

持信前行 国美升级

访河南国美电器有限公司总经理张峰

去年12月,国美发布未来发展战略和新品牌理念,首次把“信”作为国美核心的品牌理念和企业文化。3个月过去了,“信”战略给国美带来了怎样的改变?对消费者而言,能从中获取什么利益?“3·15”当天,记者就备受关注的企业诚信问题采访了张峰,他从“买电器,到国美,花钱不后悔”到“有国美生活美”,再到现在的“被信任是一种快乐”,全面阐述了“信”战略对国美发展、行业发展和对消费者的意义。

记者 樊无敌 文/图



河南国美电器有限公司总经理张峰

亲情营销 提供高性价比产品

“服务不是一句口号,顾客买东西就图个放心、安心和省心。”张峰说,服务的好坏不在于一次销售达成,而在于是否用心服务。

“做销售工作,更多的时候卖的不是技术,也不是产品,而是人的素养、态度。”张峰介绍,今年元旦期间,卖场早上刚开门便迎来了一位特别的顾客,穿着工作服,手上拎着黑色塑料袋,急急忙忙地来到厨卫专柜,要购买烟机灶具,营业员小李帮顾客做完电子单后带顾客去交钱,当顾客打开手提的黑袋子时,收银员被满满一袋子的硬币惊呆了。小李说:“阿姨,附近有银行,我带您去把这些钱换成整钱,这样交款比较快。”顾客说:“我只请了两小时的假,一会儿还着急赶回去上班呢?”在报告店长后,店长说:“带顾客去财务室交款吧,这样不影响后面顾客的交款,财务室人多可以帮上忙节省时间。”整整用了54分钟,工作人员数完了1864元的硬币和1975元一角两角五元十元五十元的纸币。繁忙的工作,换来了这位消费者的喜悦。

“不积跬步,无以至千里。我是个追求细节的人,我也相信所有的成功都需要脚踏实地一点一点地积累。”张峰说,河南国美一直在努力追求消费者最大的信任。

坚守诚信 新战略助国美升级

“被信任是一种快乐”,国美始终坚持“信是人之道,亦是商之本”。张峰表示,河南国美从成立至今一直在弘扬“信”文化。

经过多年努力,国美已开始从卖产品转到提供服务质量上来。1999年,国美率先推出80公里免费送货、免抬服务、开通800免费咨询电话、厂商联保、家安服务等措施。张峰介绍,目前国美正致力于提供整套家电解决方案,包括家装家电解决方案、新婚家电解决方案、数码3C产品解决方案以及拓展“家安保”服务等,这些措施有望实现零售企业从传统的“卖产品”到“提供全面解决方案”的跨越式发展。

国美通过卖场环境体验的改造,全面推动新一代新活馆的优化升级,打造成一级市场的指向性和引领性卖场。张峰说:“我们正在不断丰富商品品类,全面升级卖场的购物体验性能。比如在手机区域提供语音和数据的全套解决方案,‘一站式’满足客户需求。通过系列改造动作,将在2013年实现一级市场单店提升5%的目标。”

精耕细作 线上线下协同发展

“十几年来,有很多老顾客成为了‘国美控’,不仅他们自己来,还带着家人和朋友来,这种信任是对我们工作的最大动力。”张峰说。

市场现状决定了国美和国内零售业转变的方向。比如宏观经济增长将从高增长长期向稳健增长长期过渡;一线市场布局已经基本形成;二、三线市场国美发展空间巨大。现在电子商务快速增长,线上线下协同发展势在必行。张峰指出,这些结构性的变化,将成为指引国美战略调整的关键点。

未来,国美要以消费者需求为导向,全面考量客户购物便利性、商品丰富化、卖场的体验性、售后的安全性等因素,将目前的场地经营、供应商经营、实体店经营转变为商品经营、客户经营和线上线下协调发展经营的格局。张峰指出,2013年,国美将通过重点打通一、二级市场供应链,加快支撑二级市场的物流中心、售后服务点建设,以核心大店带卫星小店连片开发模式,推动二级市场可盈利的快速增长。

GOME 国美

13年 仅此一次 仅此3天

抢空调 到国美

3月23-25日

明日8:18启动 万人空巷抢空调 极致竞价

全城14家门店 空调促销爆发 竭诚为您服务

<p>抢格力 单台最高优惠 5050元</p>	<p>抢美的 降价3000元 送移动空调</p>	<p>抢伊莱克斯 满1000返100 最高送800</p>
--------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

二七新活馆 店长 周蕾 电话: 55900028	经三路店 店长 张永坡 电话: 55900061	文化路店 店长 电话: 55900136	二七万达店 店长 电话: 55900198	富田太阳城 店长 电话: 55900160	紫荆山国贸 店长 电话: 55900037	升龙国际中心店 店长 电话: 55900111	北环丰庆路店 店长 电话: 55900130	陇海中路店 店长 电话: 55900098	花园路国贸 店长 电话: 69758211	锦艺城店 店长 电话: 55900123	曼哈顿店 店长 电话: 55900125	泰隆店 店长 樊明涛 电话: 55900080	南阳路店 店长 展俊鹏 电话: 55900083
--------------------------	--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	-----------------------	-----------------------	----------------------	----------------------	-------------------------	--------------------------

1P冷暖空调 二级节能 限量 1590元	1.5冷暖空调 二级节能 限量 1690元	大1.5冷暖空调 二级节能 限量 2090元	大1P变频空调 无氟变频 2299元	大1.5P变频空调 无氟变频 2599元	大2P冷暖空调 二级节能 3699元	大3P冷暖空调 二级节能 4679元	大2P柜机+1P挂机 二级节能 5698元
----------------------	-----------------------	------------------------	--------------------	----------------------	--------------------	--------------------	-----------------------

彩电 冰箱 洗衣机 空调 厨卫

套购更优惠

- 套购满999元 送电水壶
- 套购满3800元 送19英寸液晶电视
- 套购满1499元 送加湿器
- 套购满9998元 送32英寸液晶电视