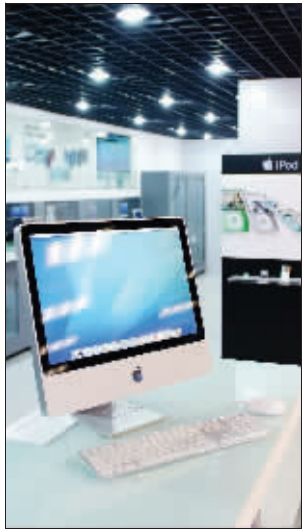


# 五星新街口卖场 打造时尚消费“新坐标”

在逛腻了南京所有大同小异的家电卖场之后,是不是盼望一个与众不同的SHOPPING地?它不需要太豪华太隆重,只需要打破一点沉闷,给出一丝惊喜。五星新街口卖场经过半个多月的重装改造已经全新亮相。炫目的苹果旗舰店、专业单反相机、整齐明亮的厨卫专区、开放式笔记本电脑柜台以及漂亮的“本本包”都让人目不暇接。近日,记者对光临新街口卖场的消费者做了一次满意度调查,375份问卷,满意度高达97%,让我们来听听消费者是怎么评价的。



## 顾客满意度调查:375份问卷满意度高达97%

被访者:周洋(女)21岁 河海大学学生  
周洋是河海大学大三的学生,追求时尚科技产品的她最近想买一款数码相机,在五星新街口卖场数码相机柜台转了转,听了五星家电顾问的专业介绍,她把数码相机的品牌锁定在了三星和索尼。正在研究三星蓝调 i7 的性能,周洋接受了我们的采访。当问到她对五星新街口卖场的新面貌有什么直观感受时,她说:“最大的感觉就是卖场清爽了许多,布置上更加美观。”

虽然以前周洋也经常光顾五星新街口店,“但之前的布局不是很规整,比较散乱,还是更喜欢现在这样舒适整洁的购物环境。”她在数码区域转了一圈,发现重装后卖场数码产品的选择更多了,还增加了像 iPod 这样时尚产品的专区。尽管单反相机不在她的消费范围内,但对于能在家电卖场接触到这些专业的高端产品,她还是表现出了欣喜。目前周洋对三星蓝调 i7 产生了浓厚的兴趣,720 万像素,3.0 的 LCD 并可 180 度旋转。“我正准备再去看看索尼品牌,我比较看中产品的实用性和售后服务,所以专业人员的介绍和建议对我来说很重要。”

被访者:姚先生 24岁 电力行业  
姚先生不是本地人,趁着出差的空来家电卖场转转,第一次来五星电器新街口卖场,姚先生很认真地把一楼、二楼、三楼转了个遍。数码、冰洗、影视一一浏览。尽管是第一次来,但姚先生似乎轻车熟路,“跟着指示牌走啊,”姚先生说,“走进卖场感觉很宽松,店堂也很明亮。特别像数码、电脑等都是开放式的展柜,顾客选购产品比较直观。”姚先生表示,他选择产品比较注重品牌,也比较注重体验,专业的导购人员

给人安全的感觉。  
被访者:赵先生夫妇 25岁 公司职员  
赵先生和爱人刚刚结婚,趁着休息来卖场挑选新房的家电。王先生的自主购买性很强,一般在选购之前,他会先在网搜索心仪的产品,听听朋友的评价,有所了解后再到卖场选购。“以前也来过五星新街口卖场,感觉比较拥挤。重新装修之后,空间变大了很多。空调区明显的提示小贴士,比如告诉你,多大面积的房间适合多大匹数的空调等,考虑得很周到。在其他卖场通常都见不到这样温馨的提示。”

### 相关链接

## 五星江东门店周六重装开业

五星电器江东北路卖场地处草场门大街和江东北路交会处,与金润发龙江店、上影国际影城、新城市广场、龙江体育馆等众多商业业态共同形成南京河西商圈,是五星全国系统内最大的社区店。重装改造后的江东北路卖场经营面积增加了近 500 平方米,增加 VIP 顾客室,全力打造河西第一旗舰店形象。耗资百万,历时两周,重装改造后的五星电器江东北路卖场将于本周六重装亮相,除了带给消费者全新的购物体验,还将投放千万促销资源,热卖四天,海量普惠机型,惊爆机回馈消费者,开业期间购物还能享受双重回馈。

