



第一期
卖场会客厅

新闻提示:3月13日,苏宁电器发布了《2012年度中国家电连锁行业服务蓝皮书》(以下简称《蓝皮书》),在蓝皮书中苏宁通过对2011年中国家电服务现状及不同类型的消费需求进行深入挖掘和分析,总结了中国家电服务行业的问题及难点,并由此推出了包括准时配送、服务易找升级、全品类保养、物流配送网络拓展等在内的2012年度四大服务工程。
主持人 樊无敬

天天“3·15”，买家电更放心



3·15买家电实惠又放心?

主持人:近年来,不少消费者形成了认为只有到节假日购买家电才会享受最大优惠,而在“3·15”前后购买家电质量会有更有保障的习惯,对此,二位如何看?

钱成建:3·15已经成为一个节点,由于政府、媒体各方的高度关注,不少商家也害怕过3·15,使得消费者能够更有利地维护自己的权益。

其实,理智的消费者也知道厂家生产出来那么多产品,难免个别产品会有质量问题,但是,有问题只要及时解决,也是可以得到消费者谅解的。关键是有一些企业以各种各样的理由推诿责任,延迟维修,甚至拖过保修期不了了之。消费者在购买产品的时候是上

帝,买完后却难以在售后环节得到应有的尊重,这也是大家认为3·15买产品起码质量有保证的原因。

苏亮:我认为在3·15这种特殊的日子做促销活动有利于商家宣传自己的品牌形象,也有利于消费者能够买到更加实惠的产品,另外一个显著的现象是,由于近期企业普遍关注消费者维权投诉,一旦有投诉被媒体曝光,企业往往会第一时间联系消费者,以温和的方式将事件圆满解决,免除了投诉纠纷进一步扩散的

可能,因此,相比于平时,3·15买产品出现问题比平时更容易得到解决。

难道只有3·15购物才会更有保障?难道一年当中只有3·15这一天消费者才是上帝?随着人们生活条件的逐渐提高,消费者的品牌意识也逐渐增强,最近,国美全面围绕“以消费需求为中心”的运营理念,启动“3·15无忧服务月”,确保消费者全程购物无忧,可以说,现在消费者越来越多地把永乐、五星和大商电器等品牌家电卖场作为购物的首选地。

花多少钱就享受多少服务?

主持人:苏宁曾经在前年的《蓝皮书》中提出了“建立标准化服务网店”和“分级服务”的理念。在接受采访的消费者中,大部分消费者认可“分级服务”的理念,但这不是说明花多少钱就享受多少服务?

钱成建:自2008年起,苏宁每年开展“倾听工程”,在全国各大中小城市随机抽取一定比例的家电消费者进行调研,于3·15期间,以行业服务蓝皮书的形式对外公示调研结果,并推出针对性服务提升举措。作为行业领军企业,每年的蓝皮书及服务举措都成为引领行业发展的风向标。

产品质量和产品售后服务质量被连接在一起,已经成为衡量企业管理水平和品牌形象的关联性指标。消费者对产品质量及其售后服务质量的关切也是一个十分现实的问题,产品的安全对消费者是最重要的。2012年,苏宁将进一步提升配送服务的准时性,承诺在与顾

客约定的时间内准时送达,如出现延时,则对消费者进行赔付,让消费者感受到苏宁的3·15就在自己身边,而不是一年才一次。

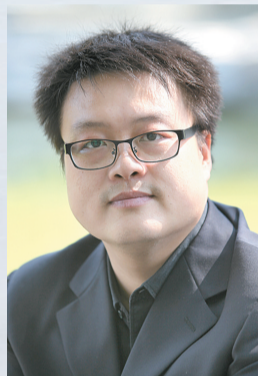
苏亮:针对卖场里的家电产品投诉不断上升的情况,这和企业的售后体系不健全有莫大的关系。目前,售后领域还没有一道准入门槛,许多售后服务内容都是由厂家自己制定的,服务的标准是什么、由谁来服务也因企业而异,以彩电售后维修为例,目前市面上在销的主流品牌,无论内外资,有能力构建覆盖全

国售后维修体系的不足两成。

绝大多数企业将售后服务外包给一些维修公司,但个别维修公司在维修服务中偷工减料,到头来损害的却是外包企业的对外形象。随着国内生活水平的日益提高及消费理念的不断提升,差异化的消费客群自然造就了差异化及多元化的家电服务范畴。因此,从这个方面理解,未来,分级服务是一种发展趋势。



苏宁郑州地区管理中心总经理 钱成建



环球家电网新闻主编 苏亮



五星电器 | 为美好生活用心

活动时间: 3月16日—19日

早市抢空调
再加送工具箱1套

3月17日
9:00—10:30
放量300套 限郑州市区 送完为止

抢空调 来五星



五星就是主会场 独享8大特惠



买挂机再购物 满50元送50元超市券

买柜机再购物 满100元送100元超市券

<p>独家1</p> <p>同城比价 3倍赔差</p>	<p>独家2</p> <p>买挂机再购物 满50元送50元超市券 买柜机再购物 满100元送100元超市券</p>	<p>独家3</p> <p>刷银联卡再返现2%</p>	<p>独家4</p> <p>加送800元家电套餐消费券</p>
<p>独家5</p> <p>免费空调打孔1次</p>	<p>独家6</p> <p>加送移机服务1次 价值380元</p>	<p>独家7</p> <p>加送清洗保养服务1次 价值200元</p>	<p>独家8</p> <p>免费赠送空调支架 价值39—89元</p>

3.15惠卖1+1 直降+送礼

活动期间,顾客在五星电器卖场购物:

满800元降100元 送单柄明珠奶锅1个	满1800元降200元 送家兴日式蒸锅1个	满3800元降300元 送九阳电磁炉1台 或九阳电压力锅1台	满5800元降400元 送九阳豆浆机1台 或莱克吸尘器1台	累计满6800元 送名牌三门冰箱1台	累计满12800元 送宏基笔记本电脑1台
-------------------------	--------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------	-------------------------

广告内容限河南区域卖场,赠品未标明数量均视为一台,限量活动每人限参加一次,图片仅供参考,以实物为准,如有刊误以店堂海报为准。本次促销活动所有相关未尽事宜,请致电咨询或详见店内海报

<p>BEST BUY 百思买全球连锁企业</p>	<p>亚细亚旗舰店 二七广场亚细亚2-5楼 电话:0371-69327391</p>	<p>天隆大卖场 嵩山路222号(南沙路西)门 电话:0371-67805026</p>	<p>文化路大卖场 北环家乐福一楼 电话:0371-63569553</p>	<p>南阳路大卖场 南阳路东风路口北50米 电话:0371-63671002</p>	<p>名门大卖场 金水路玉凤路口名门城市广场 电话:0371-69512905</p>	<p>兴亚大卖场 陇海路城东路交叉口北角 电话:0371-86653503</p>	<p>400-828-6666 http://www.five-star.cn 集团采购服务热线:0371-87530373</p>
--------------------------------------	--	--	--	--	---	---	--