



消费促发展 我们在行动

河南商业企业诚信宣言活动今举行

为迎接今年3·15的到来,今天本报联合河南省商业行业协会将在大商集团紫荆山百货广场举办“河南省商业企业诚信宣言活动”。本次活动由大商集团紫荆山百货承办,河南省工业经济联合会、郑州消费者协会等单位相关领导,以及河南的众多商业企业的负责人将参与此次活动。作为此次活动的一个重要环节,在丹尼斯百货总经理蔡英德将现场宣读“河南省商业企业诚信公约”,各个参会企业的负责人将在诚信公约上签字,表明企业诚信经营的态度和决心。

2009年3·15的主题确定为“消费与发展”,体现了消费与发展之间的相互联系和相互促进关系。这一主题强调“消费”是社

会再生产过程的重要环节。消费由生产决定,又反作用于生产,是拉动经济增长的最终动力。通过调整经济结构、净化消费市场环境,提振消费信心,拉动消费需求。积极发挥“消费”对推进生产发展的能动作用,促进经济社会又好又快发展。

在河南省商业行业协会相关领导看来,开展“河南省商业企业诚信宣言活动”与今年3·15的主题十分切合。通过此次宣言活动,可以更好地引导商业企业信守诚信公约,提高商业职工素质,改善消费环境,促进安全消费,倡导绿色经营,培育消费热点,降低消费成本,保证商品质量,提升服务水平,维护消费者的合法权益,从而扩大销售,为拉动需求做出新贡献。

据了解,各个企业签字遵守的在“河南省商业企业诚信公约”共包括8项条款,主要涉及“诚信为本”的经营理念、产品质量、价格竞争、广告宣传、抵制假货、购物环境、引导消费、售后服务和处理投诉等多方面的内容,旨在保护消费者权益,构建和谐社会,提高消费水平,促进经济更快更好地发展。

本报作为“河南省商业企业诚信宣言活动”的主办方,将在以后的报道中,担负起媒体的责任,监督各个商业企业对宣言的履行情况,接受消费者的投诉,对消费中的不良现象进行曝光,并引导消费者的消费行为,提升市民的生活品质。

晚报记者 冯刘克 周倩 实习生 童聪

大商集团紫荆山百货获两殊荣

在“3·15国际消费者权益日”到来的前夕,中国商业联合会公布了在全国范围内评选的33家“2009年商业顾客满意企业”和32家“3·15荣誉企业”名单,大商集团紫荆山百货成为河南省唯一获得两项殊荣的企业。

紫百多年来用道德锻造内功,以诚信铸就商德,倾力打造“诚信紫百工程”,2009年1月被国家商务部评定为“金鼎百货店”。据介绍,今年紫百将以“您的权益,我们铭记”为主题,在3·15期间举行声势浩大的“诚信经营,消费维权”宣传活动。今日起,紫百全面启动“满意365”评价活动,营业人员在服务成交全过程结束之际,邀请顾客对本单交易中的商品质量、商品价格、服务态度进行评议。

冯刘克 陈静

首座牛津街商业论坛成功举办

首座牛津街第二届商业论坛暨商业规划说明会于3月10日在兴亚建国饭店举办。

北京泰益德集团公司郑州分公司总裁邢桂清、河南财经学院教授刘社在会上进行了发言,他们就当前经济环境下商业投资进行了剖析。另外,已强势入驻的丹尼斯相关负责人针对首座项目丹尼斯大卖场规划进行了阐述与讲解,表示将在该广场打造大型生活广场。该项目负责人王永君介绍,该项目一期商业近5万平方米,硬件齐全,规划合理,属标准现代化商业,主要由大卖场、名品广场、特色大店及外街品牌店组成。首座名品广场一楼规划为珠宝、化妆品、男鞋、女鞋、皮具;二楼规划为品牌男装、品牌女装、饰品;三楼规划为童装、童玩、家纺家纺及快餐。

樊无敌 周倩

慕思寝床垫免费赠郑州市民

据悉,目前国内仅有慕思寝具等极少数品牌,能自主研发出科技附加值高的健康睡眠产品。今年春节至今,国内科技含量高、提倡健康睡眠的高端寝具越卖越俏,慕思寝具销量逆势增长三成。

