悉身影。她们每天默默地工作着，把地板擦得如镜面一样光洁。有位好心人看到她们这样干活太累了，就说干嘛这样认真，差不多就行了。可她却说，干一行就要爱一行，虽然我们脏点累点，但看着商场光亮的地板，我就觉得值！朴实的话语，显现出一位朴实的清洁工高尚的情怀。

2012年国庆节，商场做大型活动，人山人海。我想这正是提升业绩的好机会，一定要好好把握。去到仓库，却看到同事小肖在伤心的哭泣。问清缘由，原来是在老家的母亲突发疾病，情况十分不好。小肖年幼父亲就去世了，是母亲含辛茹苦将她拉扯大，小肖着急的心情可想而知。但是，看到商场的人流，小肖义无反顾的留了下来。看着小肖擦干眼泪为顾客服务，我感动了。在步步高，每一天都发生着这样的事情，她们有着高尚的职业道德。虽然每天辛勤的往返于专柜和仓库之间，但她们用晶莹的汗水浇灌出了美丽的花朵。她们是商场最普通的营业员，可她们是最可爱的人。

春节、元宵节、情人节、劳动节……每一档活动，每一个节假日，我们商场的楼层经理们总是忙得脚不着地：洽谈活动内容、布置商场、处理顾客投诉，时刻都在关注着每档活动是否能有序进行，是否能获得圆满成功。他们经常对在职职工进行培训，帮助营业员更好地提高销售技能，同时，关心着员工的工作状态与成长。他们是勤劳而可爱的小蜜蜂，他们是商场最可爱的人。

那些人和事,我久久不能忘怀

■ 百货新化店 欧阳思华

每个人都有属于自己的青春,青春是人生中最美好、最精彩的阶段。只有经历了青春的酸,甜,苦,辣,你才能拥有一个完美的人生!在过去的日子里,我已经打马走过那三分之一的青春年华,谱写了我的青春前奏曲。回首时,我青春的旋律有成长,有青涩,有伤痛,也有感动;也许,就是这一曲多音符的情感旋律,激励着我去努力谱写美好的未来!

2013年4月我看到“上市公司步步高进驻新化啦”的广告时,我想:“终于不用出去打工了,只要进入步步高,我一定会有所作为”。5月13号,我顺利地接到了公司的录用通知书,欣喜若狂。当我从步步高筹备办公室走出来,站在人行道望着对面正在初步施工的步步高百货大楼,我满怀期待,相信自己将有所作为,实现自己的梦想。因为加入了这个大家庭,我会很自豪地告诉别人,我在步步高工作,我是步步高人!

初进步步高时,我担任的是门店人事助理岗位一职。刚开始的工作开展得并不顺利,好几次在工作上出现了小失误,幸好在领导的关怀下,在同事们的鼓励与支持下,我开始慢慢沉下心来努力改进。我们这个团队有来自湖南各地的外乡领导以及本地基层员工,其实每个平凡的同事在不同的工作岗位都展露了不平凡的敬业精神。

我们共同成长的那些故事在我脑海久久不能忘怀:

不会忘记我们初入步步高时的喜悦与对未来职业的美好规划。

不会忘记筹备期我们在炎热的夏天顶着酷暑快乐的为步步高招聘贤才的艰苦时光!

不会忘记各部门之间的团结合作,以及完成招聘目标后的激动的拥抱!

不会忘记在烈日下，可爱的导购同仁们仍然坚持军训，在十分闷热的教室里认真上课的朴实身影！

不会忘记在开业前那一个月里，所有同事力往一处使、心往一处想，不眠不休只为顺利开业全力以赴的奉献精神！

不会忘记在2013年9月28日步步高百货新化店成功开业后，顾客涌入商场，整天客流繁多时，同事们洋溢着快乐的笑脸！

不会忘记在每个节假日，为实现销售目标，营运前线战士、后勤队伍付出的每一份努力！

其中，让我记忆最深刻的是在距离开业前的第5天，在外场负责带队军训的我由于双膝关节炎复发严重，肿痛厉害突然走不了路，是身边的同事急忙把我背上车送到了医院，领导、同事们知道消息后纷纷抽空到医院来探望我，给我送来了水果与鲜花，并嘱咐我安心养好身体！由于病得太突然，家人在外地赶不来，心想一个人扛着很快会好的。可是领导还是在即将开业这个关键时刻，安排了同事白天晚上轮流来医院照顾我，让我感受到了家庭的温暖、亲人般无微不至的关爱！

在这样努力上进团结友爱的温暖的大家庭里，我开始看到了自己真正想要实现的梦想是什么。我要成为一名优秀的步步高百货店长！所以，我在不断地努力，也在不断地学习！我很感谢能遇上那么好的领导与同事，他们在我最困难的时候给我帮助与关心，给我支持与动力。记得吴店长曾语重心长的跟我讲过的一段话，他说：“小欧，要想成为一名合格的店长，必须从基层做起，必须适应各个岗位。只有学会了做好营运管理，才有更大的发展空间，实现你的人生目标与价值。”

千帆竞发、百舸争流。新化的历史已被步步高翻开了崭新的一页，我们的团队在不断地努力，新化店也在不断成长，每一个伙伴都在不断进步，用自己的青春谱写出一曲动人的乐章！

今天的步步高，“青春活力，风华正茂”，我坚信步步高一定会成为中国零售行业

中的领跑者。为了这一伟大的目标，每一个步步高都会以饱满、积极、向上的精神状态接受考验，都会用自己的真诚、敬业的精神努力拼搏！

雷锋说过：“青春啊，永远是美好的，美好的青春，只属于这些永远力争上游的人！”所以，不管是5年，还是10年，我都会朝着目标努力前进，争取在工作岗位上步步高，实现自我人生价值！

