会员服务“盲点”在哪儿

永乐拿出500万元解决

记者日前从河南永乐总经理丁宁口中获悉，鉴于河南永乐电器“春暖3·15，心系会员”系列活动自3月10日启动后，短短的几天内即在河南各地红红火火开展起来。为了进一步提高永乐会员服务的水平和公信力，永乐电器目前共投入了近500万元现金，通过和消费者广泛接触，积极寻找永乐服务的“盲点”以便加以完善。

永乐在全省拥有100万会员，每年会员的家电商品购买量，已经占到了永乐销售额的70%以上。

会员独享双倍积分再获电话充值卡

在3月14日和15日期间，永乐电器在郑州市门店开展会员独享超值兑换手机充值卡和双倍积分活动。永乐会员可参加“3000分兑换50元充值卡”的超值兑换活动。

永乐会员本次购物可获电话充值卡的惠举，是在会员购物结束后另外享受到的优惠，会员每获得一张充值卡，永乐就要补贴30元到40元。如果永乐会员在购物19天内商品价格下降，还可以凭发票享受到永乐“诚久保障”补差价优惠服务。

同时，在3月14日和15日期间，永乐会员在永乐门店购物将能够获得双倍积分，消费者可以用这些积分换到更多的礼品，同时永乐经典及至尊会员还可用卡内积分抵现金买家电。

让会员享受家电消费之外的服务

记者了解到，在3月14日到3月25日期间，永乐电器除了和国内著名的旅游网站——携程旅行网，开展“消费就获永乐充值卡”活动外，还与郑州横店影城开展，凭永乐会员卡观影购正价票买一张送一张优惠活动，购票同时再获赠15元电影抵用券。

据业内人士介绍，会员制是当前国际顶级营销方式。永乐电器每年花费大量的精力和财力，不遗余力地推广会员制，开展丰富的会员活动，主要目的是通过加强和会员紧密接触，更好地寻找到自己日常经营的不足，不断提高企业核心竞争力。永乐电器赢得了会员的支持，就意味着占据了市场主动权。

近期，永乐在各大门店陆续设置了专业的“诚久管家”服务人员。“诚久管家”在上任之初即将面临“3·15”的服务考验，据永乐方面介绍，除提供各种服务信息咨询，推广诚久保障等工作外，“诚久管家”的首要任务就是提示消费者，警惕高龄、高危害的家电产品，并针对市场上存在的大量高龄家电，提出专业预警和解决方案。并对消费者使用的空调、冰箱、抽油烟机等家电产品进行免费清洗，赠送价值869元的诚久服务大礼包。

李无双/文 赵楠/图

国美经三路店开业五折让利

3月14日经三路店也将开业惊爆让利，据保守估计最高降价幅度将达到5折，尤其是空调降价最为猛烈，美的、格力领衔开打价格战，志高、格兰仕、海尔等空调品牌也针对这一市场变化，进行了战略跟进，3月将是空调的3月。

免费清洗、保养、维修家电

3.15活动期间，国美电器联合TCL、长虹、海尔、海信、夏普等彩电厂家，免费提供家电维修服务，凡孤寡老人和低保户凭有关证件均可在金成国贸店国美家电医院免费维修彩电。

在活动期间，国美还将为新购空调的消费者提供“即买、即送、即安装”服务。空调品牌LG、奥克斯、长虹、春兰、格兰仕、格力、海尔、海信、美的、科龙、三星、松下、新飞、志高等品牌将与国美电器一起联合服务消费者。买即送即安装，免费移机一次，免费加氟一次，免费清洗保养一次；冰箱免费除霜一次，免费检测保养一次；烟灶免费清洗一次，免费检测保养一次。同时空调旧机换新机可抵100～1500元。

诚久保障服务是指消费者在国美电器集团下属各品牌电器连锁店购买特定商品，以发票开具日为基准日而享有的9日内、19日内、39日内、99日内特定的服务保障。诚久保障是以消费者为中心，以消费者利益最大化为目标，将“传统三包”升级为“诚久四保”，领先全球家电零售业的国际最高服务标准。

经三店重装开业，让利补贴幅度跌破心理防线

3月14日，位于郑州市财富大道的国美电器经三路店隆重开业，平板电视、手机、电脑、冰箱、洗衣机、小家电等众多品类让利幅度平均达30%以上，最高降幅达60%；订金10倍增值，50当做500花；

在国美其他卖场购买手机、数码和电脑也可以享受最高直降200元的优惠，降价近万元的彩电也当仁不让，而且开业当天前100名的顾客，购物满500元就送汤锅，满1500元送电熨斗，同时还有幸运抽奖，在开业庆典期间只要进店购物无论金额大小都可以参与幸运抽奖。

据河南国美采销总监桑纪永介绍，国美为此次活动投入了丰富的资源。此外，通过市场调查和自身销售反馈的信息，国美对最近这段时间市场销量旺盛、容易出现缺货的畅销商品，加大了采购力度，保证做到商品齐全，满足市场消费需求。目前进入空调旺季，1000元左右的空调纷纷亮相，有的空调价格甚至打破近5年来的新低，跌破千元大关，为消费者提供了非常有利的消费空间。

李无双/文 赵楠/图