

两只手抱的肯定比一只手抓的要多得多

3·15 宁波苏宁总经理吴俊解读苏宁互联网转型



易购直辖区已经覆盖宁波苏宁 16 家门店

随着产品消费进入理性时代，产品的差异化、物流的强大保证、一站式购物的思路以及人才的培养，将是消费者对于渠道商能力肯定和信任的基础。电商发展如何？苏宁的互联网转型又该怎样？随着今年3·15的到来，宁波苏宁云商总经理吴俊也接受了专访。吴俊称，苏宁的互联网转型已经进入了一个深水区，“超级店+互联网”，线上线下融合发展，是苏宁的必达战略；而对于近期3·15的服务策略吴俊也给出了自己的解读。

苏宁互联网转型全面提速

O2O 就代表了苏宁转型的趋势。当下，苏宁的战略是“旗舰店+互联网”，线上线下实现融合发展。就拿天一广场超级店来说，店内设立了苏宁易购自提点、快递点、网购专区等等，现在在苏宁可以实现“线上下单，线下提货”，也可以“线下体验，线上购买”。此外，宁波旗舰店都已经实现 WiFi 覆盖，顾客可以更加便利地在店内比价并选购。

在吴俊看来，硬件提升的同时，员工的

思想转变也尤为重要，目前苏宁实体店实行双线同价及全品推广策略，线下的销售人员也将打破原有的品牌、品类甚至线上线下的限制，门店员工卖出易购的产品也会被计入销售业绩，收入增长会让员工们拥抱网络销售。

与此同时，苏宁的转型也体现在营销的思路转变。苏宁要求销售人员都能够主动运用社交化营销工具与顾客互动，拓展促销推广平台，让零售行业从电商时代迅速升级到移动购物时代。吴俊给笔者算了一笔账，假设一位销售员的微信里有 50 个好友，而这 50 个好友又都有 200 个粉丝，销售员通过自己的微信推介产品信息和服务信息，可以影响到 1 万人。目前苏宁也在积极维护官方微信、苏宁易购 APP，力图通过自有和大众社交化媒体与顾客互动，实现一对一的产品咨询、使用建议、售后解答等多样化的服务。

跳出家电范畴 给顾客更多选择

产品依旧是苏宁互联网转型重点，苏宁

易购上线四年以来，让苏宁从 3C 家电领域延伸到了全品类的采购，囊括日用百货、图书、母婴美妆、生活金融等多品牌经营，让苏宁跳出了家电的范畴，实现“超电器”经营。

从首层意思来讲，这就好比两只手抱的肯定比一只手抓的要多得多。除家电品类以外，苏宁易购其他品类的提升必将成为今年苏宁销售的增长点。此外，针对特定用户的苏宁“私享家项目”整体解决方案，推出的余额理财产品“零钱宝”、收购团购网站满座网、获得联通、电信移动通信转售业务牌照、国际快递业务经营许可、保险代理业务牌照等业务也将陆续推出。吴俊认为，“这一系列举措均为今年苏宁的快速转型打下基础，顾客的选择和体验也将更优。”

苏宁双线推

“15 天无理由退换货”保障服务

苏宁一直认为，当下的零售业价格只是其一，不再是唯一。俗话说“店大欺客”，但互联网零售时代是消费者主权的时代。为了提供更优的服务，今年 3·15，苏宁率先推出了“15 天无理由退换货”，就体现了一切以用户为中心的互联网核心思维。3 月，消费者在苏宁门店、苏宁易购购物，只要是符合国家无理由退换货条件的所有商品，将可以享受在国家新消法规定的在 7 天无理由退换货基础上再延长 8 天。也就是说，只要求消费者保证商品包装盒完整，没有人为损坏情况，只需按国家要求支付相应运费即可办理退换货。

“与国家新规相比，一个是无理由退货的时间更长，一个是除了线上网购，线下实体店也可同时享受，这在行业里肯定是新的服务标杆；而从另外一层意义来看，也是苏宁服务与价格两手并举的体现。”吴俊表示。

