

## 郭总 文章

## 上海力宝店 圣诞树

### RIMOWA全球首家专营店开业十周年



2013年11月8日, 香港——经典德国行李品牌RIMOWA于2003年进驻香港开设全球第一家专门店。时至今日, 品牌已拥有约90家专门店, 遍及世界各地。为庆祝全球首家RIMOWA专门店开业十周年, RIMOWA行政总裁兼第三代家族继承人 Dieter Worszack亲临香港主持庆祝活动。著名艺人谢婷婷及王敏德先生亦莅临到贺, 并率先预览限量推出的香港特别版行李。品牌更邀请名模甄琪、Jacelyn Luko及Anthony S 夫妇、城中名人乐易玲小姐、罗琳、欧阳妙芝、杨洛婷, 以及名媛黄美仪小姐(Catherine Wong)、四洲集团甄凯欣小姐(Kennis Tai)等出席活动。

### RIMOWA荣获2013年度“最旅行”产品大奖



2013年11月8日, “中国旅游金榜”(Gold List Award of China Tourism)颁奖典礼在北京亚奥中心盛大开幕, RIMOWA不负众望, 与宝马S系产品等共同荣获“最旅行”产品大奖, 以表彰RIMOWA在过去一年中为广大旅行者提供舒适更时尚的出行体验而做出的卓越贡献。2012-2013年度, RIMOWA不断改良产品性能, 重金重建北京售后维修服务, 并为夏季及秋冬季均限量推出独具时尚特色的海魂蓝以及嫩被绿色, 旨在为顾客出行提供更加完善的售后服务和产品。

### 通报

随着品牌的发展, RIMOWA在全国的店铺也在不断增加。对于一线的管理人员, 公司一直秉承着“信任, 支持, 协助”的态度去配合店长的工作。同时, 也希望我们的店长以身作则, 不辜负公司的信任。

天津伊势丹店长王秋菊不能够严格要求自己, 在工作中不注意个人行为, 考勤制度不严格, 出现休假预借工时, 及不做休假汇报, 也没有如实提交出勤报表。同时, 对员工的管理不严谨, 加入了个人情感, 造成员工出现的问题没有及时纠正和处理。对于以上问题, 公司对其作了严肃的批评, 王秋菊本人也深刻的认识到自身的问题。鉴于其一直以来的工作表现较好, 公司决定对王秋菊通报批评, 并给予其改正错误的机会。

出现以上问题, 也警示全体管理人员, 以身作则, 不辜负公司的信任, 真正带领好团队, 与公司共同前进。

销售部: Maggie  
2013/12/4

2013年11月27日, 郭光硕先生受“新旅行”、“华夏时报”之邀进行采访, 期间郭总用自己亲身经历的每一个小故事讲述了自己对事业对家庭对人生的感悟。郭总说: “旅行就像摄影, 需要激情, 耐心, 想像, 需不断修正才能照出好照片; 旅行又像人生, 淡定, 坚持, 宽容, 期待, 旅途中每一次触动都能成为改变你人生轨迹的契机。”



郭总接受《新旅行》采访中

郭总接受《华夏时报》采访中

### 基于服务 稳中求胜

“光棍节”是校园趣味文化的代表产品之一。随着一批学子告别校园, “光棍节”的气氛渐渐向社会弥散, 如今商家, 尤其是线上商家都会利用这一天进行大规模的打折促销活动, 是名副其实的购物狂欢节。但电商选择“双十一”促销是为了避开线下促销的周期。国庆、圣诞、元旦都是实体店促销的时间节点, 于是从国庆假期后至圣诞节前实体店形成促销的真空期, 但是为了完成销售任务, 商家必须提前在11月发力。电商影响逐年扩大, 实体店商家也不得不紧跟节奏纷纷加入双十一的打折促销。