无悔的选择

■ 广场柳州店 佚名

有人说人生处处有选择。选择是一种智慧、是一种取舍的态度。面对责任，是担当还是推卸？面对挑战，是迎难而上，还是逃避放弃？面对诱惑，是坚持信念还是逐利而行？今天，我要和大家分享广场柳州店里一群人的感人故事。

有这样的一群人，他们是在柳州工作的湘派员工。面对责任，他们义无反顾的选择了担当，并用实际行动印证了一句话：我是步步高里的一块砖，哪里需要往哪里搬！在异地工作最大的困难就是对家人的牵挂，作为儿子，他们离开了自己的父母；作为母亲，她们离开了自己的孩子。招商部经理童倩，每当休假结束时，女儿总会依依不舍的拉着她的衣角说：“妈妈，路上小心，下次早点回来！”为人父母，此时此刻，谁的眼睛不是湿润的，可在她的价值观里，不拖延假期，工作永远是第一位！

2013年8月底，正值开业前二装攻坚之际，时任招商部经理陈文果，牙周炎越来越严重。当时同事们劝他到医院看看，但开业在即，人人都在摩拳擦掌，严阵以待，他更肩负着10万平方米的二装施工和男装部的品牌落位工作。为了不影响工作，他选择了止痛片，疼得实在不行了，把脸凑到冷气空调口，给冷气吹一下，让自己没有那么难受。一个星期下来，陈文果消瘦了一圈，脸上似乎只有薄薄的一层皮了。

临近2014年春节时，公司考虑到新店应急事件的处置至关重要，就重点安排了消防主管何彦松值守大年三十。看到自己的值班表，何彦松悄悄地拨通了远在云南大理老婆的电话，“老婆，大年三十要值班，我还是晚两天回来吧！你在家好好照顾小孩和爸妈。”他默默选择了服从公司的安排。作为一名消防武警部队的退伍军人，他时刻铭记着一名党员的责任。

这样的场景，这样的故事，在这群柳州工作的异地员工身上还有很多。但他们从不为自己的选择而后悔，他们放弃了与家人团聚的温情，放弃了见证孩子成长的欢乐，甚至不太在乎自己的健康，选择了对于企业，对于工作的那份责任。

还有这样一位销售精英，她创造了 $1-1>1$ 的销售不等式，她就是营运部4楼黑波专柜柜长韦彬。3月的一天，一位顾客来到专柜拿出一条起球非常严重的毛料裤子，要求退货，态度很强硬。个子小巧的她并没有畏惧顾客的无理取闹，而是笑盈盈地招呼顾客坐下并倒水，用专业的知识，耐心细心去做好顾客的解释工作。交谈中，韦彬了解到顾客即将要出差，主动为顾客挑选了几款既抗皱又舒适的裤子。也许是韦彬的诚意打动了顾客，一个小时过去了，面红耳赤的顾客最后很满意的购买了韦彬推荐的两条裤子。

韦彬告诉我，很多朋友都邀请她去其他商场高就，她都拒绝了，她说，我喜欢步步高环境，喜欢这里一起并肩作战的小伙伴们。像韦彬这样从筹备期一起走来的“开国元老”还有很多。他们有些是即将走向而立之年的80后，也有和我一样，去年刚刚毕业的大学生，面对生活的压力，面对高薪诱惑，我们只有一个选择，我是步步高人！

我去年大学毕业，步步高对我来说是我人生成长的又一个起点，在我专业知识还欠缺时，有人教有人带，所有的工作都是在尝试中学习，在学习走向成熟的。公司先后组织不同岗位的内部竞聘超过5次，公司的人才选拔机制让我们这些刚毕业的大学生以后能够获得广阔的发展空间，这些不是眼前的利益所能替代的！

我们是幸运的，因为步步高以博大的胸怀选择了你我；我们也是自豪的，因为我们来到了步步高。人生处处是选择，勇于担当责任、迎难而上、坚持信念，与企业共成长，才能实现人生的自我价值。

一元钱的感动

■ 百货东都店 汤丽英

一个阴雨天的下午，千纸鹤爱心捐款箱静静的放在一楼服务台的捐款点，员工们业余时间折叠的千纸鹤摆放在捐款箱四周，也许不是那么起眼，但是一份爱心，是对山区贫困儿童的一份关爱！

“妈妈，我还要一块钱。”一句幼稚的童声，打破了原本的宁静，一名长相甜美的小女孩拉着一名正在银饰柜台挑选商品中年妇女的衣角，目光中带着一丝渴望。妇女放下手中的商品，低头带着怒气说：“又要买什么东西，不是说好今天来给外婆买生日礼物的吗？都这么大了，就知道乱花钱。”面对妈妈的唠叨，小女孩委屈的低下了头，轻轻地说：“妈妈，我想给山区的哥哥姐姐们捐款，他们饿着肚子上学，多可怜啊！”说完指着服务台旁的捐款箱。妈妈听完蹲下来，用手擦拭小女孩眼角的泪水，说：“宝宝，妈妈错怪你了。”“妈妈，我就要一块钱就够了，今天早上你给我的2元钱，我还没有用，明天的零用钱你少给我一块钱好吗？刚才那边的阿姨说了，只要3元钱就可以领取一只千纸鹤，山区的哥哥姐姐们就可以免费吃一份爱心午餐了。”妈妈抚摸着小女孩的头笑了，从钱包中找出一块钱递给小女孩，看着她兴高采烈地走到捐款箱旁，递给服务台的工作人员：“阿姨，我要认领一只千纸鹤。”工作人员笑着说：“宝宝，我认识你妈妈，你妈妈昨天已经捐款了，阿姨送你一只千纸鹤，这三块钱你拿回去吧！”小女孩摇头：“不，这是我的零用钱，我要自己为山区的哥哥姐姐们捐款，让他们吃得饱饱的读书。”

