

3·15真情回馈消费者 用优质服务铸就 消费者心中的“名牌”

□记者 徐若晖/文 张峰/摄

3·15消费者维权日，已经由新鲜变为了平常，百姓期待的集中维权热情，已经逐渐淡去。但是，企业没有这么看，也不敢这么看。具备发展眼光的企业清醒地认识到，服务，优质的服务，才是制胜的根本。消费者满意度，无疑是企业了解消费者需求和满意的非常重要的指标。企业关注自身产品质量和服务水平，也是一个企业具有社会责任感的表现。可以这么说，是商家用自己的优质服务，才铸就消费者心目中的“名牌”。



用优质服务 打造消费者心中的“名牌”商场

“现在有商场都认为只要奉行‘顾客至上’的原则，盲目地去迎合客人，营业额就可以有所提升。这样的做法或许在短期内效果不错，但长期如此，势必会失去人心。”宁波第二百货商店总经理黄炎水认为，企业要做到诚信经营，首先就要从提高员工的个人素质开始，特别是员工的工作效率，因为只有员工提高了工作效率，才能保证他所服务的客人获得最满意的服务；只有让员工发自内心地替客人着想，才能对服务的品质提供保证。

为了进一步深化服务内涵，提升服务品位，二百实施“劳模集群”的服务品牌战略，打造独特的“星级服务”体系，它为全面提升商店整体形象及服务品位开辟了崭新的道路，大力推进了商店的优质服务工作进程。星级收银员、营业员的挂牌上岗成为宁波市商贸流通服务行业的一道亮丽风景线。

除此之外，宁波二百还争取把服务做到实处，像今年的3·15，二百就推出了商品“免费邮 迅捷达”服务，从3月15日起，凡进商店购物的顾客，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）：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（电商部对顾客信息进行登记录入，以便于VIP营销活动开展），费用由供应商自行承担。或者，由柜台直接联系快递公司送货上门。

另外，作为宁波二百的“重头戏”，3月15日，二百还将

特邀宁波市产品质量监督检验研究院专家亲临中国黄金专厅，介绍黄金珠宝相关检测常识。3月15日当天，无需任何发票，二百都提供黄金珠宝首饰免费维修、清洗、保养、激光刻字。

这些活动正如宁波二百外墙上写的那八个字：“二百天地、老少无欺”。黄炎水总经理向我们解释，这八个大字就代表了二百诚信经营的原则，“从商之道，诚信是根本，对于一个百货商店来说它更是生存之根，立足之道。”

一个百货商场的服务水平如何，在一定程度上也体现了一个商场的品位。如今百货商场之间的竞争早已从单纯的价格促销转移到了给顾客提供更为细致、周到的服务和购物体验。

新华联商厦一直强调以服务来打动顾客，从2011年底起，新华联商厦全面升级服务体系，相继推出了“金钥匙”品牌服务，使顾客一进入新华联商厦就能获得“满意加惊喜”的服务；在购物中顾客最头痛的还是商品的售后问题，新华联商厦以使顾客获得美好购物体验为服务宗旨，严格执行“无理由退货”制度，并专门设立了“售后管理基金”；当个别商品出现问题而难以分清责任时，按照“以我为主”的原则对售出的商品承担责任，为顾客办理退换货。

贴心服务 铸就消费者心中的“名牌”产品

作为人们生活中不可或缺家用电器，空调的品质一直是消费者关注的焦点。网上数据也显示，品质、品牌、功能、服务是用户最关注空调的四项指标，其中有29.7%的消费者最关注空调的品质，位居关注度排行榜榜首。

在众多品牌中，美的空调凭借出色的品质表现，赢得了大多数消费者的好评，特别是美的变频空调“一晚1度电”ECO节能系列产品自推出以来，以其卓越的节能效果引发消费者的高度追捧和业内的高度关注。

在售后方面，美的空调目前已建立了完善的服务体系，从通过差异化的增值售后服务品质不断提升用户体验，做到“网点最完善、工程师最专业、响应最及时、回访最全面、机制最健全、承诺最彻底、态度最热情”。目前，美的全直流变频空调服务体系在全国拥有10000个专业服务网点，涵盖全国所有县级以上的城市和部分乡镇；总共拥有近12万人的专业服务队伍，依托强大的技术支持和培训机制，保障了美的全直流变频空调的售后服务的高效运转。此外，美的全直流变频空调向全国开通的24小时售后服务电话，以确保消费者能及时与厂家取得联系；100%客户回访，邀请用户参与监督服务过程的制度，进一步提升顾客服务水平和消费者满意度。

据了解，苏宁与美的一直保持着良好的战略合作伙伴关系，“来苏宁，抢美的”也早已发展成为品牌性促销活动。3·15来临之际苏宁携手美的共同投入千万促销资源，发挥线上线下联动渠道优势，力图为消费者带来一场开年家电盛宴。

据宁波苏宁相关负责人介绍，美的空调、冰箱、洗衣机、生活电器、厨卫等全系产品均参与此次活动。3月13-16日，消费者预存即可在苏宁门店和苏宁易购领取价值1280元的家电大礼包，可用来购买美的各品类家电产品。同时，预存客户还会获得美的集团私家定制的价值880元的空调尊享大礼包一份，大礼包可提供空调保养、清洗、延长保修、移机等服务，套购满额还可获得最高1500元双线通用券。

OULIN 欧琳

创新，来自欧琳对需求的解读
品质，源于欧琳对细节的苛求
美感，饱含欧琳对艺术的执着

好莱坞巨星/007扮演者
皮尔斯·布鲁斯南的选择

CEO领袖系列 F16

全国客服热线：400-7822-222 欢迎登陆欧琳集团全球网站浏览更多资讯：www.oulin.com