

今年3·15的主题是消费与服务,如何将服务提至新高度,给郑州商家提出新课题

除了商品,商场还“卖”什么? (一)

商场竞争到了今天,销售的并不仅仅是商品了,还包括了商场的文化和延伸服务。因为对消费者来说,进入商场购物,不仅仅要选购商品,更多的消费者都希望在购物的过程中得到全面的放松、休闲和商家体贴入微的服务。比起买赠、折扣、高倍积分等促销活动,一个舒适的环境和全面人性化的服务,显然更能获得消费者的青睐。与此相对应,商场的营销也从以前的商品营销向感动营销转变。“在以前商品短缺的时代,消费者关注商品,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。”河南省商业行业协会副会长何宏剑说。

今年3·15活动的主题是消费与服务,这一主题强调的就是消费维权工作要紧密围绕拉动消费、扩大内需,做好服务工作,服务广大消费者、服务经济发展、服务社会和谐,将服务提至一个新的高度。

晚报记者 冯刘克/文 赵楠/图



优化环境 舒畅人心

购物环境要与顾客的品位相吻合,经营的品牌要与顾客的消费能力相匹配,与顾客的消费习惯相适应。

近年来,有关商场重新装修、全面升级的消息不断传出。在正道花园百货绽放新颜之后,大商集团正弘国际名店投入了工程浩大、旷日持久的重新装修,大商集团紫荆山百货也在去年进行了全面的重装,丹尼斯百货人民店的升级重装从去年一直延续到今年,而

BHG时尚百货(北京华联)的装修现在已是箭在弦上。一波又一波的重装浪潮凸显了郑州商场对购物环境的重视。为消费者提供一个舒心的购物环境成了各家商场服务比拼的一个方面。

大商新玛特郑州总店登场以来,在购物环

境上营造出全新的概念,除了较高档次的装修风格之外,还以众多业态为顾客打造出了全新的购物体验,为顾客提供了更多增值服务。该店孕婴室、休息室、全程无障碍残疾人通道等设施的建立,为有各种需求的人士提供更为细致的个性化服务。“许多细节都体现出人性化,非常重视顾客的消费体验,尽可能多地为顾客提供各种便利条件。”该店负责人介绍说。

商场的购物环境不断朝着人性化的方向调整。“在服务方面,我们专门聘请了对商品陈列比较有研究的顾问,对商场通道的设计、商品的陈列进行指导,然后进行了改善,目前整个商场的购物氛围呈现出人性化的色彩,让顾客购物的感觉更舒服。”正道中环百货负责人说。定位精品百货的正道花园,在业界具有很高的知名度,也得到众多消费者的认可。在该商场的负责人看来,购物环境要与顾客的品位相吻合,经营的品牌要与顾客的消费能力相匹配,与顾客的消费习惯相适应。只有不断提升商场形象,更新品牌组合,才能更好地满足消费者的需求。

丹尼斯花园店店长刘永松认为,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。

(下转B10版)



没有网络做不大, 没有服务做不远!

贺: 精品城南三环 四个五星级专卖店 即将开业 敬请期待中.....
北环王砦 摩配城

实力铸就品牌, 服务创造未来! 杰出爱玛无与伦比!

现在就是见证实力的时刻!

特价车

新格格



零售价 1399元

亮彩



零售价 1599元

K+2



零售价 1699元

小炫风



零售价 2399元

新款推介

Q7



零售价 2180元

新品

Q8



零售价 2199元

新品

出水芙蓉



零售价 2380元

新品

天逸



零售价 2390元

新品

新品

飞度



零售价 2680元

新品

迪威



零售价 2980元

经销商地址及电话

黄河路经七路交叉口:68265556(直营店)
航海路城东路交叉口东路南:60128843(直营店)
国基路与花园路交叉口向西:61992225(直营店)
航海路和中州大道交叉口向西:66819665(直营店)
京广路陇海路南100米:68760268(直营店)
城南路156号:13523513185(直营店)
南三环与新郑路交叉口往西500米:13949100115(直营店)
精品城爱玛店:13949100115(直营店)

新郑爱玛店:13017692036
上街爱玛店:63270004
荥阳爱玛店:13674986822
须水爱玛店:15936223378
广武爱玛店:13333815853
中牟爱玛1店:62195838
中牟爱玛2店:13460305555
建设路爱玛2店:67667899
建设路爱玛1店:67442792

秦岭路爱玛店:66608846
北环爱玛店:68220968
花园口爱玛店:13783566693
农业路中州大道易初莲花店:63048881
棉纺路爱玛店:15188370248
人民路丹尼斯4楼爱玛店:63048881
新郑新店镇爱玛店:13283839115
大河村爱玛店:15890058143

圃田镇爱玛专卖店:65663909
马乡爱玛店:13733805686
东明路爱玛店:13598849436
南曹爱玛店:13525583581
登封爱玛店:15238059545
回郭镇爱玛店:13523524500
巩义爱玛店:69599911
新郑观音市爱玛店:13938241668
大弘车业爱玛店:15838119568

龙湖爱玛店:13613826254
新郑五里堡爱玛店:15225067975
白沙镇爱玛店:62361800
巩义市米河镇爱玛店:13598817923
新密市曲梁镇爱玛店:69936115
中牟县三关庙镇
中牟县韩寺镇
中牟县官渡镇