

9月25日-27日 我们准备好了! 国美“新活馆”72小时不打烊

国内外十几家著名品牌
只选择国美集团销售平台

2009年国庆前夕,国美联合永乐、大中、三联举行180亿大单采购招标会,让记者感到惊讶的不仅是这次采购规模之大,而且发现有十几个国内外著名家电品牌在家电连锁渠道的平台上只选择与国美集团独家合作。

这其中海尔小家电、TCL空调、伊莱克斯空调、厦华彩电、三洋彩电、法罗力热水器、CANDY洗衣机、BEKO冰箱以及樱花、能率、普田等厨卫产品。其中,9月20日后,三洋彩电32、42、47英寸的液晶电视,将在北京、广州、上海、深圳、南京、天津等大中城市的国美电器、永乐电器、大中电器与消费者见面,并有大力度的促销活动,相信能带给消费者更多的惊喜。

国美联合厂商
集中优势力量打造绿城最火爆促销

国美电器这一被业界感觉与供应商矛盾不断,过于强势的企业,为什么反而有如此多的国内外著名家电品牌只选择国美集团的销售平台合作,这其中发生了什么样的变故?难道是国美强势到让这些品牌必须选择独家与国美合作?种种疑问让记者感到中国家电渠道正在发生一场巨大的变革。

带着疑问,笔者走访国美电器副总裁李俊涛,他表示:“中国家电连锁业经历了20多年的发展,到2009年进入了一个体制变化的阶段,过去家电连锁行业的增长主要是依靠快速的开新店,而当门店布局已经达到饱和过剩时期,就会出现渠道商和上游厂家投入产出下滑的现象,要提升产业链的效率,就必须进行变革,我们变革的核心内容就是优化网络,提升门店经营质量,我们非常清楚,只有终端平台投入产出比高,供应商才会真心实意的将更多的商品和资源倾斜于高产出的平台,我们经过大半年的战略调整,门店终端的效率大为提升,供应商明显体会到,在国美的合作效率在不断提升,双方的合作透明、高效、简单,而且投入产出可以得到有效的管理,是一种多赢的合作平台。”

国美电器与厂商关系空前和谐,在河南国美提前引爆十一促销活动中,得到了众家电厂商的鼎力支持,各种惊爆特价资源充沛,折扣力度成全年抄底价,买赠更是惊喜连连,国美与厂商携手,集中优势力量,打造绿城最具有震撼效果的促销风暴。



国美二七新活馆 72小时不打烊引爆十一促销

据悉,国美二七新活馆9月25日-27日,72小时不打烊,9月21日起,国美二七新活馆服务台电话就成了热线,报名预交定金的顾客非常多。据了解,在9月24日前预交定金50元的话,72小时不打烊期间购物,单品满260元就送微波炉,预交100元单品满2600元就送19英寸液晶电视;同时,还推出每天上午10点和下午2点整点打通电话送数码相机活动,在这两个时间点打通电话的顾客,活动期间购物单品满1660元,就能够免费领取一台数码相机。需要数码相机的朋友,可以考虑一下,国庆节出去旅游刚好派上用场。

另外,25日-27日夜市购物的消费者还可以到国美二七新活馆免费享用宵夜,届时,在国美二七新活馆中华料理美食专区将提供点心和饮料。而且来就送1000元优惠券,买就送可乐,还有针对会员的专属活动,5000分抵50元现金等活动,新老顾客的需求都能够各有侧重的满足。

国美二七新活馆从9月25日起72小时不打烊,提前进行十一让利,让消费者购物、旅游两不误,可谓考虑周到。

国美培训万名员工打造十一“满分”服务

为了更好、更高效地为消费者服务,国美集团客服中心提前一个月对所有客服和售后服务人员进行了“十一”节前培训,同时推出了“双百”方针,即“服务百分百 满意百分百”,通过标准规范化的服务为消费者十一购物营造舒适、优越的购物环境。

据悉,为期一个月的国美全国客服和售后服务人员的培训已经结束,十一期间,国美将为消费者提供从产品选购、物流配送、产品安装到售后服务的一站式全方位优质服务。

消费者在购买、使用电器过程中可以享受到的不同增值服务,不但大大降低了时间成本,同时也实现了消费者与企业的共赢。

十一期间,国美高管坐镇客服、门店 随时解决消费者诉求

十一黄金周期间,国美管理层的“暖心”行动将按照计划进行,届时,国美管理层将坐镇客服中心、门店随时解决消费者诉求、倾听消费者心声,解决消费者购买、使用电器过程中的疑问和困难。

另外,十一国庆长假期间,国美客服呼叫中心400-811-3333/3336/3339将采取人工和短信自助平台相结合的方式为消费者服务,为消费者打造多种全方位的服务方式。据悉,自2009年4月底国美短信自助平台开通以来,已有十几万消费者通过语音提示,自助查询产品送货信息、安装信息、会员消费积分以及剩余积分,提高了消费者信息查询的效率,赢得了消费者的一致好评。

数万服务人员提供全程服务

国美售后负责人李铁军向记者透露,“十一”国庆节是传统长假,也是消费者购买家电的高峰期。此时,空调、抽油烟机、灶具、热水器、以及平板电视等家电产品的销售会大幅增加,相应的售后安装需求也随之提升。为保证消费者在第一时间用上购置的家电产品,国美电器在全国范围内共组织了近2500家专业的安装服务商,届时将有数万名安装人员投入到工作中,保证送货和安装的及时性。

节日期间,国美电器全国近百家家电医院、300家维修服务商将为顾客提供3C品类全程维修服务,同时,1000名电脑工程师将为全国顾客提供电脑远程服务,保障节日期间消费者电脑的正常正常使用。另外,1500家维修服

务商将为顾客提供传统家电维修服务。

国美依托全国数百个配送中心、百万平米的仓储面积,能够为消费者提供充足的商品供应。另外,国美配备了18000多辆运输车,2万多名物流服务人员,从根本上为消费者提供更为便捷的服务。

对VIP顾客,国美电器根据消费者需求免费提供定时专送或限时快递的高端服务和定时、限时的安装服务。标准宅配也将按照顾客的购物时间,免费提供当日达或次日达配送服务。

“家安保”服务惠及10万消费者

自2008年3月,国美“家安保”服务推行以来,短短1年半的时间,已有10万名消费者受益于该项服务。

“家安保”是指消费者购买电器后,对电器日后的维护购买一份保障。这份保障,除制造商提供一年或多年质量保证期外,在质保期期满后的1-3年内也同样享受质量保证期内相同的服务,且费用全免。据国美负责人介绍,延保服务不仅延长产品维修时间,还定位于商品保修的延展服务,即在厂家保修期范围内,扩大免费保修的范围,又在厂家保修期内延长保修时间,因此得到了消费者的青睐。

李无双



服务十一,我们准备好了!

