



做永远鲜活的零售人

——访河南国美电器有限公司总经理张德炬

张德炬很忙,采访时不时地看表,天气并不是很热,但是他还是不时地用手指抖动一下衣领,意在散散热量,像是心中有火。从2013年7月初告别国美集团下属的北京大中电器3C业务总监的位置,出任河南国美电器总经理。时光荏苒,转眼张德炬低调而繁忙地执掌河南国美一周年了,这一年他和国美都做了些什么?而今年是国美进驻河南13周年,在7月4日到20日国美将举办13周年系列庆典活动,这对于张德炬来说,这次周年庆既是他到河南工作一年的总结,也是下一步工作的新起点,他该怎样搞好这次周年庆呢? 郑州晚报记者 樊无敌 文/图

创新举措,构建完善客户服务体系

来河南一年了,张德炬保持着其特有的低调,这一年,河南国美在他的带领下,不但取得了喜人的销售业绩,对公司未来的发展他也有了更清晰的发展思路。张德炬说:“现在,国美不仅拥有专业完善的服务团队,重要的是已形成一套完善的客户服务体系,通过供应链、物流链、信息链、服务链的有机协同。”

在张德炬掌管河南国美的这一年里,国美已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,以最快的用户响应速度和多元化的增长服务来提升消费者便捷无忧的消费体验。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,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。张德炬坦言,提升了客户的满意度是他在任这一年的主要成绩之一。据记者了解,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,构建完善了客户服务体系。

13周年庆,为国美会员打造差异化服务

到河南国美之前,张德炬先后在上海国美、北京大中进行过工作锻炼,这些工作经历让他对目前河南国美所面临的问题和机遇有着清晰的认识,谈及国美所取得的成绩,张德炬认为,这是国美始终坚持服务创新所取得的成果。

国美因其各项创新服务举措也频频受到行业权威机构的认可。目前,国美已连续两年在“最佳客户服务评选”活动中,获得“中国最佳服务创新奖”。

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”高达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%。同时,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度服务出点标准、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。张德炬说:“这些差异化的创新服务,全方位提升了客户服务质量。”

4日到20日,国美举办进驻河南13周年司庆的各种活动,除了超乎想象的优惠之外,还将为国美会员打造差异化服务。

“我是从基层一步步成长到今天总经理这个位置的,我理解基层销售人员的不容易,我也深深懂得,只有跟顾客打交道,才能懂得只有和顾客面对面才是零售最鲜活的部分,最有价值的部分,才能懂得如何做零售。我认为,国美只有把每一位顾客情系在心中,才能有希望成为一名最‘鲜活’的零售人。”谈及未来,张德炬说,国美客服中心将继续秉承“被信任是一种快乐”的品牌理念,通过服务监控、服务推动、服务创新、服务联动、服务平台搭建五个方面,不断创新与完善服务模式,用鲜活的零售理念,使国美取得每一位消费者的信任。

一周消息

爱玛整合五大电视平台 开启电动车整合营销新纪元

2004~2014年是电动车行业发展的十年黄金时期,以爱玛为首的电动车品牌,率先一步打电视广告,成为了电动车行业第一品牌。随着行业竞争日趋白热化,各大品牌相继拿出巨额预算抢占电视荧屏,很多电视台甚至成了“电动车一条街”。在电视广告费用高启、传播效果却越来越低的现状下,品牌营销之路该如何去何从?全行业如何才能避免“为电视台打工”的悲催现状?一直引领电动车行业变革的领导品牌爱玛,率先改变思路,继《最强大脑》风暴之后,再次强势整合五大电视平台,配合移

动互联网的传播和互动手段进行公关放大,将“买广告”转变为“买平台、买内容”、“买话题”,开启了电动车行业全新的整合营销新纪元。

采访中,爱玛河南负责人告诉记者,目前优秀的企业已将品牌传播的战场搬上新媒体。

同样,电动车行业也面临着年轻化的趋势,这对传统营销思路根深蒂固的电动车行业从业者带来巨大挑战。如何突出重围,让品牌传播互联网化?或许爱玛这种尝试,能开启了电动车行业整合营销新纪元! 郑州晚报记者 张国庆

夏季凉拌菜评选活动郑州举行

日前,由省会多家媒体联动郑州广大吃货发起的夏季凉拌菜评选活动在河南郑州睿德坊开幕。由河南电视台《爱上生活榜》栏目联动省会媒体进行活动宣传,广泛征集参与凉拌菜评选大赛的饭店、凉拌菜达人 and 吃货朋友们,通过食客自发投票,产生30道凉拌菜候选“省会郑州十大金牌凉拌菜”和30家候选“省

