

金鑫 引领珠宝业的创新服务

“没有顾客,企业就不可能生存,谁能最大限度地引导消费者,创造并满足顾客的需求,谁就拥有了市场。”自金鑫珠宝开业以来,在售后服务上打破陈规陋习,提出“宁失万两金,不负顾客心”的经营理念,敢于付出别人所不敢为顾客和社会所付出的代价。

晚报记者 谢宽



金至尊珠宝郑州二七广场友谊店

“五星级”服务标准先行者

“金鑫珠宝率先推出了‘五星级’服务标准,所购商品10日内随意退换,百日内免费调换新款,镶嵌饰品1年内调换新款,远途顾客购物报销车票等众多服务承诺。”金鑫珠宝相关负责人介绍:“正因为售后服务的延伸,为金鑫公司带来了大量的回头客,为金鑫的不断发展壮大奠定了雄厚的群众基础。”

金鑫秉承“宁失万两金,不负顾客心”的经营理念,坚守诚信至上、互利双赢的经营原则,为广大消费者和客户提供更周到的服务。成立了河南省首家黄金珠宝服务咨询中心,为顾客提供首饰清洗、修理、以旧换新、咨询等服务承诺。在节假日期间前来维修、以旧换新的顾客更是络绎不绝。金鑫一直坚持在售后服务上更加注重和延伸服务项目,建立顾客关系。公司专门建立了金鑫会员俱乐部,为会员提供生日蛋糕、鲜花、包装、打折优惠等服务,同时不定期地开展会员联谊和旅游活动增加与会员之间的联系,通过一系列服务的延伸,及时地了解顾客的所想、所需,从而更好地为顾客服务。

在如今珠宝行业大打价格战的形势下,金鑫珠宝走的却是品牌和优质服务路线,消费者在购物的同时,得到了很好的服务,金鑫注重价值战,以良好的卖场环境和购物环境服务顾客。诚信是一个企业赖以生存和发展的基础,

靠一流的产品和一流的服务才能赢得消费者的长久青睐,虚假促销,对行业健康发展不利,对消费者不利。因此,只有不断提高诚信意识、质量意识,对消费者负责,将珠宝的品质和深厚文化底蕴客观、公正、全面地展示在消费者面前,才能引领中原珠宝消费时尚潮流,引导健康消费。

诚信服务的引导者

随着市场的细分和用户消费心理的日趋成熟,售后服务工作在企业销售经营中所扮演的角色越来越重要。为最大限度地让顾客满意,金鑫珠宝先后制订完善并严格执行售后服务各类规章制度,开通了400客服热线,通过对顾客意见的调查,以及时了解顾客需求信息及其对金鑫珠宝商品和服务质量的评价,积极收集、分析和研究顾客反馈意见,有效控制和处理存在的问题,并不断提高商品和服务质量。

2009年金鑫珠宝又在公司制定并开展了5S服务管理、优质服务月等活动,将个性化的

亲情服务贯穿于整个销售过程。金鑫公司扎实稳妥地走着每一步,有很多顾客坦言来金鑫购物真真切切地享受到了上帝的待遇,因为金鑫公司“宁失万两金,不负顾客心”的高贵品质,都实实在在地令消费者感动,真金不怕火炼,真情不怕退换,让消费者满意并不是一个美丽的幌子,而是用过硬的商品质量加上实实在在的服务,让消费者真正地放心满意而归。

2009年,金鑫珠宝再次荣获“全国售后服务行业十佳单位”奖项和“中国珠宝玉石首饰行业放心示范店”荣誉称号,这是对金鑫珠宝在售后服务领域取得成绩的肯定与认可。金鑫珠宝负责人表示,这是企业信誉的积累与升华,是对我们诚信经营的一个肯定,是一种形象,是一种品牌,但更多的是一种激励和鞭策。

没有顾客的满意,就没有持久的效益。金鑫追求的就是让顾客满意,做的就是服务,金鑫要打造自己的服务品牌。金鑫珠宝将始终坚持诚信服务、专业化管理、争创名牌的经营之路,使金鑫珠宝品牌根植于消费者心中。

金鑫珠宝贴心服务

1. 免费向社会提供首饰清洗、抛光服务;
2. 免费向社会提供首饰维修服务(不含配件,如需配件,按成本费收取);
3. 免费向社会提供首饰现场咨询、检测;
4. 免费向消费者提供选择订购服务;
5. 免费向消费者提供饮用水服务;
6. 免费向消费者提供急救小药箱服务;
7. 免费向社会提供公益婚恋服务;
8. 荣誉军人、残疾顾客购买首饰优先,全程服务;
9. 免费提供雨伞服务;
10. 凭本店购物小票可享受的特色服务: 免费退货(黄铂金、镶嵌饰品十日内不残损不影响再次销售均可无条件办理退货手续);
11. 免费调换新款(在无残损的情况下,黄金、铂金饰品终身调换一次;钻石、红蓝宝石、翡翠高档镶嵌类一年内调换);
12. 免费提供塑料耳背服务;
13. 免费提供精美首饰礼品包装;
14. 免费向顾客提供激光刻字服务;
15. 免费提供祝福贺卡服务;
16. 等候交款免费提供糖果服务;
17. 金鑫会员可享受的专项服务:成为金鑫会员即可免费得到精美礼品一份;
18. 成为金鑫会员即可享受折让优惠服务;
19. 至尊卡会员可参加每年一度的会员联谊活动。



卖来卖去, 情诉谁?

我们虽卖珠宝, 更传递故事与感动。 金鑫, 经营真情!



金饰专家·至真服务

经营篇

具体内容请到店内咨询

冲击底线 黄金每克27?元(部分)

贺岁金铤当日大盘价+12元售出 贺岁银铤10元/克成本价售出

客服电话: 400-678-6787 网址: www.jinxin9999.com

宁失万两金 不负顾客心

郑州·洛阳·平顶山·许昌·信阳·漯河·鹤壁·南阳·濮阳·济源·天水.....

郑州二七广场友谊店: 66997788

(本活动仅限郑州区域:金鑫珠宝郑州二七广场友谊店/金鑫珠宝郑州金博大店/金鑫珠宝郑州大商建设路店/金鑫珠宝郑州中原商贸城店)