

# 营销中心以榜样力量促工作绩效提升

## 以客户为中心 提升服务质量

李姚兵



我们知道质量是一个企业赖以生存和发展的基石,是企业的生命线。太钢的笔尖钢、手撕钢等名优产品就是太钢产品质量的最好诠释,也是企业高质量产品研发、设计、制造的硬实力。而所谓质量除包含产品设计、制造硬实力之外,还包括售后服务等软实力。比如海尔家电、海底捞火锅等品牌,这些企业的服务态度和服务意识让我们消费者称道,他们的服务质量拉近了与客户的距离,并且留住了客户。所以服务质量对于企业的发展、壮大同样不可或缺。因此,我们营销中心倡导的以客户为中心,提升用户的服务质量,提升用户服务水平,对于提升用户的满意度、忠诚度,提升品牌价值、践行公司高质量发展意义重大。

当前,钢铁行业同质化竞争严重,市场形势严峻,每一名职工都有责任担当起质量提升的使命。那么作为营销中心的一员,能为公司提升用户服务质量,提升用户服务水平做些什么呢?

首先,以客户为中心,不断提升服务理念 and 意识。俗话说态度决定一切。有什么样的服务意识,就有什么样的服务质量,服务质量取决于服务意识。营销人员应该秉承客户至上、服务至上的理念,把客户的事情当做自己的事情,站在客户的角度思考问题,积极一些、主动一点,以饱满的精神风貌和真诚的工作态度感动客户,留住客户。

其次,以客户为中心,为客户创造价值,实现双赢。面对竞争激烈的不锈钢市场形势,我们不能满足于将产品卖给客户,而应该详细了解用户的需求,从材料的选材、尺寸规格设计以及切边、分条等延伸加工环节给用户提供更全、更专业的方案,以科学的态度、专业的水准为客户提供技术服务,确保用户的成本最低、使用最方便、性价比最优,实现双方的共同进步与成长,在为客户创造价值的同时,体现自身的价值,从而实现合作共赢。

让我们“不忘初心,牢记使命”,始终坚持以客户为中心,不断提升服务质量、提升服务水平,努力提升太钢产品品牌优势和价值创造能力,为太钢高质量发展贡献自己的力量。

## “小气鬼”王栋

通讯员 刘建青

班中有点事,找电工王栋,一进电工房,见王栋身旁放着几个残破的日光灯架,正在忙着,原来中控室等几处照明不亮,因为灯的样式已经淘汰,没有配件,王栋把前一个时期更换下来的收藏品拿了出来,进行拆卸整修。我说:“不如干脆换成新款式算了!”他认真地说:“那得多少钱呀,再说过去的质量好,能耐用。目前单位一直强调降本增效,和咱们在家过日子一样,能省一个是一个。”说话间,一盏盏灯亮了起来,王栋露出喜悦的笑容。

语言朴实无华,却道出了一名普通维修工的心声,虽然现在企业进步了许多,但是仍需要我们坚持主人翁精神,每个人都要从小事做起,从自己岗位做起,过紧日子,积少成多,增强勤俭节约的意识,努力为企业降本增效做出自己的努力。

峨口铁矿建立现场5S管理长效机制,持续、扎实、有效推行现场5S管理工作,打造安全、有序、快捷、高效、令人尊重的企业生产作业现场环境,实现管理规范化、环境整洁化、行为标准化。图为该矿造球系统岗位工正在按标准点检设备。 赵冬梅 摄

2台立轴混流组项目用硅钢。2019年9月,该团队再次中标国内2台抽水蓄能用硅钢。

二是不断巩固主题教育和大讨论成果,对标一流、争创一流。适应新形势、新环境和新要求,持续推进工艺创新、技术创新、产品创新、服务创新和商业模式创新,让改革创新成为提升市场和客户满意度、认可度的强大驱动力。营销中心王伟在满足客户现实需求、挖掘客户潜在需求、开发客户未来需求的积极探索中取得了可喜的成绩,王伟带领的“开发电梯行业标杆企业”团队通过延伸加工,为某知名品牌提供一揽子服务,四季度成功签订1000吨订单。该知名品牌认证是该团队在家电行业认证速度最快、见效最为迅速的项目。其中该团队与中心内部各部门、各环节的通力合作,也是外设平台与内部联合开发客户、

服务客户的典范。

三是深化市场化导向的改革,不断健全和完善“一切思维和行为以市场和客户为导向”的制度体系,进一步做实薪酬与市场价值、客户价值的紧密挂钩。肖阳是营销中心的一名营销员,他认真践行“以客户为中心”的营销理念,为公司拿到价值不菲的出口订单,为客户解决包装方案,为生产厂和客户找到均衡生产的平衡点,在大订单订货中规避了资金风险,实现2019年该产品销售的首季“开门红”。