快报记者 杨坤



## 业内视点:跳出传统意义的家电营销模式

对于南京当地的老百姓而言,五星电器门店的变化是显见的。“购物环境敞亮了,商品更全更时尚。”一位刚刚在新街口卖场消费过的顾客对记者说。该顾客是家装结束后,在五星对整套家具进行采购的,可以明显感觉到该顾客对自己的收获相当满意。普通顾客感受到的变化是确实,五星电器正跳出传统意义的家电卖场,进入一个新的纪元。

今年4月,五星电器和百思买投资千万启动“顾客细分”项目,最近有了最终结果。据透露,顾客细分项目的结果将被用到采购、商品配置、门店运营等供应链各个环节。五星电器董事长汪建国认为,到目前为止,百思买给予五星电器最直接的帮助是,帮助五星电器对顾客进行细分,找到五星电器的目标客户

和潜在客户,帮助五星实现与顾客的有效沟通,发现顾客的真正需求,实现顾客购物体验。顾客细分项目不同于普通零售业的打广告、价格战的传统模式,这是一种有针对性的顾客研究和售后服务工作。伴随着面积的扩大,产品布局也发生了变化,在卖场的中间大部分是通讯、数码产品。在门店的周边,单独规划出了不同的小的区

域,按照不同品牌出现了单一品牌的展示馆。按照品牌划分,为深入实施家电顾问策略提供了一个必要条件。大品牌所有的产品都摆放在一个购物馆中,消费者可以一站式购齐所有想要的商品。从家电顾问到商场品类管理革新,到与百思买实施的双品牌战略,以及未来根据顾客细分而来的战略调整,五星电器正经历一场门店的变革。

五星电器 家电顾问 全幅贴心服务·省时省钱省心

## 五星电器第七届洗衣机节 第三届制暖节火热再续

### 单件满577得100通用券 详见店堂公告

#### 冰洗

五星冰洗时尚新品——超值好礼送不停

购冰箱+洗衣机 累计满3888元返300加送名牌电饭煲  
累计满8888元返500加送名牌电热水器  
累计满22777元返1300加送微波炉

购洗衣机 单件满888元返100加送开米洗衣液  
单件满1888元返150加送床上用品四件套  
单件满2888元返200加送全棉蚕丝羊毛被

松下冰箱 NR-B1853-H 2099	荣事达5.0KG全自动洗衣机一款 888	海尔冰箱 BCD-196FC5 1899	海尔冰洗 XQG60-V62A5 4790	海尔冰洗 BCD-196FC5 1899	海尔冰洗 XQB48-510CL+ 3280
-------------------------	----------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------	---------------------------

#### 空调

五星电器 2007 暖[线]行动  
五星电器第八届空调制暖节热力升级

单件满577得150(100元通用券+50元空调礼品)  
累计满2777得288(200通用券+88元空调礼品)  
累计满6777得588(500通用券+88元空调礼品)  
累计满17777得1488(1300通用券+188元空调礼品)

五星空调,5免服务  
购买空调即送价值688元空调保养会员卡  
享受免费上门/免费安装/免费保养/免费维修/免费设计/免费设计/免费设计  
详见会员卡背面

15家南京五星门店 温暖石城  
价格有保障:厂商联合确保价格优势,60日同楼担保,3倍差价赔付  
服务最优质:五星多位资深家电顾问,为您提供专业空调使用、保养及售后安装小常识,五星服务就在您身边

海信空调 KFR-35GW/27BP 3490	格力 KFR-23GW/ND1 1550	志高 KFR-35GW/ED(E27A) 2380
新飞空调 KFR-35GW/D021 2180	新科空调 KFRD-32GW 1899	春兰空调正1.5P 2180

#### 小家电

五星小家电 双节同庆 “折”、“礼”送温暖  
五星制暖节、微波炉节火热升级

索168微波炉  
索268微波炉  
索468微波炉  
索668微波炉  
索868微波炉  
索168微波炉  
索268微波炉  
索468微波炉  
索668微波炉  
索868微波炉

美的微波炉KD238-AN2  
599  
美的微波炉  
898  
美的微波炉  
348  
美的微波炉  
959

#### 厨具

厨卫升级让利 促销实惠进行“到底”

万和8升新排热水器 699  
艾欧史密斯75升电热水器 2168  
华帝欧式套餐 3880  
光芒高档燃气灶 2280

全国统一客服热线: 400-828-6666 售后服务热线: 025-83227941 活动时间: 07-12月1日-12月4日