

连日的超高温似乎已经将大地及整个世界的空气热透,老天虽然飘了几次雨,但人们依然难挡酷暑带来的炙热,连续两年近乎寂寞的空调市场一如锅炉内沸腾的水瞬间被激化成蒸汽——厂家的仓库连个包装盒都找不到,空调真的卖疯了! 单位时间内的销量瞬间激增,也给各大空调厂家的售后安装带来了沉重的压力,而空调素有“三分质量、七分安装”之称。而作为业内一直处于领先品牌的科龙空调,却早已未雨绸缪,科龙空调服务总监杨贺威率领的200组专业安装售后人员早已枕戈待旦。此时,在其他一些空调厂家售后安装手忙脚乱之际,科龙人已经及时而有序地为千万客户送去夏日的清凉。

科龙空调:售后服务 先行一步

空调热卖的背后,售后服务成了消费者关注的焦点。在大家电卖场卖得风生水起的科龙空调,其售后服务如何呢?是否因热卖而售后服务跟不上呢?“空调质量是关键,售后服务是保障。没有好的售后服务,消费者常常难免有后顾之忧。我们科龙人始终致力于售前售后的有力衔接……”科龙空调服务总监杨贺威对记者如是说。

下为记者与科龙空调服务总监杨贺威针对空调售后服务问题进行的专访。

晚报记者 李无双/文
赵楠/图



科龙温馨提醒:修空调找厂家,坚决杜绝山寨维修!

三包期内工夫做足

记者:目前我们科龙空调对正常三包期内的售后工作都做到哪些方面行业领先?增值服务主要体现在哪几个方面?如何预防售后服务过程中的漏洞及瑕疵?

杨贺威:目前我公司针对三包期内用户严格执行国家三包法,针对所有用户建立CRM系统档案,可以随时为用户提供及时、有效的快速服务。

记者:对那些超过三包期、消费者仍在正常使用的,我们售后工作该怎么做?

杨贺威:针对超过保修期的科龙空调用户,我公司呼吁用户一定要选择厂家指定服务商进行服务,主要有以下几点优势:

- a)明白消费,我公司专业服务商会按照公司下发的标准,进行收费。
- b)原厂零部件,这样更放心。技术优势,快速有效,服务更专业。

空调超过保修期也没关系

记者:还有什么注意事项需要提醒消费者吗?

杨贺威:夏日炎炎,当您的空调罢工了怎么办?这个时候您千万不要犯愁,有我们呢——科龙专业的服务队伍! 24小时的服务热线,随时接听您的报修信息! 如果您的空调还没有过保修期,那么您将不花一分钱就可以享受到凉爽。即便是您的空调超过保修期了,这样也没有关系,也希望您拨打我们的售后服务热线电话,为您服务的是我们专业的服务工程师,给您使用的是原厂的零部件,同时让您明白消费,让您不花冤枉钱!

三分质量、七分安装

记者:目前,空调销售市场火爆,你们一天平均卖出多少套产品?是否给售后及安装带来压力?目前售后安装人员有多少?每人每天平均要安装多少台?空调素有“三分质量、七分安装”之说,我们如何做到在旺季确保安装质量?具体体现在哪几个方面?

杨贺威:目前科龙空调日平均销量为1000套,这确实给我们的售后及安装造成了一定的压力,但我们在旺季销售之前,就根据历史数据及预测分析作好了充分的准备,目前售后安装人员有200组,日最高安装量为1500套,可以及时的提供安装服

务。科龙空调服务总监杨贺威告诉记者:“针对空调的‘三分质量,七分安装’的特性,我们在旺季之前针对所有的安装网点及人员进行集中培训,对安装作业技术、作业规范、安全操作进行培训,所有人员培训合格后方可上岗。”

1984-2009
因为有你 25th
华润万家 感恩25周年
The 25th Anniversary Of China Vanguard

华润万家

大型综合超市

时尚·品质·贴心·新鲜·低价·便利

25周年全国庆

感恩大行动

促销日期: 7月10日-7月12日

<p>琵琶腿 6.98 元/500克</p>	<p>包公花生调和油 5升 原价:69.80元 38.90 元/桶</p>	<p>伊利袋装纯牛奶 220毫升 原价:1.60元 1.00 元/袋</p>	<p>中华健齿白 清新薄荷味 牙膏200克 原价:5.90元 4.50 元/支</p>	<p>永亮喜羊羊童巾 原价:3.90元 2.90 元/条</p>
<p>冬瓜 0.28 元/500克</p>	<p>每人限购2瓶 可口可乐 香草味 600毫升 原价:2.70元 1.50 元/瓶</p>	<p>喜之郎高纤称重 果冻系列 原价:6.80元 4.90 元/500克</p>	<p>维达花之韵长卷纸 10卷 原价:12.90元 8.90 元/提</p>	<p>简约组合珠光盆 39厘米 原价:9.50元 6.90 元/个</p>

华润万家
vanguard
大型综合超市

华润万家是中央直属的国有控股企业集团——华润(集团)有限公司旗下优秀的零售连锁企业品牌,同时也是中国最具规模的零售连锁企业品牌之一。目前,华润万家的业务发展区域已遍布华东、华南、华北、西北、东北、中原以及香港等16个省(直辖市)、近100个城市。截止2008年12月,华润万家在全国拥有门店2698家,员工人数超过15万人,2008年实现销售638亿元,位居中国连锁超市第一位。

【华润万家郑州南阳路店】
地址:郑州市南阳路与黄河路交叉口
电话:0371-63623636

【华润万家郑州嵩山路店】
地址:郑州市嵩山南路19号
电话:0371-68663636

【华润万家郑州经三路店】
地址:郑州市经二路与农业路交叉口
电话:0371-69353636

【华润万家郑州航海路店】
地址:郑州市桐柏路98号
电话:0371-68503636