与此同时，在日常服务中苏宁也推出了 24 小时的投诉解决机制，客服热线一旦接到投诉，苏宁规定必须在 15 分钟内给予顾客电话回复，并要求在 24 小时内快速解决。此外，苏宁还准备了针对性的进社区家电知识宣传讲解、空调免费保养检测、家电选购顾问等多种服务形式助力 3·15。

创维连续十年荣获“优质服务先进单位”

继创维被中国商业联合会评为“全国售后服务十佳单位”称号后，创维再次传来喜讯：经中国消费者报投诉中心和中国消费网的层层审核，创维集团凭借优质的产品与卓越的服务，斩获 2013 年度“优质服务先进单位”荣誉称号。据悉，从 2004 年至今，创维已连续十年获此殊荣。

据主办方介绍，作为中国消费者协会主办的全国性唯一核心媒体，该评选活动是中国消费者报社针对每年各大品牌的售后服务进行的年度评选。2013 年度“优质服务先进单位”评选活动，只有在 2012 年 11 月至 2013 年 10 月底期间零投诉或为投诉解决率为 100% 的企业，才有资格参与；且只有对推动和提升行业的服务水平具有引导作用的企业，才能进入最后的评选环节。多维度的严格评选，使得获评结果更加来之不易。该荣誉称号的获得，与创维的多项创新服务举措密不可分。

投诉闭环处理，让用户信赖创维

2013 年年初，创维集团用户服务部重组用户投诉处理组，针对服务领域纠纷进行专项处理，建立健全用户投诉处理方法和责任制度，迅速开通微服务渠道。用户除了可以通过电话、在线 QQ 或网站进行投诉外，还可以在创维服务官方微博、微信上投诉，所有渠道都由专人负责跟进处理和落实，第一时间调解消费纠纷，真正实现了企业直接为消费者排忧解难，确保用户投诉能够得到闭环处理。

创维集团（中国区域）营销总部用户服务部总监尹占江表示，近几年来，创维坚持以消费者为导向，无论从产品的技术研发，还是从产品的售后服务，都在围绕消费者的需求和体验来进行的，坚持高品质产品和投诉解决率 100% 只是创维服务工作的基本要求，为用户提供优质满意的高端体验式服务，才是我们的目标。

开启微服务，让服务更便捷

一直以来，创维不断加大投入，用以扩建升级智能呼叫中心，岗位职能更加明确，人员素质稳步提升，服务渠道不断拓宽。

2013 年 8 月，创维在继续为用户提供传统的电话、在线 QQ、网站服务的基础上，开通微信服务支持系统，用户可通过添加关注“创维电视”微信公众平台，创维率先在国内彩电行业中采用表单式和点选式操作，让操作更加轻便高效，确保每位用户随时随地都能以最便捷的方式向创维提交服务诉求，查看服务状态，得到服务支持。

优化人才梯队，提升服务品质

随着 4K 极清电视、互联网电视的迅猛发展，市场及用户对服务人员的专业素质提出了更高的要求，创维用户服务部提前布局，积极探索人才培养新模式，加速培养素质更高更全的复合型人才。

一方面，每年由创维集团在全国各地的重点院校进行统一校园招聘，并且根据新入职大学生成长的普遍规律和特点，制定了全方位的三级培养体系：第一级是集团级，参加为期 2 周的启航训练营；第二级是产业公司级，学习跨岗位的共性培训，第三季是部门级，根据前两阶段中表现出的特点和优势，安排到具体的岗位，通过以师带徒的方式传授专业知识和岗位技能让大学生从校园人逐步成为公司的中流砥柱。

另一方面，通过分公司当地定向招聘来培养骨干员工。主要由各分公司在当地招收应届毕业生，派送至用户服务部进行企业文化、产品技术、服务技能等方面的素质培养，在培训合格后分配到原分公司工作任关键岗位工作。

创维集团（中国区域）营销总部用户服务部总监尹占江表示，“此次先进单位荣誉的获得，很好地诠释了创维在服务方面的努力得到了广大用户的认可，创维将再接再厉，将服务的核心快速转变为全面提升用户价值的高度，为消费者提供独有的产品技术和优质的服务体验。”

