



主动向顾客道歉、拒收厂家赔偿款、一张餐巾纸要分成两半用……
“全国道德模范提名奖”获得者张洪瑞的故事,讲也讲不完。昨天,人们自发来到黄骅,送老人最后一程——

张洪瑞的故事

本报记者 祁晓娟 张丹

10月7日,信誉楼百货集团创始人张洪瑞因病医治无效去世,享年78岁。

昨天,得知消息的人们自发从四面八方赶到黄骅,向这位让人尊敬的老人告别。抬起头来,许多人已是泪流满面……

张洪瑞是渤海新区、黄骅市黄骅镇楼西村人,信誉楼百货集团创始人,曾荣获“河北省道德模范”“中国好人”“全国道德模范提名奖”。

1984年,他贷款十几万元,组织十几名员工创建了信誉楼商场。

1986年,信誉楼首创“售货信誉卡”,凭卡无理由退换货。如今,信誉楼已发展为拥有43家连锁门店、约4万名员工、年营业额超200亿元的大型百货集团。

斯人已逝,精神长存。追忆张洪瑞的故事,或许能够带给我们很多的启示。



张洪瑞

“退就是了”

说到“售货信誉卡”,熟悉信誉楼的人都知道。

刚开业时,人们都觉得“不可思议”:这不是傻吗?洗衣机、电视机、收音机等电器,顾客可以免费试用几天;小到几元钱大到几万元的商品,售出后可退换。

1986年,信誉楼开业两年的时候,推出了“售货信誉卡”,顾客凭此卡可以无理由退换货的商品。

曾有一位顾客故意把穿了一个月的鞋拿来换新的。还有一位顾客买回布料,发现尺寸不对,也拿回来退换。

主管向张洪瑞汇报说,鞋子已经旧了,布料也都剪裁过了,这还怎么卖呀,明摆着赔钱啊。

张洪瑞耐心地对着这位主管说:“故意来退的,终究是个别的人,退就是了。人心换人心。买了块布觉着不合适的,你不给她退,她损失的就是整块布料。而对于我们来说,可以降价处理,比顾客的损失小多了。”

张洪瑞说,退货方便了,顾客就不担心吃亏上当,有了这种信任就愿意消费,商家才有了坚实的发展基础。

“道歉广告”

黄骅电视台曾经播出过一则信誉楼的道歉广告:“因我方原因,信誉楼不慎售出了一批加价过高的西服,总经理张洪瑞特向广大消费者致歉,请买到这批西服的顾客到商场退货并领取退款。”

原来,张洪瑞发现信誉楼售卖的一批西服的加价率超出了公司规定的加价范围。他非常生气:“你们这是砸信誉楼的牌子啊!”

主管觉得自己很委屈:“我们也是随行就市定的价格。”

另一位业务主管辩解道:“外人又不知道我们进货价格便宜,这可是我们辛辛苦苦直接找到生产厂家才争取来的便宜价格。”

张洪瑞很生气,也很伤心,他对两位主管说,这样做就是自毁信誉,就会让公司走上绝路。“顾客们虽然不知道,但是我们不能昧良心。价格定得太高了,加价率高出了公司的规定也是不讲诚信。”

张洪瑞知道这两位主管为了这批西装,联系南方的厂家,费了好大的劲儿才谈下来优惠的价格。“你们的辛苦我理解。现在,你们马上把定高的价格降下来,并且尽快在电视台做致歉广告,明确表示退还多收的货款。”

于是,当天晚上黄骅电视台就播出了这则令观众惊讶的致歉广告。

那段时间,忙着退钱、退货……收银员们着忙忙碌了一阵。信誉楼发生的“西服退款”事件,让更多的人知道了信誉楼,了解了信誉楼,记住了信誉楼。

“绝不糊弄”

早在1996年,张洪瑞就提出一个比较有温度的说法:“我不认同把顾客当成上帝,我倒愿意把顾客当作亲人、朋友。这样,

你会欺骗他吗?一定不会。”这就是“视客为友营销法”。

有一天下午,一对母子顾客来到箱包组,想买个装衣服的箱子。儿子看中了一款密码箱。当得知价格为210元时,母亲皱起了眉头,有点为难的样子。

导购员深知家长不易,笑着说,学生一般不买这种密码箱,一则太贵,二则学校都备有衣柜。她指着另一款箱子说,这种既便宜实惠,又防潮,放在衣柜里大小适宜,很多学生都买这种。儿子便同意了,母亲也开心了。