今年杭州万象城“双十一”促销利用新手段缓解打折疲劳, 促销手段更趋实在, 例如满2000元送100元购物卡, 上不封顶, 商场会员卡积分免费换购等。对于单价较高不打折的RIMOWA这无疑是个好消息。在这个告别“双十一”, 守望圣诞, 电商包裹满天飞的月份里, 皮具类销售缩水的情况下, 我们用真诚传递理念, 用不打折的热情, 售前, 急顾客之所急, 想顾客之所想, 让顾客体会到线上线下消费实实在在的触感以及当即提货的便捷。售后, 我们制定了更为详尽电子表格把每一张维修单以及快递信息, 通知与否等信息录入其中, 以便随时为顾客跟进维修进度让客人感受到热情体贴的服务。就这样我们在本月迎来了平稳的业绩增长, 荣获本年度第三次杭州万象城颁发的销售奖以及奖金1000元。双十一即将过去, 接下来的日子节日繁多, 基于服务稳中求胜, 与大家共勉。

杭州万象城店: 庞博

### RIMOWA不仅仅只是一款旅行箱

随着《爸爸去哪儿》的热播, 身边越来越多的朋友向我提出疑问: “你们是赞助了节目组吗? 为什么每集都有大篇幅的露出……”但我想说的是: “星爸爸和萌孩子也给了我们一个惊喜!” 说是惊喜吗? 其实不然, RIMOWA一直是旅途的忠实陪伴者, 它除了承载了行李之外, 还承载了每一个旅行者对于旅途的满满期待。我相信你不止在一两部电视剧, 看到它以不同身份出现。《碟中谍4》中, 它怎么摔都不坏; 《泰囧》中, 它跟徐峥、王宝强狂奔在路途; 《非常幸运》里, 只有章子怡性感红唇才可以破解密码, 否则原子弹都无法炸开的经典台词, 让更多的观众了解到, RIMOWA坚硬的表面下, 暗藏着每一位使用者的信任与托付。

RIMOWA的每一款产品, 都有它的过人之处; 它的每一个特别设计, 都凝聚着太多工程师的心血。旅途中, 根据出行时间和目的地的不同, 在选择旅行箱时, 还有很多窍门。

一位做10年机长的朋友, 在一次聊天中, 诠释了何为双轮设计的旅行箱。

1、2轮旅行箱轮子没有方向机构, 结构上来说更稳固。  
在行走过程中, 平稳的道路, 特别是托运的大行李, 4轮万向是非常轻松自在, 你甚至可以让自己的小孩坐在上面, 推起来也不费力。可如果遇到上坡的话, 四轮万向就显得有些吃力。所以短期出行, 如果你选择可以变形的旅行箱, 2轮旅行箱是更方便。登机跟旅行箱他们的重心低而且拉杆较长, 利用杠杆原理, 2轮的即使装满再多东西也是非常轻松移动。

2、2轮的旅行箱更节省空间。  
仔细观察的话, 你会发现, 所有的4轮旅行箱都比2轮的, 在空间局限的条件下, 2轮的箱子两边, 不仅不占空间, 更可以在有限空间内装下更多的东西。

凭着多年的飞行经验以及对RIMOWA产品熟悉度, 这位朋友总结了自己为双轮旅行箱。  
每个人都有自己的心目中最佳的那只“RIMOWA”。

市场部 云雷



### 新店开业



### 天津海信广场隆重开业!

2013年12月2日, 位于天津市和平区解放北路188号天津海信广场2层RIMOWA店隆重开业, 占地100多平米的天津海信店, 是继天津伊势丹店关闭后的唯一店铺。

海信广场成功引进300多个国内国际知名品牌和30余个国际一线品牌, 其中10余个国际一线品牌为首次进入天津市场。Cartier、Gucci、Armani、Valentino Garavani、Versace等一系列世界顶级奢侈品牌以高品位引领高端时尚, 使精英阶层尽享无限尊崇。