工作人员眼眶中闪烁着一丝泪花，有些迟疑，小女孩的妈妈走过来笑着说：“你就让她认领一只吧！这也是份爱心！”工作人员点头接过小女孩的三元钱，放入捐款箱，拿了一只红色的千纸鹤递给小女孩，小女孩拿着千纸鹤拉着妈妈的手离开了。服务台的工作人员轻声的对闻声而来的小伙伴们说：“王姐昨天员工募捐时已经捐了钱，

她家里的条件不是很好，老公下岗了，年迈的母亲还卧病在床。”瞬间，在场的人都为这对母女感动了，母亲用宽广美好的胸怀滋润着幼小的心灵，她们是那么的坚强，是那么的从容，胸怀大爱，用实际行动关爱着远方不知名却又熟悉的陌生人。

她，坚守在宜春店

■宜春店企划 卢 艳

甘兰娇是宜春店2005年入司的江西第一家门店的第一批理货员，与宜春店一起共同成长，从粮油到日化，十年以来坚持在最苦最累的岗位上，从整车卸油到管理日化导购，撑起了部门半天天。

因为一直能够自觉遵守公司各项规章制度，工作中也非常尽职尽责、公正无私，带头吃苦耐劳，为人善良体贴，所以团队同事之间的沟通非常通畅，大家亲切地叫她甘姐。日常中，她可以合理安排好班组的细节工作，协调和执行得一丝不苟。

工作态度决定一个人的职业发展。2011年竞聘BST取得成功之后，因为老公长期在外工作无法服从外派而未能顶岗，但她一如既往的工作，从未在工作中有过一句怨言和一丝松懈。不幸的是2013年4月突然生病，医生诊断为肝脓肿，因门店人手紧张，仅仅住了一个月院，5月1日就回来上班，同事们都劝她在家休养一段时间再来上班，可是她说：“日化只有我一名理货员，做不过来呢！我不放心……”就这样她一边做着化疗，一边还在坚持上班，即便这样也从未迟到早退过一次，认真完成每天的工作。

2014年9月3日宜春店升级改造后重装开业，门店从8月份开始，所有员工都需要通班加班赶开业进度。领导担心她的身体，要她不要那么辛苦，同意她可以正常上下班。可甘兰娇却自动加班，带领日化团队在开业前按时完成日化排面、堆头陈列、价签的核查、仓库的整理工作。正是有了这种执着精神，这种工作态度，开业三天日化29大类销售突破58.52万，同比增长138.95%。朴实无华的她，一直默默地坚守在宜春店。

人生不在于有多华美，而贵在能坚持做好每件事。让我们为步步高有这样一位可敬的同事祝福吧。

一盏他人心中不灭的灯

■江西 陈 乘

每个人在成长的道路上都会遇到许多盏灯，指引方向、照亮人生。小时候，父母会点亮一盏心爱的灯，让我们感受到爱的温馨；上学时，老师会点亮一盏智慧的灯，让我们在求知的道路上少走弯路，找到自己的那一方天地；入司后，领导会点亮一盏团结的灯，让我们领略团队的力量，懂得同事的质朴与伟大……可是，在我们享受各种“灯光”带来的便利和快乐时，有没有想过为他人点亮一盏心灯，照亮自己的同时，也为他人提供一些光明呢？

做一盏他人心中不灭的灯，在照亮别人的同时，也成就了自己。有故事说，一个满世界寻佛的苦行僧，看到一位盲人挑一盏灯笼在漆黑的街道上行走，迷惑不解：一个双目失明的盲人，根本就没有白天和黑夜的概念，看不到高山流水，也看不到桃红柳绿，甚至不知道灯光是什么样子，挑一盏灯岂不可笑？于是上前询问，得到的答案简单却饱含哲理：既为照亮别人，也为防止别人撞到自己。黑暗中的灯光，是人间最美丽的一抹温情，受益的人无不深深感动。对于那些在暴风雨中随时有倾覆危险的船只，灯塔上的灯光就是他们归途的生命之灯；对于那些不得已需要赶夜路的陌生人，哪怕是微灯如豆，也温暖了孤独的心灵。令人遗憾的是，有些人却不愿或不善点亮心灯。无论身边的人面临怎样处境，她都独善其身，置之不理。倘若人人都成为“不帮群体”中的一员，灯从何来？世界将是一片黑暗！

其实，在我的心中就有一盏不灭的灯，她总是露出和蔼可亲的笑容，给人以母爱般地温暖，她有着大姐风范却也夹有小姑娘的工作激情。44岁的她，让我们曾经以为会放弃一场模特走秀，她不但没有退缩，反而精心装扮，让我们不得不折服在她的美丽当中，她成了我们可以倾诉心曲的、解惑的顾问。工作中，总是能看见她忙碌的身

影，可面对未婚小姑娘的冲动抱怨，我常常可以听见她在办公室苦口婆心的劝导声；也许在家中，她不是一名称职的母亲，可她却是岗位上的佼佼者，优秀的三八红旗手。每当身边有人忙碌抱怨时，她总是给我加油鼓劲：“你还年轻，吃点苦不算什么，多学点东西总是有好处的。”她就是客服部经理——彭小冬同志，然而一场突如其来的车祸，夺去了她年轻的生命。在送她走的那天，场面可以说是人山人海，没有人相约伴行，却不约而同地前来送别。八十多岁的老母在那：冬儿，冬儿地呼喊时，老人家伤心欲绝地送走了一位女儿，膝下又多了无数的儿女，给她安慰帮助照料。冬姐走了，可我现在依然觉得她还存在，此时此刻又让我想起她生前对我的谆谆教诲：“阳光总在风雨后，屋檐上有晴空，珍惜所有的感动，每一份希望在你手中……”她的话就像一首歌一样，成了我心中一盏永远不灭的灯。