信誉楼考虑的不是怎样多赚钱,而是怎样帮助顾客买到合适的商品。

曾经,信誉楼布料柜组购进了一批售价40元一米的布料,销售情况一般。柜组主任说:“人的心理买贵不买贱,以为越贵质量越好。这种布在别的商店卖60元一米,卖得很火。”他建议把价格提上去。

张洪瑞说:“40元一米卖得不好,我们可以降价处理。60元价位的好卖,我们就应该去进真正值60元一米的新布料。绝不干糊弄顾客的事。”

“吃亏”

在张洪瑞看来,做生意要不怕吃亏,吃亏才能获得信任。

有一次,业务员去采购做针线活用的顶针。人家问:“给你们发100个怎么样?”业务员点头说行。货到后他们才发现,这“100个”是100件。每件100个,共一万个。

还有一次,业务员去南方

采购棕丝,当时没货,就把空白“供销合同”留在那里,让对方有货后代为办理。结果对方给发来了两车皮质量次价格高的甘蔗。

更严重的是,有一次业务员去天津进三合板,给对方汇去15万元。可再找当时那位供应商,却找不见人影了。

这几件事对刚刚创业的信誉楼来说,简直是毁灭性的打击。

张洪瑞一夜未眠。但他对责任人没有一句责备和抱怨,坦然地说:“就当花钱买教训了。”

这样的事,在信誉楼不胜枚举。

一年冬天,因为天气比较暖和,有一种品牌的羽绒服滞销。按照约定,厂家要付给信誉楼21万元的补偿款,以冲抵利润。张洪瑞认为,销量没有达到原计划是因为暖冬所致,不应该让厂家承受全部损失,于是他委婉地拒绝了这笔赔偿款。

“钱不够花了”

张洪瑞平常生活极其节俭,吃饭时一张餐巾纸都是分成两半用。他有记录天气预报的习惯,一张纸从来都是正反面都要写满才会扔掉。穿衣从来不讲名牌,他觉得舒服就好。张洪瑞说:“适度消费,不能浪费。”

前些年信誉楼有一个自营的餐馆,规定一人只能点一个菜,剩下必须打包。

他对自己和家人非常节俭,对朋友却很大方,尤其是对帮助过自己的人或需要帮助的人。他

每年到年底都将自己为数不多的分红花个差不多。有一年年底,他竟然说:“我可能钱不够花了。”家人和他开玩笑说:“我借给您吧,不要利息。”

面对疾病 乐观豁达

2008年初的一天,家人告诉他:“您肺上长了一个东西,不像好东西,需要手术。”张洪瑞沉思片刻说:“我一直认为自己是幸运的,如果万里有一,我就是那一个。”

张洪瑞在天津肿瘤医院做了手术,病理证实是小细胞肺癌。当年手术非常成功。

近半年来张洪瑞体质下降,肺部反复感染,行动能力很差,大多数时间都是在医院病床上度过的,几次都是被医生从死亡线上拉回来,痛苦可想而知。但他从来都不和儿女说自己有多难受,从不抱怨。他只是表达自己的症状:我要吐痰,我要小便等。

稍微好受一点时,他就会哼几句歌,和周围人开玩笑。他是讲故事少的高手,会唱的歌也非常多。

他最爱说的一句话是“过好每一天”。他经常对儿女们说:“感恩生活的人,生活会给他丰厚的回报。”

家人说,他多次从死亡线上被拉回来,不能不说他乐观豁达的品质有着直接的关系。最后他因突发脑干出血去世,也算没有痛苦,让家人感到欣慰。

“你们都要靠自己”

刚建信誉楼的时候,张洪瑞就和子女说,将来信誉楼成功了也和你们没有关系,你们都要靠自己成才。

在企业中成长起来的他的三个子女,都是从站柜台开始的,成长的过程中没有任何特权,只有比别人更优秀才会得到提拔。

大女儿结婚时张洪瑞给了一张2770元的存单;随着物价上涨,到二儿子结婚时,他给了5000元;大儿子结婚晚,又在上海,他给了1万元。

他不让孩子们办婚礼,孩子们都是旅游结婚。大儿子当时买房需要贷款,和张洪瑞借钱。他说:“行,要多少给多少,但要还利息。”

他给孩子们过年的压岁钱最早是50元,后来逐年增加,这两年涨到了500元。

正是他的做法,成就了晚辈独立自强的能力与品行。面对他的离去,家人说觉得他并没有走,因为“他是一种精神”,将会成为永远的陪伴……