从3月15日至21日,慕思寝具将在包括郑州在内的全国范围内,开展一项“健康睡眠万里行”公益活动,并在郑州特别举行“慕思·凯奇健康睡眠相约全球健康睡眠日”零利润盛大推广活动,活动将在位于欧凯龙金水路顶级家具馆二楼和红星·美凯龙一楼的慕思·凯奇专卖店举行。届时,专卖店将推出进店有礼、3696元床垫免费送、现场抽奖、全场超值震撼推广价5.8折和超值体验法拉利电动布艺床等系列,届时,将有几十张床垫免费赠送参与的市民。

樊无敌 周倩

打折超市

春夏款上市 折扣唱主角

3月14日,是女人回赠男人礼品的白色情人节,一些商场把适宜送给男士的礼品集中起来,针对白色情人节做起了促销活动。

大商新玛特郑州金博大店

活动时间:3月13日至15日

活动内容:白色情人节男士礼品领带、军刀、打火机等多款礼品特惠;百货服饰七折起;持会员卡享受折上折;品种特色推广,8大品类联袂献礼。

大商集团正弘国际名店

活动时间:3月13日至15日

活动内容:09春夏新款低至七折;纳巴罗三至五折;玛珂·爱萨尼三至五折;埃驰易一至三折。

正道花园百货

活动时间:3月13日至22日

活动内容:春装新品六折起;购女装、内睡衣、女鞋、饰品、家居百货、床品家纺满580元即可获赠50元礼金券。

郑州百盛购物中心

活动时间:3月13日至15日

活动内容:100当作200花;兰芝男士满680赠精美5件套;BOSS380元以上有精美礼品相赠。

正道中环百货

活动时间:3月13日至22日

活动内容:09春夏款满300返120元;购物满380元以上即可获赠不同档次礼品。

大商集团紫荆山百货

活动时间:3月13日至15日

活动内容:持农业银行金借记卡、贷记卡、金穗惠农卡的顾客购物满66元即可至紫百一楼客户服务中心参加“刮刮奖”活动,100%中奖。

郑州百货大楼

活动时间:3月14日至15日

活动内容:当日累计购物满300元以上即可获赠相应礼品;大型春季服饰特卖;明牌时尚女包二折起。

冯刘克 童聪

又是一年3·15到来,今年3·15的主题是“消费与发展”,其主旨是,宣传消费政策、推进消费维权、提高消费信心、构建消费和谐、促进经济发展。在这种背景下,本期“侃侃三人行”邀请了百货商场、行业专家和供应商三方代表齐聚一堂,探讨如何创造更加和谐便利的消费环境,建立百货商场与消费者之间更为紧密顺畅的关系。



主持人 冯刘克/文
晚报记者 赵楠/图

顾客,上帝还是朋友?

主持人:企业的社会责任关乎着企业的健康发展,也关乎着企业的长远发展。对于百货商场的社会责任,你是如何看待的?



嘉宾:

丹尼斯花园路店店长 刘永松

刘永松:企业的社会责任是表现在多个方面的,首先是为社会做出的直接贡献,比如为社会提供了多少就业机会或者纳了多少税,这些内容都会对保持社会稳定和经济发展产生直接的作用,体现出这个企业的社会形象和影响力;其次从经营层面来说,企业为消费者提供丰富的商品选择和便利的购物渠道,可以保证社会生活的正常进行,在这个过程中,企业应当诚信经营,将价格控制在适当的范围之内,尤其是不能通过独有商品的高价来获取暴利,自己该挣的钱可以挣,不该挣

的钱不挣;最后,社会责任还表现在企业对社会的公益活动的参与程度上。

何宏剑:企业为社会提供就业机会和纳税金额是体现社会责任的一个很好指标,这为国家和社会解决了很多问题。从另外一个方面讲,纳税金额也反映了这个企业的经营状况,显示出这个企业是否得到了消费者的认可。

王鑫茹:从微观上来说,社会责任就是为消费者提供更好的产品和服务,探索健康绿色的销售模式,深入了解消费者的需求,深化为消费者服务的内容,做到“你要的,我懂得”。



嘉宾:

河南省商业协会副会长、郑州希瑞营销公司董事长 何宏剑

主持人:企业不仅要提供好的商品和适宜的价格,还应当处理好自身与消费者之间的关系,你对此有何看法?