人生总是那么的短暂，而在生活中我们总是在羡慕他人的精彩，其实做一盏他人心中不灭的灯，最重要的是需要一颗平和的心，用心活着，用心来感受一切。即便是一次真挚的握手，一句真诚的问候，一次倾心的交流，都会让人心情愉悦。坚信只要愿意点灯，再平凡的人生也会美丽。让我们从此刻起，一起打造做一盏他人心中不灭的灯！



4

感动,在亲人的眼里

从冰雪到绿草,那是冬天走向春天的路;

从失败到成功,那是你冒着风雪,踏着冰层闯出来的路。

我喜欢妈妈这样的人

■王爱华家属 王杨文

世间正是因为有爱才有温暖，正是由于有人付出了爱才让人感动。在生活中平凡的人很多，平凡的人不乏伟大的爱。

我妈妈是一个平凡的人，在步步高上班。工作虽然很辛苦，但妈妈每天都高高兴兴去上班，开开心心地回家。在生活中发生了很多事，其中有一件事让我最感动。

2012年正月十五元宵节，晚上八点，我们在奶奶家过节，吃饭时妈妈还没有回来，我打电话问妈妈：“什么时候回来？吃晚饭了。”妈妈说：“今天过节，门店搞活动，我们都要加班。”于是，我和爸爸吃完饭后送晚餐到妈妈的单位——步步高百货飞达店。我们在三楼发现妈妈和同事正在为顾客派送元宵，我看见妈妈坐在一张桌子旁埋头登记，旁边的同事微笑着将一份份元宵送到顾客手中。排在桌子前是人山人海的顾客，大家将妈妈围住了，都想早点领元宵回家过节。我在外面大声叫道：“妈妈，我给您送晚餐来了。”妈妈没时间理我，只随口应了声：“等一会儿。”我委屈地站在外面等着，我看到领了元宵的顾客都眉开眼笑，个个说“过节到步步高买东西，还有元宵送，真好！”等了大概一个小时，围在妈妈旁边的顾客少了些，我拼命地挤进去，大声说：“快点吃饭吧，饭菜都快凉了！”妈妈抬头看了我一下，声音嘶哑着说：“等一会儿，等这些顾客都领到元宵再吃吧。”这时，我吃惊道：“妈妈，你嗓子怎么啦？怎么有些嘶哑了，要不您先喝点水，让我来帮忙。”“不用，这些你不懂的，一会儿就好了。”妈妈没有抬头看我。我百般无奈，只好挤出人群和爸爸在旁边等候。大约30分钟后，我等得有些困了，妈妈仍然在那儿继续登记着，于是爸爸对我说：“儿子，要么我们先回去。”我说：“不行，我一定要在这儿陪妈妈，等她吃完饭再走。”

终于，元宵发完了，顾客都走了。这时，妈妈才发现一直在一旁等待的我们，惊讶

地说：“儿子，你怎么还在这儿？”

我说：“妈妈，我想等您一起回家，您辛苦啦！现在可以吃饭了吗？”“好的。”妈妈说，“我将这儿整理完就可以吃饭了。”

这时，广播里已经响起了送客词，我与爸爸只好到门外等候。终于，妈妈出来了，她的手里还提着我们送过来的晚饭。

我们一起回家的路上，我体会到了妈妈这一天有多么的忙碌和辛苦。正因为有妈妈这样的人，步步高才能顺利发展；正因为有妈妈的爱，我才能过上幸福的生活！

电话维系的亲情

■ 江东店 刘新西

本山大叔在他的小品里描述农村生活时，曾经有这么一句经典台词：交通基本靠走，通信基本靠吼，取暖基本靠抖，治安基本靠狗。这句台词让人深深的体会到当时人们生活的那种艰辛与无奈。而联想到自己，作为两个儿子的妈妈、外派到衡阳江东店工作的我，我与儿子们维系亲情的工具正是这现代的通讯电话。

我是2008年11月份外派到株洲工作的，当时我大儿子才两岁多，小儿子也才1岁多，无奈之余只好把大儿子送到他外婆家，由他姨妈帮着照看，所以孩子和他姨妈很亲。有一次我回家休假，他竟然喊我姨妈，弄得我哭笑不得。我平时打电话给他，他也最多是喊一声“姨妈”，就再也不肯多讲，可是和他姨妈通话一讲就是老半天，甚至在刚会数数的时候就把他姨妈的电话号码都记住了。我听老公说儿子都会背电话号码了，很高兴。就兴致勃勃的打电话过去考他：“儿子啊，姨妈的电话号码是多少？你说给妈妈听听。”儿子一听到要他背姨妈的电话号码，顿时来了神，奶声奶气的一个数字接一个数字的说了出来，准确无误，我很为儿子的聪明劲儿而自豪。就兴奋地表扬了他几句，接着我又问：“儿子呀，你记得妈妈的电话号码不？”电话那头立马没了声音。听着耳边的盲音，我不禁暗自神伤，自叹我这个妈妈做得很失败。老公在一旁感受到了我心中的那份伤感和落寞，马上采取了补救措施，抓住儿子们喜欢玩电脑的心理，将开机密码设为我的电话号码，并且密码提示里说是妈妈的电话号码，逼得他们俩兄弟去记我的电话号码，听到儿子们在电话里面能够流利地说出我的电话号码时，我感觉特别开心，工作的辛劳也一扫而光。

