

行业报道 消费报道

2013 卖场金品牌

去年五星电器联合尼尔森对消费者的服务需求调研时发现：实体店仍是消费者购买家电产品的主要渠道，正品保证是消费者购买家电最重要的需求。2013年，五星电器联合全球知名市场研究公司TNS对中国22个大中小城市2300名18~50岁消费者进行顾客细分研究时发现：消费者对电器零售店(包括实体店、网店)的情感需求上，“有诚信”、“服务周到”、“物有所值”、“无后顾之忧”排在了“实在、实惠”之前。消费者在选择电器购物渠道时往往会综合服务保障考虑，而不是单纯以价格衡量。 记者 樊无敌

包买单、包低价、包服务、包便捷、包正品 五星推出五大特权服务 发布服务需求报告



消费者选择购买渠道不单纯以价格衡量

针对调研结果，五星电器在3·15期间推出了五大特权服务，“包买单”、“包低价”、“包服务”、“包便捷”、“包正品”，从服务和价格两方面保障消费者权利。同时针对网络购物退换货流程长、反馈慢的缺点，五星电器对空调、彩电、冰箱、洗衣机四大品类正价商品推出“7天无理由退换货服务”，给消费者一定时间的“反悔权”

买到适合自己的产品。五星电器副总裁景星表示，如果退换货能像购物那样自由，消费者就敢大胆购买，无疑也促进商家的销售业绩。

五星电器和TNS在消费者对电器零售店的功能需求调研时也发现，无论选择实体店还是网上零售店，消费者都非常重视服务，希望商家提供正品行

货，有良好的口碑，提供48小时/快速维修服务，无条件退换货，提供延长质保期服务，有专门的部门接受投诉，快速反馈。略有不同的是，消费者希望实体店提供更多高性价比商品，明码实价。希望网上零售店促销活动要真实，能够保障账户安全性，有方便的退货服务，能及时退还退货钱款。



五星电器推出「7天无理由退换货」保障服务

为了给消费者提供更有保障的服务，今年3·15期间，五星电器特别推出了更为宽松的“7天无理由退换货”服务，在家电业内尚属首次。3月14日~18日，消费者在五星电器购买空调、彩电、冰箱、洗衣机四大品类(特价、样机、工程机不参加)，在购物之日起7个工作日内均可享受无条件退换货，即使空调、彩电等商品已经安装上墙和使用。且消费者无需承担退换货带来的运费、拆机费，所有费用全部由五星买单。按照我国的相关规定，只有出现性能故障的商品才能退换，7天之内可以退货，15天之内可以换货。尽管国内一些知名网购商城也推出了“7天无理由退换货”，但是限制比较多，要求“未使用且不影响二次销售，商品返回运费由消费者承担”。五星电器的要求比较宽泛，只要求消费者保证商品包装盒完整，没有人为损坏机器即可。

五星电器副总裁景星表示，无理由退货起源于欧美，在商业和服务业发达的国家、地区也已成为商业习惯。但是在国内出于诚信、成本等多方面的因素一直未能得到执行。许多消费维权案例表明，消费者有时不能在短时间内判断哪些产品的规格、外观等是否适合自己，在商家大力度的促销冲击下也会有一时购物冲动。所以应该给消费者一定的冷静期和试用期，让消费者真正了解商品以免错误购买。如果退换货能像购物那样自由，消费者就敢大胆购买，无疑也促进商家的销售业绩。所以五星电器在3·15期间开始试水这一“购物无忧”的服务。该服务同时也是为了针对网上商城售后服务的弱点，吸引更多消费者选择五星电器这样有保障的实体店购物。

除了“7天无理由退换货”服务外，五星电器在3·15期间还为消费者提供了系列服务保障。30天价保，差价双倍赔。五星还为广大消费者提供“一站式”家电顾问服务。此外，五星电器还为购延保的顾客提供抽奖免单机会，凭延保发票均可参加抽奖免单活动。最高免单4999元，共有20个名额。

集团采购服务热线：0371-87530375 139 3715 8233

新婚新居 额满再送好礼

包在我身上

315 特惠周

活动时间 3.15-18

包买单

购延保赢
家电免单

最高免4999元

包低价

同城比价
差价双倍赔

大牌低价 最高补贴30%
惊爆商品 低至7折

包服务

准时服务
超时赔付

最高赔付300元
监督小伍在线送话费

包便捷

7天无理由
退换货

全程一对一专属服务

包正品

全球品牌
假一赔十

所有商品3C认证
所有商品国家三包服务

扫描了解更多家电信息

7天无理由退换货细则：1、空调、彩电、冰箱、洗衣机参加 2、特价机、样机、工程机不参加 3、退货商品包装盒需完整 4、如有人为损坏不予退换 5、退货时间：购买之日起7个工作日内

全省门店 全面特惠 直降+礼赠

满800 降100送美的汤锅¹个

满1800降200送美的电饼铛¹个

满3800降400送华光挂烫机¹个

满5800降600送格兰仕微波炉¹个

满7800降800送海尔全自动洗衣机¹个

通讯/数码/电脑/特价/对公/指定品牌及型号不参加，各级礼品不重复领取，送完为止。

五星&红星美凯龙315分会场 春装家电博览惠

0环节 0距离 知名品牌大型直销会

5公斤全自动洗衣机 ¥998	185升升两门冰箱 ¥1299	32" LED彩电 ¥1388
合资5公斤滚筒洗衣机 ¥1499	1P冷暖空调 ¥1699	名牌大3P柜机 补贴价 ¥4980

凭红星美凯龙购物发票领取
家用工具箱+700元家电消费券

活动现场：郑汴路与中州大道交叉口红星美凯龙前广场
乘车路线：14、85、B16、60、215、603、3、27、42路

抢空调 来五星

4惠8免 不容错过 同城比价 2倍赔差

PK

PK

特惠“三国杀” 五星就是主会场

广告内容限河南区域卖场，赠品未标明数量，均视为1台，礼品数量有限，送完为止。图片仅供参考，以实物为准。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。

BEST BUY 百思买全球连锁企业 400-828-6666 http://www.five-star.cn	亚细亚旗舰店 二七广场亚细亚2-5楼 电话:0371-69327391	天龙大卖场 嵩山路222号(碧沙岗西口) 电话:0371-67805026	文化路大卖场 北环家乐福二楼 电话:0371-63569553	南阳路大卖场 南阳路东风路交叉口北50米 电话:0371-63671002	名门大卖场 金水路玉凤路交叉口 电话:0371-69512905	兴亚大卖场 陇海路城东路交叉口东北角 电话:0371-86653503
焦作正弘大卖场 民主路和平街交叉口 电话:0391-2762222	焦作摩登街大卖场 塔南路摩登街大商超市东侧 电话:0391-3381153	漯河大卖场 漯河交通路中汇广场1-2楼 电话:0395-2312315	新密大卖场 东大街万客隆2楼 电话:0371-63129088	项义大卖场 建设路新兴路交叉口 电话:0371-85023456	橄榄城大卖场 连云港南三环交叉口西北角 电话:0371-86158972	