会郑州十大人气凉拌菜饭店”,最后经过餐饮行业专家筛选、评审,最终决出“省会郑州十大金牌凉拌菜”和“省会郑州十大人气凉拌菜饭店”及5位“凉拌菜达人”。夏季凉拌菜评选大赛活动时间截止为7月16日,并于7月底举行颁奖典礼,对获奖的个人和饭店进行表彰。 郑州晚报记者 王一品

吃货球迷的看球能量包

四年一度的世界杯吸引了全世界亿万球迷的关注。但时差导致许多球迷彻夜熬夜。及时、快速地为身体补充能量、缓解疲劳变得尤为重要。建议每个球迷都在家中常备熬夜能量包,及时补充体力。

能量包应该备有提神醒脑的坚果类,如花生米、杏仁、腰果等,

它们含有丰富的蛋白质、维生素B、维生素E、钙和铁等。另外还有清淡又有营养的大骨汤面,既能提供能量,又不乏大量水分。骨汤中含有的骨胶原蛋白、维生素及各种矿物质等营养元素,熬夜看球时来一碗,不仅容易吸收还能提高夜间人体新陈代谢的能力。好吃不上火

的大骨汤面是健康宵夜的首选。再有就是需要补充足量的水分,白开水、茶水和新鲜果汁均可。最后就是助兴小食,喝啤酒、吃烤串这种“经典搭配”偶尔为之可以,但长期搭配食用有很多健康隐患。建议喝啤酒时,多吃些清淡菜肴搭配。 郑州晚报记者 王一品

明基护眼显示器引领液晶护眼时代

现实生活中,越来越多的人成为了“屏奴”,针对手机、平板、电脑荧幕对双眼的危害,明基BenQ推出划时代的全系列护眼显示器,以不闪屏与滤蓝光两大创新技术,给广大消费者带来了前所未有的并切实有效的保障。

据了解,在明基护眼显示器

诞生前,世界上99%液晶荧幕都存在背光闪烁现象。当用户面对荧幕时,眼球长时间遭受背光闪烁刺激,易出现视疲劳症状,同时干眼症及假性近视发病率也大大提高。与闪屏同样罪大恶极的隐秘杀手还有荧幕发出的蓝光,它们裹挟着仅次于紫外线的大量能

量,轻易便可穿透眼球直达视网膜,对于主导视力及色彩辨识力的黄斑部区域造成损伤。针对此,明基BenQ充分借鉴医学专家研究结果,并透过技术创新,全球首创不闪屏滤蓝光护眼显示器,为保护双眼竖起坚实屏障。 郑州晚报记者 樊无敌

神奇的富氧水,让您轻松补氧

以往我们只能用鼻子呼吸新鲜的氧气,如今,随着娃哈哈富氧水的问世,传统的补氧方式已经被彻底颠覆。当我们缺氧时,只需畅饮一瓶娃哈哈富氧水,即可达到高效、简便、无毒副作用的补养效果。娃哈哈富氧水因此被称为“喝氧科技的里程碑”。

为什么喝富氧水就能补氧?早在1931年第三十一届诺贝尔奖医学奖得主德国科学家瓦尔堡就提出,人体正常吸收氧气有两个系统,一是呼吸系统,另一个是消化系统。水中含有的氧分子喝进胃之后,

通过胃绒毛细胞膜,直接进入细胞内,与血液中的生态氧一样,让细胞内线粒体用来分解各种营养物,产生生物能量。多个实验报告中显示,从胃肠系统吸收氧的速度比呼吸系统吸收氧的速度要高出10倍。

我国也一直在研究高氧液对人体的保健作用——“高氧液进入消化道后,溶解可直接透过消化道黏膜进入人体组织,提高血液氧含量以维持全身各种器官机能的需要”,这一研究成果曾经荣获全军科技进步一等奖和国家科技进步二等奖。

现代人生活、学习、工作压力大,空气环境也越来越糟糕,我们随时面临着缺氧的威胁。此时,你就需要时刻备一瓶娃哈哈富氧水。娃哈哈富氧水采用先进的超微氧分散技术,水中的溶解氧含量为普通饮用水的6~10倍,同时水的PH大于7.0,呈弱碱性,不仅给你补养,还帮您调节身体酸碱平衡,让你彻底远离缺氧环境,摆脱亚健康困扰。娃哈哈富氧水,一瓶畅饮,如同漫步森林两小时。 郑州晚报记者 王一品