有一次，我好久没回家休假，我打电话给小儿子，我故意问：“小宇啊，你想妈妈不？”
儿子说：“想呀”。

我又问：“小宇，你哪里想妈妈呀？”

儿子说：“眼睛想啊。”

我内心一时不解，问儿子：“别人家的小孩都是在心里面想妈妈的，崽崽，你怎么样是眼睛想的啊？”

结果儿子说了一个很“雷人”的理由，让我不禁潸然泪下：“妈妈，我好想好想用眼睛看到你啊。”

是呀，乖儿子啊，由于妈妈去年从株洲调到衡阳，坐车不再像以前那么方便，不但车次少，而且中途还要转车，加之刚到衡阳要熟悉环境，工作很繁琐，又碰上全司的五星评估，我已是忙得两个月没回家了，每天只是利用电话和儿子们联络感情，难怪儿子很想用眼睛看到我。

说到这里，突然一阵电话铃声响起来了，我拿起手机一看，又是老公来电，按下接听键，儿子小宇稚嫩的声音清晰地传了过来：“妈妈，星期三中午回家来吃饭啊。”我一时没回过神来，“妈妈星期三要盘点，回不来啊。”“我不管，我要你买一个大蛋糕来。”“蛋糕？”我想是忙过头了，星期三是我家小儿子的生日，他从小就挺管事的，早就在算计着自己是那一天的生日，而且在电话里也多次向我念叨他的生日，还要我买一个大蛋糕分给他的那些小朋友们吃。可是星期三店里要盘点啊，我实在走不开。他一听我不回来，立马就急了，在电话里大唱自己编的歌：“骗人不是好妈妈，骗人不是好妈妈，骗人不是好妈妈……”

我顿时无语哽噎，内心的坚强在儿子的歌声里轰然倒塌。

好在我有老公的大力支持，他一定会事后向儿子解释妈妈的苦衷的，努力塑造我在儿子们面前的良母形象。而且他在每天的早晨和晚上都会督促儿子和我按时通电话，让我和他们有一个交流的机会，这可要花费每月大约300元的电话费。我就靠着这电话，维系着和儿子之间的亲情，听着儿子们快乐的声音，了解到他们一天一天的成长，远在200公里开外的我，也能享受着这份珍贵的天伦之乐。就在这种美妙的乐趣中，我免除了后顾之忧，心情笃定地在衡阳努力地工作着，为了公司的发展，更为了心中对美好生活的憧憬和向往！

忙人老婆

■广场超市 唐明轩

去年10月份，我的老婆经过BST竞聘，终于从一名收银员成功竞聘上人事岗位，随之她也变得忙碌起来，以前从不做家务的我，无奈只好承担起了家庭重任，成为一个名副其实的家庭主男，就这样，时不时还要听她唠叨几句，说我这没干好，那没做到位。每次当有事要找她，电话里她的第一句话便是：“什么事？快说，没事挂了啊。”那时给我的感觉她整天忙得脚不粘地似的，我当时甚至怀疑我们的感情。

记得有一次，正逢她休息在家，刚刚准备吃饭，她的电话铃响了，接完电话，她随即放下手中的饭碗，说：“你们先吃吧！我去一趟工商局，处理顾客投诉。”而她回来时天色已晚，我问她为什么这时候才回来，她却说：“门店有事，随后去了一趟门店”。像这种情况，对于她来说已是家常便饭了，我和儿子已习以为常。

与我有同感的还有我那8岁的儿子，有时我要他打电话问妈妈什么时候回家。他却显得很不耐烦说：“我才不打呢？妈妈肯定说，不用等，你们先吃吧，我要晚点回来”。因为她工作忙，而我又经常倒班，接送儿子上学就成了难题，为此，我儿子还曾近一个月没去上课，在家自习。

每当她快要休息时，她又总是跟儿子许诺，妈休息就给你做好菜吃，红烧肉、糖醋排骨……让我跟儿子高兴了好半天，结果却总是空欢喜一场，肉还没下锅，电话又来了，她又走了，从不擅长厨艺的我只能和儿子凑合吃一点。

老婆常说是步步高给她提供了好的发展平台，只有努力工作来回报。摊上这么一个忙人老婆，有什么办法呢？那么我这个大男人只好做好贤内助了。

妈，是一个很执着的人

■ 家电东安店 周芸萍女儿 胡姗姗

天空被大风吹了整整一夜，干净得没有一朵云，只剩下彻底纯粹的蓝。太阳肆意的散发出自己体内的能量，广场上的热气也惧怕了，顽强恣意地撞击着空调帘，乘隙逃进超市去透个凉。超市里人头攒动，人来人往，广播里不时传来各种促销的播报，嬉戏在水吧角落吊凳上的孩子正享受着无忧无虑的快乐，几个老人围坐在水吧桌边，楚河汉界，杀得难解难分。

收银台前，一位女服务员正在给两个老人家讲解着什么，好像是老人家买了彩电，有家电补贴，老人听力不怎么好，超市声音嘈杂，家电补贴政策也蛮复杂，直到半个小时后，老两口才满意地离去。这位女服务员刚端起水杯，又被另一个促销员叫走了。

这位女服务员，就是我的妈妈，她在步步高上班已经有好多年了。开始，在超市搞行政，那时门店刚开张不久，需要和有关部门协调关系办理各种证件，一圈一圈地跑下来，人瘦了大半。看她那辛苦的样子，老爸又心疼又无奈。每月一次的盘点，对于我和老爸来说都是一场漫长的等待，我多半坚持到10点多后就呼呼的睡去，老爸在看完午夜剧后，即在床上边看着他厚厚的历史演义，边竖着耳朵听小区门卫开门声响起和推开铁门悠长的吱啦声。有时老爸坚持到两点多后才睡。第二天早上起来，只看到老爸在给我准备早餐，老妈早已上班去了！

