

永乐凤凰路店 重装后今日开业

为适应消费者对电器生活的更高要求,永乐凤凰路店再次进行重装,并于今天以全新的面貌闪亮登场。据了解,本次永乐凤凰路店开业,卖场内商品整体普降30%,全面掀起春季让利狂潮,在凤凰路店开业期间,众家电厂商将再次围绕着“让利”展开多样的促销活动,而这次,可不只是单纯地出让百十元的利润,永乐电器都将在本周末的开业上“横扫郑州家电价格底线”。

据悉,代表商品降价均在数百上千,降价范围涉及空调、冰箱、洗衣机、彩电、厨房电器、小电器、手机、数码产品及电脑也在降价之列,单品满1000元送200积分,套购满额还送32英寸

液晶电视一台。前期预存的10元定金,单件电器满800元得100元优惠再加送电水壶一台;预存20元定金,购单件电器满2800元得200元优惠加送电磁炉一台;预存50元定金,购两件以上不同品类商品满3800元即送微波炉一台;预存100元定金,购两件以上不同品类商品满9800元即送32英寸液晶电视一台。永乐凤凰路店开业更是推出大量特价机,电磁炉限量抢购价98元;5公斤全自动洗衣机限量抢购价698元;32英寸液晶电视限量抢购价999元;200升容量三门冰箱限量抢购价1299元;1P冷暖挂机限量抢购价1599元;42英寸液晶电视限量抢购价1999元。郑州晚报记者 樊无敌

国美在线 推出“聪明买手大擂台”

胜出者将获得万元大奖
悬赏万元激励消费者参与比价

在3·15来临前夕,永乐、国美提前召开发布会宣布启动“全民直击真低价”活动,炮轰行业“伪低价”现象引发舆论关注。随后,国美在线率先响应“真低价”号召,并与线下门店联动一举推出数百款特价机,击穿行业价格底线,重新定义家电行业价格新标杆,以“真低价”真诚回馈消费者。郑州晚报记者 樊无敌

永乐、国美双线逆流而上打出“真低价”

从3月7日起至17日,国美在线正式启动上半年首个最大规模的3·15超级黄金周活动。为打造3·15标杆底价,国美在线一举投入近千万特价机资源,例如夏普32英寸销售冠军彩电低至1799元,三洋40英寸LED高清彩电价格跌破两千元。此外,国美在线承诺,如果消费者发现本次标杆价商品如果高于五一期间同款商品价格,将按差价双倍补偿;并且所有特价商品放量销售,约定期内无货立赔300元。显然,这颗定心丸为消费者更明确的传达了本次活动的力度与决心,3·15这一天或将成为零售业下一个新的消费黄金周。

众所周知,以往每逢3·15消费者权益日临近,无论是传统商家还是网购平台,这一时期都是促销静默期。然而,今年国美双线却逆流而上,打出“真低价”口号,自揭行业伪低价等行业促销乱象,提振消费者信心。那么,将3·15维权日变成了消费者黄金周,国美在线的底气究竟从何而来?

聪明买手大擂台为每月一次

“基于强大的供应链支撑,国美在线有实力确保标杆价商品不限量销售;另一方面,国美在线不断优化用户体验核心环节,为消费者不断打造满意的服务体验。”国美在线董事长牟贵先表示,将低价商品与优质服务在消费者权益保护日期间推出,既是让利消费者,同时也表明了国美在线对保护消费者权益的实际行动支持。

牟贵先强调,线上线下齐发力共同打造家电行业真低价,意为为消费者提供更加透明、持久的普惠性低价。业内人士指出,国美在线依托每年上千亿的采购规模,真正满足了消费者丰富的商品需求和性价比最优的低价需求,而严格的采购体系、优质的售后服务以及覆盖全国的门店支撑,国美在线能够充分确保消费者的权益。

值得关注的是,在3·15期间,国美在线还同步推出“聪明买手大擂台”活动,悬赏万元激励消费者参与商品比价,最终胜出者将获得最高1万元的免单大奖。“这是一个周期性活动,目前确定每月一次。”国美在线营销副总裁黄向平表示,每一个消费者其实都可以是聪明买手,国美在线也希望更多的消费者进行监督比价,以最省钱的方式购买到最便宜的商品。

备注:河南永乐生活电器、河南国美电器同属于国美集团。国美在线为国美电器官方网上商城。

■明察暗访

国美如何争创服务新标杆

临近3·15,家电厂商的服务态度和售后如何,关系到我们每一位使用家电的家庭。为此,记者首先对河南国美的服务和售后进行了打探。

河南国美总经理张德炬介绍说,目前,国美客户服务呼叫中心拥有近600名家电顾问,其中资深家电顾问、高级家电顾问达200多人,年服务消费者逾600万人次,一次性接听率超过98.34%,顾客满意率高达98.97%。

