

# 从零售行业转变成零售服务业 三周岁南京国美 向服务要竞争力



3年前,国美电器作为家电行业的超级“巨鳄”正式登陆南京,如今,南京国美在3年的发展历程中取得了骄人的战绩。就此,快报记者独家采访了国美电器华东大区总经理吴勇先生,让他为我们细数南京国美成长的收获与感慨。

**三年“南征”战绩显赫**  
国美电器已深入南京人心  
经历了几波国美人在南京及华东区域的一齐努力与

深耕细作,目前南京国美已名副其实地成为南京人的国美,“每一天,美一点”的口号正越来越深入南京市的心。”来自国美电器的客户满意度调查显示,南京国美3年来客户投诉总量不超过100次,客户满意度达99%。在谈及国美电器在南京实施的本土化战略时,吴勇介绍说,截至2008年7月份,南京国美(包括镇江、盐城、泰州、扬州等二级分部)已拥有连锁店27家,会员人数已经突破60万,市场占有率正以每年50%以上的速度快速递增,这显示了南京人对国美电器的信任与支持。

**从价格延伸到价值 向服务要竞争力**  
“重视服务、向服务要竞争力,从过去的零售行业往零售服务业的转变,是国美电器形成差异化竞争优势的根本所在。”吴勇表示,价格是硬道理,服务更是大道理。南京国美在3年的发展过程中,始终坚持“薄利多销,服务争先”

的普惠原则,在不断降低经营成本,把价格实惠的家电商品提供给广大消费者的同时,始终在服务方面进行探索和创新。如今,南京国美成功推出了以消费者为中心、具有国际最高标准的国美“诚久保障”服务体系。该体系规定:在9天内不满意可以无条件退货;19天内如果出现所购商品价格下降,给予差价退还,保证价格最低;39天内如果商品出现质量问题,可以给予退货;99天内如果商品出现质量问题,给予换货。

**细节决定成败 服务竞争力尽显无余**  
“细节决定成败。”在服务方面,以夏季空调销售为例,南京国美目前已经拥有800多辆送货车,送货时间从早晨上班一直到晚上11点左右。空调安装队有2000多人,全部是技术娴熟的工程师。吴勇表示,目前的国美电器,所有的产品销售都和服务完美结合起来,国美电器更会把终端卖

场的服务,做到细致入微,让消费者真正享受到家用电器的品质生活,体会到“每一天、美一点”的境界。

**重视3C类销售 全面打造3C类家电卖场**  
在谈及3年来国美电器在南京的发展态势时,吴勇表示:3C类产品的销售占据更高的市场份额,已经是国内家电卖场的一个趋势。”吴勇介绍说,南京国美目前在3C类产品的销售方面,已经取得了20%以上的份额,而在未来两年内,这一份额有望增长至30%左右。凭借全国1300多家连锁门店的规模,国美有信心打造一个全国性的3C类家电卖场。

在展望未来几年国美在南京的发展之时,吴勇表示,希望通过与竞争对手的一起努力,给消费者带来更好的服务,进而,让南京市场的家电和3C类销售与服务水准,成为全国整个行业的“风向标”。

快报记者 徐勇

## 医疗动态

### 本周六,快报请专家为您讲解老年人常见耳鼻咽喉病的防治

慢性咽炎、鼻出血、老年性耳鸣耳聋,这些病在生活中十分常见。对于老年人来说,耳鼻咽喉疾病不仅影响身体健康,严重者还可威胁生命安全。因此,做好自我防治极其重要。

“鼻出血看起来是小事,但它的背后可能隐藏着更大的病因。”据南京大二附院耳鼻咽喉科主任周鸣教授介绍,老年人的动脉硬化及高血压是引起大量鼻出血的最常见病因。严重鼻出血可导致失血性休克,甚至死亡。

慢性咽炎是耳鼻咽喉科又一种不能根治的常见病,老年人患慢性咽炎者一般病史较长,吸烟、喝酒者较多

见。由于近年来肿瘤患病率增高,专家特别提醒老年人,尤其是60-70岁的老人,当你们出现声音嘶哑、咽喉异物感、不明原因的吞咽困难和喉部疼痛时,要警惕喉部肿瘤的发生。

7月26日(本周六)上午9:00-11:00,现代快报将在南京科学会堂2号门2楼综合厅举办“老年人常见耳鼻咽喉疾病的防治”健康公益讲座,主讲人为南京医学会耳鼻咽喉科分会副主任委员、南大二附院耳鼻咽喉科主任周鸣教授,讲座地址为成贤街118号(市政府对面),乘31路、3路、52路、48路、11路至鸡鸣寺站下。