后来东安店增设家电部，妈妈转到家电部，在生活超市积累的经验 and 待人处事的方法在这里大有用场。但是家电的生意显然没有生活超市那么红火。这段时间妈妈在家里总是念叨着销量不景气。为改变现状，妈妈和同事们想办法搞促销，拉厂家搞

活动，上街发单页，下乡搞宣传，看着不断攀升的销量，老妈脸上的笑容愈发多了起来。

妈妈工作的高峰期就是我们休闲之时，像五一、十一、元旦、春节假日，这段时间都要上通班，因为促销原因，卖场人山人海、闷热至极，有时甚至喧哗到鼓膜都几乎震破，而妈妈在里面忙得团团转，白衬衫早就湿透了，自然而然老爸就成了“家庭主男”。而我呢，也自然成了送饭跑腿的了。爸爸每次见此情景总说：“你把步步高当你家了吧？就差没有窝在那里过大年夜了。”妈妈总是尴尬地笑笑，狼吞虎咽地吃着我们送去的饭菜，擦擦嘴，就消失在卖场的人群中。也因为老妈，我们有好几年的节假日都没有出去旅游了！

还记得去年妈妈因为胆息肉到长沙动手术住院，在住院期间也一直惦记着步步高的销售情况。她住院回来，我无意间玩她的手机时才发现，里面除了发给我问我的信息外，其余的都是发给她同事的短信——“这么久销售怎么样？把数据告诉我？”“咋回事？今天的销售额咋这么低？”“今天销售额还不错，加油啊！”……顿时，我心深深一震，一种特殊的情感将我深深打动。

对，是责任，是妈妈对工作的负责，是妈妈对工作的热爱！

妈妈以前是国有企业的管理人员，下岗后她消沉过、难受过，但自从加盟步步高后，步步高的企业文化重新点燃了她的工作热情，她热爱这份工作，也非常珍惜这份工作。她曾说，只有下了岗的人才更知道工作的重要。工作就是责任，她在用责任之心对待每一个人，处理每一件事！

这就是我妈，一个认真执着的步步高人！

夫妻拍档

■ 江东店 袁煌丽

望着屋外璀璨的星光，脑海里懒散地放着电影，这才发现，我不知不觉已经入司一年了。一年里我已初尝企划工作的辛酸与快乐。

2012的新年是我入司以来的第一个新年，为了让门店有个红火的新年，每天都在思考着该如何布置。每当这个时候，老公都会出现，陪我一起选购灯笼，帮我还价和送货。到了门店，他又帮忙布置灯笼。每一个灯笼都是他一步一步踏上楼梯悬挂好的。好几次因为悬挂位置不整齐，他来回挂了几次。门店的楼梯不好，很容易散开。就因为如此，老公一直不同意我上楼梯悬挂招贴。怕我出事，所以，每当要替换招贴的时候，他就会出现在我的身边。就像卡通里面的英雄一样，很准时。我们一起走在门店里，他背着楼梯，我拿着招贴，一站一站地替换，直到所有的招贴都换完。

如果说他来门店帮忙是对我的支持，那么在家他是一个极好的后勤。入司一年，宝宝也满了2岁。因为天性好动，喜欢攀爬。记得有次宝宝从电动小摩托上面摔下来，摔断了牙齿，而不得不到医院拔牙。那天正好促销活动启动，我抽不开身。老公只好和婆婆一起带着宝宝到医院去拔牙，整个过程宝宝哭得撕心裂肺。不停地喊着妈妈，婆婆在一旁看得眼泪直流。等我把手头的事情安置好，到达医院的时候，宝宝已经拔完牙齿了。婆婆看到我这么晚才来，想着当时的情景，便开始数落我。老公见此，便跟婆婆说我工作忙，很多事情如果不做完就走是不行的。末了，还不忘扯我衣服，让我向婆婆道歉。

因为老公的支持，我一直过得开心。因为老公的体贴，我的家庭和睦。因为有着这样一个爱着我的人，我才能更好地投入工作。也许我不是一个合格的妻子，不是一个合格的母亲，也不是一个合格的媳妇。今后，我会加强自身修养，平衡好“小家”及“大家”的关系，担当好“大家庭”和“小家庭”的责任，实现“双丰收”。

我的好妈妈

■海龙物流家属 罗文涛(8岁)

我的妈妈叫肖小红，身高1米58，有点小胖，但妈妈心地善良，为人大方，也很关心我。

我记得，妈妈的一个同事跟她借钱，妈妈没说二话，把钱借给了她。还有一次，邻居朋友来我们家借桌子，妈妈也毫不介意的借给她，并且还帮她搬到了家里。

有一次，我夜晚发了烧，腮帮很痛，妈妈得知是腮腺炎，又担心又心疼，深更半夜起来给我去找仙人掌，找到仙人掌又一根根把仙人掌的刺摘去，放在碗里锤烂，把仙人掌泥慢慢的敷在我脸上，直到第二天知道我的腮帮不痛了才长吁一口气。这个世界上妈妈是最关心最爱护我的人。

我的爸爸妈妈都是步步高人。妈妈原来在邵阳步步高工作，去年5月因为我学习原因调到湘潭海龙。妈妈这段时间常常很晚才回家，我放学回家经常一个人在家吃饭。有一次我没带钥匙，一个人站在外面等了2个多小时，直到6点多钟妈妈才派同事阿姨来接我。我原本特别生气，几天都不愿理她。后来才知道是因为这段时间步步高上新系统，妈妈每天不是在总部培训就是加班，工作忙得都忘记了时间！而她那天也因为放心不下我，晚上11点多还从湘潭总部赶回家陪我。妈妈是爱岗敬业的好员工，我知道妈妈每天很辛苦，我经常提醒自己好好照顾自己，不让她操心。

