



商业监督热线: 67655279

1. 不设休息区

如今商场对消费者的购物体验越来越重视,但是,除了那些体量超大的购物中心勉强愿意拿出边角处作为休息区外,郑州大部分商场根本腾不出地方供消费者歇脚。对此,有商家无奈地表示:“我们也很为难。一是因为确实地方有限,二是曾经设过休息区,但总是被前来纳凉取暖的人占据,而真正的消费者反而没能享受到。”

消费者建议:优化、放大VIP专属休息室。

2. 卫生间“不合格”

曾有业内人士说,其实卫生间才是商场的主力店,因为它是消费者判断商场品质的重要因素。但是,郑州各大商场的卫生间却普遍“不合格”。有的在周末客流高峰期会出现不同程度的排队现象,有的地面湿滑、脏乱,有的没有空调和换气设备,有的没有儿童便池和洗手台,还有的设施检修不及时,而且大部分都不提供卫生纸、洗手液和擦手纸。

消费者建议:适当加派保洁、维修人手,贴上温馨提示提醒大家注意维护设施。

3. 停车难

虽然大多数商场都配备了少则数百、多则上千的停车位,但每逢佳节,还是有不少消费者会遭遇“车位已满”的尴尬局面。调查发现,商场停车场普遍存在车位不足、标识不清、出入口拥堵等现象。

消费者建议:停车场设计要清晰、合理,加派管理员,让大家停车、拿车的速度加快,收费点最好别设在唯一的出口处。

4. 缺少自动售货机

有消费者说,想在郑州的商场里找个地方休息很难,但想瓶水喝就更难了。一般来说,大型商场里都会有超市,而商场其他地方很难随机买到饮料或小零食,实在是不方便。

消费者建议:增加水吧和自动售货机,既方便又不太占地。

5. 指示标识不清

在追求漂亮天井、错落阶梯及美丽动线的同时,商场往往会忽视提示标识的实用性。有消费者表示,曾经经历过在商场各种标志的指引下兜了一圈又一圈,却找不到卫生间的窘境。后来才知道,通往卫生间的过道口被品牌宣传海报挡住,要绕到后面才能看到。

消费者建议:为了大家的安全着想,请把洗手间、出口、服务台及主要品牌的“指路牌”做得更醒目些。

这不是问号

是商场里被忽视的服务细节

借本报“周周3·15”行动的东风,记者根据读者提供的“线索”,对郑州主流商场的服务进行调查,总结出十大最易被忽视的服务细节。与此同时,随机采访消费者,请他们针对这些服务盲点谏言商家。希望商场能够借鉴那些合理可行的建议,用实际行动来提升服务质量,别让现存的问题后面永远留着问号。

郑州晚报记者 王一品

6. 储物柜稀缺

储物柜仅在各大超市可见,而商场内基本没有,配套的电影院、餐饮店里基本也没有。目前,有些商场的总服务台可提供储物服务,但均不建议存放贵重物品。对此,有经验的消费者介绍道:“可以把一些不太贵重

又比较重的物品存放在刚刚消费过的专柜,你刚买了他家的东西,他一般不好意思拒绝。”

消费者建议:商场每个楼层都应该有储物柜或存包处,可以设在比较宽敞的通道处,最好是自动的。

7. 非机动车无处停放

大家都在提倡环保,但当你真的骑着自行车去百货商场时,却可能会被告知“这里没有非机动车的停车处”,或是“可停在附近,如丢失自负”。其实郑州大部分商场都设了自行车位,但为了不影响门前广场形

象,距离商场大门都比较远,且都只有很小的一块区域。社区型的大卖场、超市,基本不存在这样的问题。

消费者建议:为自行车留设车位并非难事,可以将这部分区域周边适当绿化,既美观又实用。

8. 广播里只有折扣信息

各商场的广播几乎都会播放提示信息、音乐,但这些信息往往局限于折扣信息或寻人启事。有消费者说:“我在北京的一家商场里曾听到天气提示,说外面突降短时阵雨,如果消费者急于离开,可到服务台借伞。结果,很多顾客都选择在商场里多逛一会儿。这样

的广播既能让消费者感到很贴心,又能为商场带来更好的效益,两全其美。”

消费者建议:商场广播可以多增加整点时间提示、实时天气预报等服务性信息。如果有大型促销活动,可以提醒消费者到哪里换券、返券,到哪里兑换奖品,哪些收款台前没有排队等。

