



年度中原家电销售市场营销精英



王焕君

创维集团河南分公司市场总监

推荐理由:王焕君通过创维集团在美国硅谷自主研发的酷开系统,在中原家电市场开展巧妙营销,为中原数百万家庭提供了丰富内容与品质服务。他利用酷开系统,让消费者摆脱传统电视的禁锢;采用大板块的操作模式,让消费者身心愉悦、耳目一新;利用强大的碎片记忆清理功能,让创维集团拒绝呆板与无趣。随着创维集团彩电技术的日益成熟,他不断探索营销模式,不仅打开了OLED电视的中原市场,更把AR技术带到消费者现实生活中,使AR技术在2016年中原彩电市场绽放异彩。



薛刚

青岛海信电器郑州分公司营销管理部总监

推荐理由:3月份成功推出ULED超画质MU7000世界观系列,在67个国家同时上市,畅销国内外市场;作为欧洲杯纪念款电视,MU8600风靡全国各地;刚刚上市的ULED超画质旗舰MU9600系列,刷新画质纪录,销售火爆。高端电视标杆产品如此惊艳的表现,让不少业内人士把海信作为“彩电业回归价值战的绝佳样本”。而薛刚凭借强势的市场规模及技术,将中原大屏高端电视推向新的高度。技术进一步,价格让一步,他以“技术引领市场”为发展和营销理念,使其在激烈的市场与同行业的较量中,保持着领先的成绩。



王建林

四川长虹郑州销售分公司市场总监

推荐理由:拥有和万达董事长同名的王建林,经常被同行称为“首富”,他精准的市场投入、精准的产品推广定位总能成为行业的亮点。在他的策划下,2016年长虹推出的第三代人工智能电视Q3T在河南市场取得很好的落地和推广,单系列销售全省排名第一,其中55英寸的产品成为行业销售最多的单尺寸型号,该系列产品灵敏、精准的人工语音识别技术也受到消费者的青睐和欢迎。Q3T系列产品的成功推广验证了他作为市场营销人员灵敏的市场嗅觉和行业洞察力,不愧为中原家电行业的营销精英。

排名不分先后

《探秘2016年度中原地区优质服务营业厅/卖场》系列报道 之四

郑州联通中牟分公司青年路营业厅以客户至上为服务宗旨

进入郑州联通中牟分公司青年路营业厅,一股活泼的“朝气”迎面而来,该营业厅现有营业员11人,均具有大专及以上学历,是一支年轻化、知识化的服务团队。

该营业厅以一流的服务质量、一流的管理水平、一流的人才队伍和一流的工作业绩为目标,以“客户至上”为服务宗旨,努力提升服务质量,客户满意度达99%。 郑报融媒记者 李冬生 文/图

打造优质服务团队

作为郑州联通的综合营业服务机构,青年路营业厅以“客户至上”为服务宗旨,始终把“用心服务”放在首位,想客户之所想、急客户之所急,打造优质服务团队。

为提高服务品质,青年路营业厅推出“接一待二照顾三”服务原则,要求工作人员在为客户办理业务时,兼顾等待中客户的情绪。该营业厅的店长耿晓丽介绍说:“我们营业厅里配备有服务流动人员,只要有客户来,他们就会主动上前询问办理什么业务,并将业务办理所需证件及流程提前告知客户,以加快业务办理速度。”

同时,青年路营业厅每天召开晨会、夕会,每周召开周会,每月召开月会,以优化服务品质。“之所以频繁召开会议,就是为了找出

工作人员在服务过程中的优势和不足,进而发扬优势,改进不足。”耿晓丽告诉记者,该营业厅的工作人员每周还会主动参加联通公司的服务培训会,以提高自己的服务质量,更好地为客户提供服务。

青年路营业厅还专设客户意见簿,在平日工作中认真收集客户意见和建议,增进与客户之间的沟通交流,并及时反馈客户意见,不断改进自身存在的薄弱环节及潜在问题。

“每月我们营业厅也会评选服务明星。”耿晓丽说,青年路营业厅根据客户业务办理的满意度和店长的日常视察,为工作人员颁发服务明星奖牌,“这一活动,大大调动了员工的工作积极性,也进一步提升了员工的服务品质。”



客户满意度达99%

营业厅是体现郑州联通优质服务的一个重要窗口,青年路营业厅的员工团队对此理解颇深。

“只要客户的业务没有办完,我们就不会下班。”耿晓丽说,工作人员对于加班已经形成习惯,很多家庭在一起吃晚饭的时候,他们的员工仍然在为客户提供优质服务,“没到月底,都会有大批的宽带到期用户来营业厅续费,由于营业厅下班的时间和客户的下班时间一致,对此我们会提前与客户联系,并约定时间,在下班后为客户办理业务。”

此外,针对行动不便的老年人或有特殊情况的客户,青年路营业厅还会提供上门服务。前不久,有一位老人因为话费欠费很着急,但是由于行动不便无法来营业厅缴费,得知这种情况后,工作人员主动帮忙缴费,并将发票送到老人家中。

记者了解到,营业厅的工作人员为客户办理好业务后,客户都会收到一条满意度调查短信,评价标准分为0~9十档。同时工作人员还会在业务受理单上,备注注意事项和自己的联系方式,并在一星期内对客户进行回访。凭借事无巨细的品质服务,截至目前,青年路营业厅的客户满意度达99%。

正是因为此,青年路营业厅也得到了郑州联通的认可和表扬,连续3年获得“巾帼文明岗”和“优秀团队奖”荣誉称号。“服务永无止境。”耿晓丽表示,他们将继续以“客户至上”为服务宗旨,一如既往地以更好满足客户需求为服务核心,以更高的标准要求自己,追求更高品质的通信服务,做好做优联通公司的服务窗口。