我的好妈妈，我爱您。长大后我一定会好好照顾、孝敬您，来报答您对我的养育之恩！

我心中最美的一道光

■海龙物流 张捷频家属

结婚两年，我一直被老婆教育成凡事老婆第一，家庭第一。可老婆却没有被我教育成老公第一，家庭第一，而是被她感染成支持她的工作第一，一切都被她潜移默化了。

老婆就是单位的一块砖，往哪搬就在哪发挥能力，建造出一片天地。

初识她时，她是公司综合管理部门负责人，管理着公司3个多亿生意的货品出入和厂家往来付款等等，工作性质在业务和内勤之间。不到三个月她突然告诉我要去管理KA业务，年销售额是一个多亿，我问她你行吗！？她很干脆地回答说：怎么不行，我以前就做了8年的KA业务。看她自信满满，我也就放心了，只是我每天吃晚饭的时间从以前的7点改成了8点。10个月以后，老婆又说要换岗了，集团公司成立了一个新的业态——汇米巴便利连锁店，海龙公司派她配合汇米巴和海龙的商品往来合作，她是两个分公司之间沟通的桥梁。

前不久，我们家附近开出了汇米巴便利店，老婆散步的时候就去汇米巴购些生活用品，所有的小菜、水果、烟酒都被老婆强制只能去汇米巴买。隔不久就被老婆指令要求帮她去送货，更大的改变是：家里车买了1年多了，老婆从不开车，每次用车都是要求我接送，为了去汇米巴巡店，顺便给门店送货调换货品，她拿出已经有9年的驾驶证开始自己开车，前一个月每每接到她的电话我就心惊，好担心她开车撞树、倒车挂了车库之类的事故发生。今年三月她又说要调岗了，这一次我也没问是什么岗位了，我心里明白，执着追求已经成为她的一种职业习惯，到哪她都会实现自己的价值。

都说女人的韧性比男人强，我老婆确实是比我执着，很多的时候我是拗不过她

的。2012年老婆子宫肌瘤动手术，医生开了一个月的病假条，她休息了不到两周就去上班了，她总是安慰我说工作量不大，主管特别关照，做完事就回家；随后三个月又动了第二次手术，再三个月动了第三次手术，每次医生都开了一个月假期，她每次仅休息几天就去上班了，还不停的安慰我没有太多的工作，可我明明看到她7月的大热天在仓库搬40斤左右的金龙鱼油，自己开着车去每个门店送巧克力，说是公司的车空调温度达不到标准，担心巧克力化掉，用自己的车送放心些。

如今老婆怀孕了，她是36岁的高龄产妇，我劝她休息，她坚持要去上班，她说主管给她换了一个相对轻松的工作。她还说：上班我是有“私心”的，每天上班劳动就得到锻炼了，高龄产妇需要锻炼，这样容易顺产。

我老婆就是这样，凡事都有她自己一套理由，除了支持我没有其他选择。这个傻傻的老婆，永远是我心中最美的一道光，一道彩虹，除了一直守护在她身边爱护着她，我别无他求！

夏夜里的悄悄话

■ 广场岳阳店 员工家属 李柳续子

夏夜，窗外蚍蚍声不断，我躺在床上想妈妈怎么也睡不着。正当我辗转难眠时，我听到了楼下传来了开门声，我知道一定是妈妈下班了。我赶紧装睡，因为我知道妈妈一定又会去抱抱，亲亲弟弟……妈妈今天又骗我和弟弟了，我不想和妈妈说话。果然妈妈一上楼就来到了我和弟弟睡觉的卧室。

“旺宝贝，对不起哦！妈妈今天又没能带你们出去玩哦，下次妈妈不加班，一定好好陪你们玩一整天。”妈妈又一次抱着熟睡的弟弟小声地说着赔礼道歉的话。

每次都这样，为什么大人总喜欢在骗人之后才说对不起啊！听到妈妈说话，我决定不再装睡要替弟弟打抱不平：“妈妈，你怎么又回来这么晚啊？弟弟哭了好久，说你骗了他，你总是说话不算话。”

“妈妈有些事情耽误了，有位收银的阿姨因为身体不好，做事的时候突然晕倒了，妈妈临时替了她一下，所以回来晚了！”妈妈解释说。

“那你们不可以要那位阿姨回去休息啊，不收钱不就可以了吗？”我继续质问道。

“你还小不懂事，妈妈上班的地方每一个人上班都是排好了班的，临时调班就会造成收银前台堵塞，顾客排长队，所以妈妈就和静阿姨她们替换下了这位生病的同事，这才导致妈妈回来晚了，妈妈也不是有意要欺骗你和弟弟的。”妈妈的声音有点哽咽，她边解释一边把抱在怀里的弟弟放到了床上。

“反正你们大人都会给自己骗小孩找到一些理由。”我没理会妈妈的喋喋不休。

妈妈听到我这样说轻轻叹了一口气，小声说道：“你和弟弟其实还是幸福的，至少

每天都可以见到我，其实在步步高有很多的叔叔、阿姨因为工作需要，不得不离开自己的宝宝到离家很远的城市上班，如果那些叔叔、阿姨她们的小孩也像你这样一定要爸爸、妈妈陪着玩耍，如果我们大家不互帮互助，她们又怎能安心工作呢？在步步高这个大家庭里，每一个门店就是叔叔、阿姨们的小家，我们每个人都在为这个大家庭的团结尽自己的职责。现在你们或许会因为妈妈没能陪伴你们玩耍而责怪我，或许还听不懂妈妈说这些话的含义，等你们长大后自己参加工作了，就能理解妈妈现在所说的所做的了。”