### RIMOWA荣获2013年度“世界·旅游盛典”之“最受欢迎旅行箱”产品大奖



2013年11月27日《世界》杂志联合精品传媒集团主办中国出境旅行15年2013旅游盛典, 于中国保利国际剧院开幕, 是出境旅行行业最高规格成就盛典, 吴奇隆、安以轩、任重、张翎等演艺圈当红明星受邀出席这一盛典。  
RIMOWA荣获“中国出境旅行15年, 最受欢迎旅行箱奖”, RIMOWA中国区总经理 郭光硕先生受邀莅临现场, 登台领奖。RIMOWA获得过众多奖项, 这次获奖不仅是业界对RIMOWA的肯定, 更是顾客对RIMOWA的信赖与喜爱, 2014年RIMOWA将会带给顾客更多惊喜。

### 恭祝厦门美岁店荣获“优秀柜台”



在厦门美岁店全体员工的努力下, 业绩以连续三个月商场第一的姿态, 很荣幸获得美岁商场第三季度优秀柜台奖, 并且获得相应的奖金以兹鼓励!

厦门美岁店的所有成绩都离不开每一位员工的努力与付出, 更离不开公司领导与商场对我们店的支持与配合, 在我们低谷时期对我们鼓励。每个月我们随经理都会从上海来厦门店, 对我们店进行货品考核、人员考核及其他店的成功经验, 在货品上也给了我们很大的支持。商场对我们店的支持很大, 比如推广方面, 在6月份做了一个德国品牌走秀推广活动, 让RIMOWA成为主角登上秀场, 商场推广也一直给我们做品牌宣传, 让更多人了解RIMOWA。

在以后的工作当中, 我们RIMOWA每一位员工都会更加努力的工作, 并不断地学习各种方面的技巧, 不断地挑战自我, 努力完成每个月的指标, 以最好的成绩来回报商场及公司对我们的信赖……

厦门美岁店全体员工

### 员工的成长心得

#### 帮助客人做选择, 做好连带销售

RIMOWA 真的是个很锻炼员工整体素质以及销售技能的品牌。它不光是卖线的销售, 也包含了售后。在这个品牌工作的5年多的时间里, 我积累了销售经验, 以及简单的售后技能。

我拥有自己的固定客群, 也在尽力的维护着。他们有挑剔型顾客, 也有犹豫型顾客。

这个月的普通销售业绩不是很理想, 挖掘不了新顾客只能联系老顾客来光顾。我有一个老顾客, 对箱子的颜色很挑剔, 每次购买都要看颜色。这个月, 我联系了老顾客来光顾了, 他想买一只932 56为登机箱自己使用。但是, 几只箱子的颜色他都不理想。在库房找货的时候, 我留意了945 56以及966 13 都有较好的颜色。于是我向他推荐。顾客很犹豫, 因为他本打算购买银色, 银色是招牌颜色, 而且银色相对价位要低一些。

我快速将945 56 以及966 13 拿到镜子前, 帮他对比, 并且详细介绍颜色的金属箱的特色。并结合顾客的身份地位, 以及出席场合, 分别用三个颜色来对比。顾客慢慢的倾向香檳色了, 但是, 还是很快又想换银色。于是, 我又从箱子的内部细节以及衣服颜色的搭配向顾客推荐, 因为顾客平时身着正装的机会很多, 所以, 我继续推荐香檳色和黑色。同时, 在和顾客聊着他最近公司的情况, 以及身边朋友出去旅行的心得, 慢慢的闲聊中, 顾客觉得黑色和香檳色似乎都更符合他出差时的装扮。于是我又及时向他介绍了, 店里的买赠活动, 顾客很开心。对我的推荐也很满意, 最终决定购买了黑色和香檳色各一只。交易完毕时, 顾客还在说, 我本来只想买个银色的。