何宏剑:《消费者权益保护法》为什么用“保护”两个字?保护是因为消费者是相对弱势的群体,需要法律进行保护。随着经济生活的发展,企业与消费者之间的关系,最终将达成一种平等和共赢的关系。许多人说“顾客是上帝”,“顾客永远是对的”,这些话都是对消费者权益的一种极端表达。顾客不可能永远都是对的,但顾客永远都是最重要的。顾客是什么?对于百货商场来说,顾客是最重要的资产,顾客是发薪者,顾客是朋友。朋友是值得信任的,百货商场就应当与顾客建立这种像朋友一样相互信任的关系。

王鑫茹:我认为消费者与百货商场是一种类似选民与候选人的关系,我是选民,我可以选你,也可以不选你。没有选民选你,你就没有了发展的机会和成长的空间。

刘永松:在处理百货商场与消费者之间的关系时,诚信经营应当变成百货商场的一种常态。百货商场应为消费者建立一种很好的反馈机制,在消费者遇到问题的时候,能够有一个顺畅的解决渠道。另外,百货商场应当与消费者确立一种互动的关系,不能把眼光局限在纯粹的商品销售方面,还应从消费者的需求挖掘更多的服务内容,提供更多业态的配套服务。



嘉宾:

郑州正盛贸易有限公司总经理 王鑫茹

主持人:每年的3·15成了一个消费者与厂商矛盾集中爆发的节点,在引导消费者理性看待3·15方面,你认为企业可以做哪些工作?

王鑫茹:以顾客为导向,让顾客获得满意,百货商场在保持这种思路的同时,还要在终端上体现出来。与顾客接触的人员是商场的营业员,营业员就是商场的终端,所以商场应该对营业员加强管理和培训,提升营业员的素质和服务水平。营业员的素质一旦得到提升,就能更好地展现商场的精神面貌和经营思路,让顾客得到满意的服务。所以处于商场终端的营业员在思想上要与百货商场保持一致。

何宏剑:在以前商品短缺的时代,消费者关注的是商品,那时候的营销叫做商品营销。现在的商品已经极大地丰富了,为了吸引消费者到某个商场买东西,就要让消费者感动,这叫感动营销,只有让消费者满意、感动,才能形成他的忠诚度。百货商场应当不问原因,及时退货,让消费者感动。但现在的一些百货商场并没有做到这样,甚至觉得是消费者在找事儿,难缠,这样就导致了消费者的不满

意。商业零售领域有一个定律,叫做250定律,就是说一个不满意的顾客通过口口相传会影响到250个顾客,这样得不偿失。其实找事儿的消费者才是最可爱的,说明他对你还抱有信心。最可怕是默默离去,永不回来的消费者,说明他已经对你彻底失望了,认为你不值得选择。

刘永松:我们比较重视顾客回馈,通过设置顾客意见卡,收集顾客的意见和建议,遇到问题快速反应,及时解决,避免和减少矛盾的积累。我们是通过人与人的互动来贩卖商品,在销售的同时,着重引导消费者的消费习惯,提升消费者的生活品质。这些工作是让顾客满意,在满意的基础上,我们还要让顾客对我们商场产生好感,通过商场优美环境的设置让消费者获得愉悦的感觉,通过众多人性化的服务让消费者感动。做到这个程度,还会有3·15吗?我们不需要3·15。

“侃侃三人行”专家团成员

- 张慧玉 河南省商业行业协会会长
- 杨承训 河南省经济学会会长
- 刘道兴 河南省社科院副院长
- 张进才 河南省商业经济研究所所长
- 史璞 河南财经学院企业管理咨询研究所所长、郑州市企业家协会常务理事
- 宋向清 河南省商业经济学会秘书长
- 何宏剑 河南省商业行业协会副会长
- 王永国 河南省会展业协会会长
- 范云峰 中国营销协会副秘书长
- 贾福春 北京大学经济研究所客座教授
- 谢涛 上海贝兹商业投资管理发展有限公司华中区首席代表
- 林明凉 香港润天行商业投资有限公司执行董事

(排名不分主次)