9. 基本不设育婴室

如今很多商场设儿童专区以吸引客流,但却普遍缺少供妈妈哺乳的育婴室及婴儿整理台。就算设有育婴室,大部分也成了保洁人员的储物室。

消费者建议:新兴的商场基本都设有育婴室,希望能充分利用起来。为了下一代的健康,这里不但不能储物,而且要比其他地方更干净。

10. 电梯拥挤

每逢商场大力度的打折促销,电梯都会承受不小压力。就算在平时,商场停止营业前的半个小时,直梯也

会特别拥挤。

消费者建议:希望能把客用电梯和员工电梯分清楚。

>>>相关阅读

国外商场强调“服务赢天下”

美国:附加服务出乎意料

以鞋店起家的诺德斯特龙,如今已成为美国知名的高档时尚百货公司。这家成立于1905年的百年老店永葆“青春”的秘诀即是不断为消费者提供附加服务。就算消费者在旅游、美食、健身等方面遇到问题,也可拨打诺德斯特龙的服务热线寻求帮助。在这家商场里,销售员不属于品牌公司,而属于消费者。

日本:对海外游客贴心照顾

日本百货商场对外国消费者总是关怀有加。在日本知名的百年老店银座三越,外国游客无须担忧语言不通。比如一位中国顾客,可以通过预约或到咨询台填写申请后,即可享受到特设的中文讲解服务。

韩国:婴幼儿享受VIP礼遇

韩国很多百货公司会为到店的小宝宝提供VIP待遇。入口处有摆放整齐的婴儿车,商场内有婴幼儿特设休息室,休息室内有小床、体重秤、微波炉、饮水机、小玩具等设施。

大商集团郑州紫荆山百货30周年庆系列报道之三 空前力度,不容错过

自本报刊登“大商集团郑州紫荆山百货30周年系列报道”后,很多读者打来电话咨询,希望进一步了解即将到来的紫百30周年店庆活动的详细情况。到底有多大的折扣力度?到底能为顾客带来哪些新的购物体验?带着这些疑问,记者不断探访,提前为广大消费者揭开这场“盛世庆典”的神秘面纱。

郑州晚报记者 王一品

下周末是庆典最高潮

“进入4月以后,店庆相关活动陆续开始,停车场天天爆满。”在紫百停车场工作的管理员说,“以前周一至周四停车位不算紧张,但这段时间基本全天都满满的,连周边几个停车场也被‘征用’了,而且紫百的员工也都不开车了,为的就是给顾客留出更多车位。”不过顾客不用因没有停车位而担心,紫百的位置地处中心,周边立交桥下、人民路边公共停车场等有上百个停车位可供选择。

据了解,4月初只是紫百30周年店庆的预热期。而4月19日~21日这三天,庆典活动将达到最高潮。

黄金、名表、化妆品都参与活动

经调查发现,目前紫百仍在全面“备战”中,超过平时一二十倍的货品陆续到店。据悉,黄金、珠宝、名表、化妆品、工艺品等平日根本丝毫无折扣的品类,本次也能参加到大力度活动中。

品牌参与度高,礼券全部通收

“同样品牌、同样款型的衣服,您趁紫百店庆时来买,我们敢保证一定是郑州市最低价。”某专柜销售人员透露,“到时候不仅价格最优,而且款式、型号都是最全的,因为公司这次是从全国统一调货过来的。”

据悉,此次紫百店庆将采用传统的返券模式。但与以往不同的是,将呈现出返券门槛低、返还金额大、品牌参与度高、礼券全部通收等突破性。力度甚至大过紫百最著名的感恩节。与此同时,在返券的基础上还有各种满额礼、大单礼、会员礼等您拿。

文化名人现场道贺

“此次店庆前的调整,让紫百的定位更加精准。”相关负责人透露,“比如,紫百五层引进的珍宝馆,成为河南珍宝馆大商第一店,开创了河南当代工艺美术珍品进入百货商场的先河。”

另外,店庆期间的活动,文化氛围会很浓厚。写作名家、书画名家、演员名家都将以自己独有的方式在现场为紫百庆生。

为您提供最难忘的购物体验

“店庆的活动还没开始,热线电话就已响个不停。”紫百工作人员告诉记者,“大家听说活动力度空前,怕店庆期间抢不到货,而提前进行电话预订。”

对此,店庆活动负责人表示:“感谢广大顾客的信任和支持。这次店庆除了力度大外,还会有更多意想不到的独家特惠和贴心服务,为您提供一次最难忘的购物体验。”