其实, 大部分顾客的心理我们可以体会, 就拿这三个颜色来讲, 银色是招牌颜色, 同样的材质, 价位要比另外两个颜色低, 性价比当然是最高的。但是在与顾客的沟通中, 我们其实可以给予顾客很好的建议, 因为在一些挑剔型的顾客中, 他们觉得我们销售人员是专业的, 可以详细的向他们介绍商品的优缺点, 给予他们不同的建议。但是, 前提是我们要了解顾客的需求, 从顾客的角度出发, 去换位思考, 同时要对自己的货品情况掌握的更全面一些。

北京新光天地 张宇

时光飞逝, 来到RIMOWA这个大家庭已经两年多了。当初刚来的时候, 还不认识这个品牌, 对品牌充满着好奇。

开业前, 经过一段时间培训, 慢慢了解品牌历史, 产品知识, 分辨箱体材质, 渐渐的我对RIMOWA旅行箱产生了浓厚的兴趣, 也开网上搜索资料, 对产品有更深一步的了解。记得开业后开的第一单, 心里非常紧张, 把所学到的知识和客人讲解, 介绍箱体材质、做工、历史, 让不了解品牌的顾客能印象更深的记住这个品牌, 可能是因为价位偏高, 顾客想先看下其他品牌的箱包, 这几十分钟真是度日如年, 期盼着顾客回来购买, 当这位顾客再次出现眼前时, 觉得有点, 又跟他更详细的介绍了箱体材质, 随即开票, 虽然这一单不是很大, 但给予我更大的信心, 在以后的销售中能更好的接待每一位不了解品牌的顾客。

在年会中, 结交了很多来自全国各地RIMOWA品牌的同事, 也互相做交流, 很亲切, 领导们对我们也是很和蔼, 在一起聊天、晚会上、泡温泉都感觉不到上级和下属的那种紧张, 反而像和同事、朋友般放松自在, 让我感觉在这个大家庭中很温暖。

这两年来, 伴随着RIMOWA大店一步一步走过来, 有过欢声笑语、有过辛酸、有过期待、有过失落, 但我们一直互相鼓励, 告诉自己, 我们是最棒的。从一个空空的卖场到55平米的店铺, 从一个55平米店铺换到76平米店铺, 接受新的事物、新的人、更接受新的挑战。看着业绩一天一天平稳上升, 觉得我们的付出是有回报的。这一路走来我们经历很多, 也成熟很多, 从一个懵懂的孩童到一个事事无立的少女, RIMOWA在壮大, 我们在成长, 我们会跟着RIMOWA的脚步走过今后的每一天, 创造更辉煌的业绩。

大连连凯路店-王丹

我已经来到RIMOWA这个大家庭3年多了。从刚刚接触品牌的陌生到现在是我人生中弥足珍贵的经历, 也给我留下了精彩而美好的回忆。

从秋林国际的起步并到去美岁凯乐工作的3年中, 哈尔滨美岁凯乐店长周国心的从店堂、店务、销售、售后、零一点一滴的交起。我学到了很多专业知识, 同时也明白了很多的道理, 我相信这些对我以后的工作都将大有裨益。尽管有了一定的进步和成绩, 但在一些方面还存在着不足, 在以后的工作中, 我还要努力学习, 不断提高自己, 不辜负领导对我的期望。2013年11月在武经理的提携下, 我被调到哈尔滨美岁凯乐店担任班一职, 新环境、新同事、对我来说是一个能发挥自己潜能, 也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。“管理规范、运作有序、各司其职、兢兢业业、工作愉快”这是我一直以来切身的感受。在领导的关怀下和同事的支持下, 让我在今后的工作岗位上取得不错的业绩。在今后的工作我依然保持着积极向上的态度, 心态上也是平和为主, 坚决不可以把个人情感带到工作中来, 顾客永远是第一位, 这是我工作一直以来坚守的原则, 所以我会发自内心的微笑面对每一位顾客。

在此, 特别感谢领导和同事们给予我的大力支持、关心和帮助。

哈尔滨卓展 孙莉