国美已于去年成功建立了业内领先的3秒内应答、99%以上接通率的快速响应机制,并推出家电顾问、短信名片、电话预订商品等增值服务。张德炬说,在分析用户消费行为、洞察用户消费习惯的基础上,国美客服中心建立了CRM客诉分级制度、360度服务触点标准、神秘顾客暗访机制,以及明察

暗访服务评比等多项内部服务举措。在消费者购买商品之后,国美系统将在第一时间自动关联,向顾客触发实时短信,明确提示所购买商品明细、实付金额、赠品内容、赠品数量等相关信息,确保门店明码实价、赠品发放环节的透明度和真实性。

对于售后退换货问题。张德炬介绍说,国美本着“可换可不换,以换为主;可退可不退,以退为主”原则,推出了快速退换货服务。同时,凡在购买家电时对产品质量和安全、售后服务有异议的,国美将按消法相关规定先行赔付给消费者,通过先行赔付顾客损失后补充流程为原则,加大服务终端授权及快速响应速度,构建完善的客户服务体系。

郑州晚报记者 樊无敌

来国美选空调不用找熟人

从今天开始,凡是来国美参加空调筹活动的市民,就有好礼相送,同时,只要来国美预存50元就送毛巾套装+优惠券,格力、美的等大牌还有好礼另送。需要空调的市民,只要关注河南国美官方微信,回复关键词“空调”,并群发微信再送电影票。

在3月14日到16日的3天里,河南国美将携手格力、美的、海尔、海信、科龙、奥克斯、伊莱克斯、春兰、TCL、志高、三菱正式启动3月空调抢购活动,届时,购挂机送50元,购柜机送100元,套购一柜+一挂送200

元。格力也有优惠活动,不用找熟人,只要在这3天内来国美买格力,台台工程价;而凭预存券购美的空调最高可抵3000元,再送价值999元空调售后服务礼包。

为确保空调热销期间能够及时送装到位,国美在售后物流配送及安装环节,也做足了功课。6000名安装工人已在路上,2000名空调全程导购专家已等在卖场,而且,国美还承诺39天内质量问题可退货,99天质量问题可换货,保价到五一,买贵双倍补差价。郑州晚报记者 樊无敌

■新闻1+1

今天国美南阳路店开业全场6折起



从今天开始,国美南阳路店重装后开业,优惠3天,在开业期间,全场6

折起,购物满1000送100,满3000送300,满11900送600,套购满15000送空气净化器一台。

河南国美总经理张德炬介绍说,开业当天还有各种惊爆机型,如32英寸液晶电视999元,42英寸液晶电视1899元,1P冷暖空调1599元,1.5P冷暖空调1999元,全自动洗衣机699元,三门冰箱1398元,iphone5S仅售4968元,红米可参加0元购机活动,佳能单反相机3399元,9元抢电水壶,99元抢电磁炉。并且还有更多不限量的低价单品,3月14日~16日,买电器别忘了到国美南阳路店。郑州晚报记者 樊无敌

■特别提醒

国美教你辨别“有价无货的伪低价现象”

在生活中,我们每位市民在网购低价商品时,经常会遇到这样一个问题,当查看库存状态明明显示现货,但在下单时却无法完成交易,或成功下单后却被告知该商品已经无货,让所有期待打了水漂,费心又费力。

在去年“双十一”期间,这样的吐槽案例数不胜数。作为某些商家惯用的手段之一,在举行特惠活动或出售特惠商品吸引人气时,往往存在“超卖”现象,事后常以“供应商缺货”或“销量上升太快,库存预警未能跟上”等理由单方面取消订单,使消费者购物最终无法如愿。河南国美总经理张德炬介绍说:“这种‘有价无货’的‘伪低价’现象,深深伤害着每一位消费者的心。”

据了解,为全面肃清行业存在的各类“伪低价”现象,让消费者一个放心实在的购物体验,国美已于3月7日~17日在全国线上线下同步启动了“全民直击真低价”活动,以不搞噱头的真低价、不限量等方式回馈消费者。张德炬介绍说,活动期间,国美全品类一线主流产品将共同出击,降幅力度空前,确保线上线下最低价,重新定义家电低价标杆。为更好地服务消费者,国美推出三大承诺,力保全面满足消费者的购物需求。一是价保五一,差价双倍返还;二是不限量真低价,约定期内缺货赔偿300元;三是欢迎消费者比价、同行跟价、社会监督。

郑州晚报记者 樊无敌