“对不起！妈妈，我错了，我刚才不该用这样的语气和您说话。”我小声的向妈妈道歉。其实听到妈妈说是替一位生病的阿姨收银时，我在心里早已经原谅了她。

“很晚了，早点睡觉吧，妈妈也要去洗漱一下休息了！明天一早我还要去上班。等妈妈有时间了，一定好好带你和弟弟去玩。把今天欠你们的承诺兑现。”说完，妈妈微笑着亲了亲我的额头。

伴着窗外蛐蛐的叫声，回想着刚刚和妈妈的对话，我难以平静。我终于知道了为什么妈妈总是会和我们讲她在工作中的故事，教我们唱步步高的歌曲，因为那些是工作的动力，我为自己不理解她的辛苦而自责，更被她和那些阿姨团结互助的精神所感动，我暗自下决心：以后要带好弟弟，让妈妈能安心的工作。

一份工作，一个舞台

■ 百货益阳店 罗菲家属

2012年7月中旬，我爱人罗菲入职步步高百货益阳店收银服务课，此时距离她真正入住益阳市才过去1个多月时间。她和我随部队工作调动辗转数地后，终于随我转业安置搬迁至益阳市。作为一个来自邵阳的外乡人，如何融入这个城市是我一直比较担心和忧虑的，语言、气候、人文环境等等因素都对有点单纯、内向、耿直的她无不是一种考验。当时针的脚步走到2013年6月份的时候，我看到一个性格开朗乐观、信心十足的她，早已不复当年因为在北方部队工作调动而多次搬家以致有点心存抑郁，甚至有点自卑的模样。回想这一年中她作为一个普通的步步高人的点点滴滴，不由思绪万千。

眼泪

去年7月底的一天，当我下班回家后就发现她神情不大对头。我反复询问她到底发生什么事情了，她却一直蜷缩在沙发里，头压得很低，脸色非常凝重，眼睛有点肿，肯定在家里哭鼻子了。领导批评？同事吵架？还是收银时出错了？我头脑快速搜索可能的答案，但是以我对她的了解，她不想说的事情我再怎么问也难以问个明白。我只好换个思路开导她，说大不了换个工作什么的？还给她讲小笑话。慢慢的她才告诉我实情。原来刚入职的她，对收银机操作技能还不很熟练，却赶上步步高品牌日活动，高频率的收银导致她忙中出错，顾客又因等急了而出言不逊，内向的她虽然当时隐忍下来，但回到家里就“一发不可收拾”。掌握情况后，我发挥原先部队做思想政治工作的优势，进行了详细的分析和耐心的劝导，还暗里联系她的课长和员工指导。几天后，她回家高兴地告诉我，课长、员工指导就收银机的操作技巧给她开了小灶，同事们还不时给她传授各自的操作心得以及应对各种突发情况的小谋略，收银机的事搞

定了。我又偷偷地给她的课长、员工指导和同事发短信表示感谢，而大多回信是“客气”和“应该的”。

小阴谋

“你老婆罗菲喝酒喝多了，我们扶不动她，你看怎么办”？当她同事用她手机给我打电话时我正在家里看电视。我的第一反应是“你们在哪里，我马上去接她”。我迅速整理一下东西，飞快的冲出来，焦急地等电梯，还一边犯嘀咕：不就是同事聚餐吗？怎么喝多了？叮铃铃！这时显示我爱人的手机又打进来了，我赶紧接通“你怎么样了？”“我没事，只喝了一点点葡萄酒。今天是同事生日，大家比较高兴就想出这个小阴谋来考验一下各自的老公，看看老公们有什么样的反应”？原来虚惊一场。爱人告诉我，因为老公们的反应反差巨大，有的甚至堪称奇葩，所以这次小阴谋的测试“笑果”惊人，当然她对我的测试非常满意。我当时虽然有一点点被耍的感觉，但是从手机里传出的爽朗笑声触动了心灵：我爱人已经和她的同事们成为了好姐妹，她已经融入到这个大家庭。

演讲比赛

今年5月份，当我爱人受令参加演讲比赛任务时心里并不很情愿。我知道这是因为她的性格比较内向，不大喜欢参加这种活动，便特意帮她分析了她自身的优势：一是外在形象较好，二是普通话比较标准，三是较高的朗读功底，毕竟以前在湘运公司担任多年广播员打下的底子。我对她说，参加演讲比赛，不仅是领导对你的信任和能力的肯定，也是展示个人价值的重要平台，这将是人生一个珍贵的回忆。既然我们接下了这个任务，就必须尽力做到最好，不过分追名次分数，但求无愧于心。在我的感召鼓励下，她利用工作之余抓紧练习。背稿子，练语速，练手势，反复练习提高。当她电话里告知已获得参加总部演讲比赛资格时，我的心情非常高兴。准备去总部的那天，我原本担心她外出有我照顾会更好些，提前找单位领导请假准备一同前往，但是她用坚定的语气告诉我，不必了，她自己一个人能行。那天总部的半决赛她成绩还算比较理想，但还是未能入围，电话中的她有一点点失落，但也透露着坚强。返回时，她告诉我在湘潭买了两件漂亮衣服犒劳自己，我知道她带回的绝非只有两件衣服。

当她刚入职步步高时我就开玩笑说，工作十年就可以退休当全职太太了，她当时满面幸福。如今她的答案却是要干到步步高嫌她老为止。现在的我完全不再担心她的工作和生活，因为她已经融入步步高这个大家庭，感受到了亲情、友爱和互助。我为她生活得更为精彩而倍感欣慰，同时也由衷感谢步步高为她提供一个锤炼性情、锻造自信的舞台。