另外，笔者从评选活动主办方还了解到，来自创维的徐田（女）、何晓昌、周春、刘国强和张稳根五位员工由于在服务工作创新方面有突出贡献，被主办方授予“优质服务先进个人”称号。

3·15，我们在行动 宁波二百商道酬信始终如一

一年一度 3·15，今年宁波二百继续推出“诚信服务 3·15 我们在行动”活动。一直以来，宁波二百秉承商道酬信的理念，“二百天地，老少无欺”是始终如一奉行的宗旨。在 3·15 这个特别的日子，二百的诚信服务活动如火如荼，大力回馈甬城市民。

此次 3·15，宁波二百实折实扣，男女服饰、男女皮鞋、户外运动、羊绒毛衫、床上用品，系列商品 3 折起，将折扣折到最低。购中国黄金千足金和田玉、珠宝镶嵌饰品、翡翠享超值折扣再满额赠礼。运动休闲商场内，春装

上阵，春意无限。休闲品牌春装上市 6 折起，冬装出清 3 折起。羊绒衫、羊毛衫春季特卖会火热进行中，以旧换新的业务，定制个性服装的业务让甬城市民更多选择。女装、男装、鞋子冬装出清，品牌春装特卖中。

除了大力的打折促销活动之外，3·15 二百带给消费者最有力度的活动是 3·15 特别推出的商品“免费邮 迅捷达”服务，2014 年 3 月 15 日起，凡在商店购物顾客，均可享受“免费快递”到家服务（黄金、首饰、手表等贵重商品除外）。具体操作办法：顾客选择商品

快递，可在柜台登记后由营业员送至商店“电商部”，由“电商部”统一快递到家。

另外，3·15《新消法》现场咨询活动把服务送到心坎中。3 月 15 日上午 9:30~11:00，由商店消费维权服务站工作人员在一楼西门，现场进行《新消法》宣传及顾客消费咨询、投诉接待。而黄金珠宝商场推出的“诚信 3·15 服务百分百”活动，更是特邀宁波市产品质量监督检验研究院专家莅临二百，解答珠宝相关检测常识及疑问，相信不少消费者会前来咨询。

银泰百货东门店“粉红丝带”慈善拍卖活动启动



3 月 8 日，由慈善总会、银泰百货东门店牵头，欧迪芬内衣冠名发起的“粉红丝带，传递爱”慈善拍卖公益活动在银泰百货东门店启动。当天下午，银泰百货东门店热闹非凡。由

银泰百货各大内衣品牌提供的内衣拍卖活动正如火如荼地进行……据了解，本次粉红丝带爱心拍卖采取底价加价拍卖方式，起拍价 60 元，参与拍卖的品牌包括欧迪芬、黛安芬、华歌尔、曼妮芬、爱慕、芬怡、曼诗婷、古今、桑扶兰、伊丝芬等，以文胸和小裤为主，这些拍品均是各大专柜当季新款，具有超高的性价比。来银泰逛街购物的顾客都竞相出价，一件欧迪芬 429 元的文胸以 60 元起拍，叫价声此起彼伏，最终有一位顾客以 180 元拍得，她说：“欧迪芬这款文胸是当季新品，塑身效果很棒，在专柜有贵宾卡才享受 9 折，这个价格这个款式非常吸引人，而且借此机会还可以

献上一份爱心，何乐而不为呢？”2 小时的时间一件件拍品成交，爱心的热情更是一浪高过一浪，没有拍得物品的观众丝毫不吝惜自己的掌声，纷纷为竞得的拍主鼓掌喝彩。

据了解，本次活动旨在关爱女性健康，倡导科学健康的生活及健康内衣的理念。活动所有义卖所得善款也将注入“粉红丝带关爱女性慈善基金”，每一元善款都将用于患者的救助，帮助生活困难的女性医治乳腺方面的疾病。同时，3 月 15 日、3 月 22 日下午两点，还有两场相关拍卖活动在银泰东门店举行，继续传递粉红色的正能量，将演绎“粉红丝带，传递爱”进行到底。