党建工作做实了就是生产力,做强了就是竞争力,做细了就是凝聚力。该中心面对繁重的营销任务,主动把党的建设融入营销攻坚克难全过程,充分发挥党组织的中流砥柱作用和广大党员的先锋模范带头作用,为全面完成全年奋斗目标不懈努力。



本报(通讯员 智喜来)面对更加激烈的市场竞争,营销中心党委把培育忠诚、敬业、担当的营销团队放在更加突出的位置,每月组织开展“营销之星”评选,以榜样力量引导全体职工立足岗位,主动担当作为,持续苦干实干,努力创造经得起用户、公司检验的业绩,通过近一年的评选活动,取得了骄人的成绩,一批“营销之星”在营销中心闪烁着耀眼的光芒。

一是深入学习贯彻习近平总书记关于能源革命的重要论述和视察山西重要讲话精神,认真贯彻落实全省能源革命综合改革试点动员部署大会精神,牢牢把握新一轮能源革命的潮流,因势而谋、顺势而为,紧跟世界能源技术迭代步伐,主动在能源领域寻找商机。营销中心武勇刚就是奋力抢占能源领域用钢制高点的带头人,由他率领的“某品牌水电抽水蓄能设备用高牌号硅钢市场开发”团队将公司某高牌号硅钢成功应用于某水电小型抽水蓄能设备,产品质量及稳定性获得用户肯定,并成功击败竞争对手,中标某国

## 今日见闻

日前,信自公司组织召开了5S管理现场会,以实现营造全员参与、自主管理、持续改善、持之以恒的氛围,实现企业形象、工作效率、产品质量的不断提升和资源的优化配置、合理使用。图为推进会现场。 霍建林 摄

## 不拒细流降成本

通讯员 胡立娟

尖山铁矿选矿破碎作业区在降本增效工作中,抓大不放小,从技术创新、修旧利废、强化管理等层面入手全力挖潜,使1~3季度的成本完成情况低于预算目标0.03元,实现了降本增效。

技术创新降低成本。为改善员工作业环境和岗位清扫的不便,破碎作业区使用钢材材料自制隔音室基础,将粉尘超标的G18隔音室移至厂房外面,移位改造后,距离设备较之前要远,遇到压料仓或跑车轮嘴堵住,岗位工不能及时操作漏矿车与插板时,会发生顶跑车等生产事故。鉴于此,作业区管理人员受到电葫芦遥控手柄的启发,从网上购买了遥控接收器和发射器,自己改造成接收装置,加装转换开关串联接入控制回路,将机旁遥控改装成机旁遥控,花费很少的钱实现了远距离遥控插板的开合,由此,基本避免了顶跑车事故的发生,减少了对跑车、电机、道轨等设备的损坏,缩减了故障停车时间,减少了不必要的浪费,经济效益明显。为提升破碎系统效率,降低生产成本,破碎作业区持续组织开展中碎机挤满给矿

到32.38%;经过研究分析,对破碎作业区空压站加泵安装液位计装置,实现按照液位高低自动控制加泵泵的启停,不仅减轻了职工的劳动强度,也大为降低了溢流冲刷护坡以及无水运行导致电机过热烧电机的风险。

修旧利废增效益。为了防止铁件进入设备对破碎机造成的损坏,确保安全生产有序推进。在选矿部的大力支持下,破碎作业区经过一段时间的努力,成功修复了G17除铁器及PLC控制器等装置,在满足了手动运行条件之后,为了使工艺

设计更趋合理,满足生产现场无人值守的现状,安装自动控制箱实现了自动控制,为破碎机防过铁稳定运行,又拉起一道安全防线;为了节省开支,破碎主机工按照破碎机构造不同想出分阶段给油的巧办法,将大破碎机旧油加进小破碎机,再将新油注入大破碎机;按照每个废旧托辊、接触器、照明灯具、滑轮等易损件的损耗程度,分别经过拆卸拼装,一批“新”的备件就诞生了。

强化管理聚合力。破碎作业区通过优化生产组织模式,理顺生产流程,加强上下工序间管理协同,每班根据破碎料仓储量及需求预测,合理优化生产组织,中碎、斜井尽量同步运行,上下工序以往无计划错时运转、无功空转的情形大幅减少,提高系统效率降低了电耗,实现了工序间沟通共赢。



试验,效果良好,取样试验结果:12mm以下含量由未挤满给矿时的28.20%提高