

大商:万份问卷拷问优质服务

商业调查

高端手表涨价一成



2008年是ETA机芯缩减供应量的第一年,在刚刚结束的2008年巴塞尔钟表展上,各家品牌纷纷推出自己研发的机芯。由于加大了机械表的研发投入,原材料也不断上涨,业内人士纷纷表示,这一次的表展结束后,全球的瑞士机械表必将迎来新一轮涨价风潮。那么郑州的高端手表市场是否也受到了涨价冲击呢?

高档手表涨幅 10%

家住金水路的王女士,仍然犹豫着是否买下这款价格为43500元的欧米茄18K玫瑰金间金石英女装腕表。她告诉记者,前段时间她已经看中了这款表,但因为出差和其他事情一直拖着没买成,谁知同样的东西放到现在,价格却要比当时高出一成左右。

随后记者在市区的各大名牌手表专柜发现,像欧米茄、浪琴、雷达、劳力士等品牌手表的价格均有不同程度的上涨。“今年瑞士表的价格涨得很厉害”,1万以内价位的瑞士机械表已经很少。欧米茄、浪琴发布的新款基本都是3万以上,而10多万新表也变成了常态。某商场的手表销售人员告诉记者,目前他们已经接到手表调价的通知,平均上调都在一成左右。但并不是说高档品牌每年都会调价,价格的调整是根据市场变化进行的。

贵金属、机芯涨价是主因

虽然很多消费者认为,手表涨价的原因是因为“消费税”的征收,但一些手表供货商却有其他看法。

“消费税对厂家来说只是很小一部分,手表涨价的主要原因是因为原料的上涨,包括贵金属价格始终居高不下,工人工资的上涨等,最主要的是因为瑞士手表的‘机芯’市场逐渐被一些大钟表集团控制,价格就容易上抬。”一位业内人士告诉记者,除了机芯之外,表的价格也受到表壳、表链的制造材质的影响。在白金已经成为常态的情况下,今年几乎所有的品牌都开始广泛使用玫瑰金。由于贵金属成本节节高涨,腕表的定价也开始向上攀升。尽管瑞士手表在国内的销售增长很快,但瑞士人并不急于扩大产量,这样一来就导致了供求的巨大差距,货源少,但需求量不断增加,手表的价格就会一直上调。

晚报记者 谢宽/文 赵楠/图

如今,在越来越激烈的商战中,只有不断探索现代经营理念、适应消费水平的提高和市场细分化的需求、前瞻性把握服务需求和消费方式的新型百货,才能在千变万化的市场中站稳脚跟。为此,大商新玛特郑州总店于近日发放了1万份问卷对如何提高商场服务进行了一场调查。对如何做精、做细商场服务上做出了自己的探索。



深入调研拓深商业服务内涵

“女士您好,我是大商新玛特郑州总店的工作人员,为了更好地为您提供服务,我们进行了一场关于如何提高商场服务的调查,如果您有时间的话,能否看一下我们的问卷,感谢您的理解和支持!”近日,在二七广场和花园路商圈附近,很多身着统一服装的礼仪人员正在进行着这样一场市场调查活动,而在积极调研市场的背后,大商新玛特郑州总店标榜的创新服务、提升服务的核心思路跃然而出,这种革新的姿态,更表明了大商新玛特郑州总店作为中原商业领跑者的态度和魄力。

“本次服务调查主要针对我们的目标客群

开展,调查范围涉及花园路商圈企事业单位、二七商圈以及周边地市,调查内容包括商场软性服务及硬性服务,主要有商场服务项目、服务设施、特色服务、购物环境、售后处理、会员服务六大块。”大商新玛特郑州总店人力资源部部长尚洁介绍说:“整个活动期间我们一共发放调查问卷10000余份,共有9100余人接受问卷调查,取得有效问卷9000余份,取得的效果非常好,我们更是掌握了很多消费者新的消费心理和发展趋势,这对于我们是千金难买的重要资源。”

在市场竞争愈发激烈,商品价格、商品种

类、商品品牌逐渐趋同的情况下,提升服务层次、深入发掘服务内涵就成为了大商新玛特郑州总店唱响中原商界的一场重头戏。据有关负责人介绍,大商新玛特郑州总店将服务全面升级,提出建立员工、供应商、消费者三大服务体系的理念,特别强调以消费者为中心,为消费者提供各类软硬件特色服务、增值服务,提供卓越的消费环境。这次广泛深入的服务调研在这个背景下进行的,“消费者对我们工作的支持更是凝聚了对中原商业发展的一种强烈期待,而这也是我们最真挚的追求。”尚洁说道。

创新服务凸现高端精品定位

真正从价格优势上体现会员持卡的优势,而众多联盟单位的加盟将会会员利益渗透到各个行业。在大客户服务方面,定期拜访、送货上门、团购内部积分、免费停车等各项服务将专门针对团购大客户展开。对于外地大客户,将推出DM邮寄、电话拜访等服务从而方便顾客。而无障碍残疾人通道、残疾人卫生间、母婴室、免费阅读休息室的建立,将为有各种需求的人士提供更为细致的个性化服务。

此次调查活动,大商新玛特郑州总店深入了解广大消费者的购物习惯,从而对顾客在商场设施及服务等方面的各种需求更好的给以掌

握。根据调查问卷统计反馈的信息,及时拓宽及调整在商场服务上的思路,对顾客的各种要求及需求紧密跟进,努力在各个方面提升服务质量。可以预见,大商新玛特郑州总店的创新服务将助力中原商业的服务程序全面升级。

大商新玛特郑州总店作为中原地区首家旗舰店,首家一站式购物体验店,它所带给消费者的,显然是更为丰富的内容。在优质的服务之上,引导最新的消费时尚,建立全新的消费理念和模式,大商新玛特郑州总店必将能够真正在精神上给消费者带来愉悦。

丁佳

名表欣赏

浪琴兰花彩绘腕表



以Longines evidenza典藏系列经典隽永的酒桶型腕表为出发点,结合兰花的脱俗飘逸,针对市场推出兰花彩绘腕表,运用彩绘艺术,将兰花的高雅收纳于腕表的小小方寸中,呈现融合中西、经典永恒的腕表艺术风华。



晚报消费课堂周六开课

打 67655203,选 10 名消费者参加床品讲座

2008年绝对是“80后”的婚庆高峰,吉利的数字加上奥运年的影响,不少人在今年定下了婚期,婚庆高峰也随之而至。而在婚庆用品中占据主力地位的床上用品,不断成为市民消费的重点,记者了解到,从年后开始,床上用品销售情况一直很好,不少消费者在购物时也表示,最好有一场专门针对床上用品的活动,有购物指导,还能享受购买的实惠。

为此,由郑州晚报商业卖场部和湖南梦洁家纺有限公司驻郑州办事处共同打造的“消费课堂·床品讲座”正好满足了市民的愿望。我们将公开征集10名消费者,在本周末推出这一讲座。

作为“消费课堂”系列活动之一,床品知识讲座是让消费者在享受购物优惠的同时,传递消费知识的一堂课。如今床上用品不但色泽各异,面料也不同,这些不同面料

的床品平时究竟该如何保养才能延长使用寿命?相信在这样的讲座上将会学到许多知识。

授课时间:5月10日

授课地点:人民路13号奢华家居用品“寐MINE”专卖店。

报名电话:0371-67655203

13592595936

晚报记者 祁京 周倩