快报记者 金宁

### “关爱肾脏联谊”活动周日举办

南京医科大学第二附属医院血液净化中心计划在7月27日上午(周日),在南京医科大学第二附属医院(即原铁路医

院)礼堂举行“关爱肾脏联谊”活动。活动准备了精彩节目并备有纪念品,欢迎全市所有血透患者参加。何松明

### 男科疾病治疗不能忽视心理治疗

男性功能障碍是影响男性生殖健康的主要疾病之一,直接影响男性的自尊心和心理健康,损害夫妻感情及家庭稳定,成为很多成年男性的难言之隐。导致很多男性过度紧张,一旦出现一点状况,就觉得自己得了性功能障碍。对于这种性功能障碍的治疗主要是心理治疗,对患者进行心理疏导,家属要积极配合,保护患者的隐私。患者要做到不要担心自己的性能力,不要担心

自己的身体,注重与妻子的沟通交流。

南京建国男科医院丁主任提醒说,为推动2008男科医疗规范年活动的顺利开展,南京建国男科医院相继开展规范诊疗措施,并再次得到中国白求恩基金会的大力支持。近期开展的“男科前沿技术的临床应用(江苏站)推广·普及”活动中,南京建国男科医院将治疗费、手术费、化验费下调30%,男性功能障碍患者均可参加。

### 南京市房产管理局拆迁公告

金碧路二期建设工程(一)经我局审核许可实施房屋拆迁。现将有关拆迁许可等项公告如下:

房屋拆迁许可证号:宁拆许字(2008)第029号

拆迁范围:下关区:张王庙16号、16号-1、16号-3、200号;郭家山23号部分。(拆迁范围以地字第320107200810106号规划用地红线为准)

拆迁期限:2008-08-07至2008-11-07

不服上述拆迁行政许可的,可在法律规定的期限内,提起行政诉讼或行政复议。

拆迁人:南京市下关区市政工

程建设管理处  
拆迁人联系电话:58591709  
拆迁实施单位:南京房产房屋拆迁有限公司  
拆迁实施单位电话:58821359  
拆迁实施单位法定代表人:张远扬  
拆迁评估单位:江苏佳事得房地产土地评估事务所  
拆迁评估单位电话:83203806  
请上述范围的单位和居民做好拆迁准备。  
拆迁监督单位:南京市房屋拆迁管理办公室  
投诉监督电话:84706449  
特此公告。

南京市房产管理局  
2008-7-24

### 南京市房产管理局拆迁公告

中华路26号项目经我局审核许可实施房屋拆迁。现将有关拆迁许可等项公告如下:

房屋拆迁许可证号:宁拆许字(2008)第030号

拆迁范围:白下区:中华路26-48号(双号含附号)。(具体拆迁范围以宁规城中用地[2006]0035号规划红线为准)

拆迁期限:2008-08-07至2008-10-06

不服上述拆迁行政许可的,可在法律规定的期限内,提起行政诉讼或行政复议。

拆迁人:江苏鸿源房地产开发有限公司

拆迁人联系电话:84663901  
拆迁实施单位:南京恒力房屋拆迁有限责任公司  
拆迁实施单位电话:84825858  
拆迁实施单位法定代表人:曹湘宁  
拆迁评估单位:南京康特房地产评估咨询有限公司  
拆迁评估单位电话:86550327  
请上述范围的单位和居民做好拆迁准备。  
拆迁监督单位:南京市房屋拆迁管理办公室  
投诉监督电话:84706449  
特此公告。

南京市房产管理局  
2008-7-24

### 杨公井车辆商场电动车促销价不到千元

杨公井车辆商场本周双休日,将持续举行力度空前的促销活动:力霸皇基本款电动车只售998元,力霸皇凯旋者36V电动车售1298元,以上两款可获赠车锁一把,不参加其他赠礼活动。捷安特312型

售1998元,可同时参加当日赠礼活动。购捷安特牌电动车将得到商家赠送的食用油、捷安特雨衣、车锁、2008骑乐无比酷乐音乐下载卡一张。捷安特电动车所配的原装电池,若在保质期内确系质量问题,将

免费更换全组全新电池。购捷安特自行车也将得厚礼一份。与优惠展销赠礼同时举行的新品车展,展出的电动车品种十分齐全,款式色彩姹紫嫣红,价格低的数百元,高的达数千甚至上万元。 陈明华

## 2008夏季全球留学自选超市

### 倡导理性、安全海外求学平台

周日(7月27日) 13:30

山西路8号金山大厦B座17楼AB座



### 预约即将截止!

- ★倾力打造全球留学咨询自选平台
- ★资深海外教育规划师现场指导
- ★独家推出针对(应届高中毕业生)专属留学方案
- ★全面解析各国文化及院校信息
- ★寻求院校、专业及语言的最佳契合点
- ★未来个人发展就业预估

### 现场只接受预约客户!

### 值得信赖的全球留学规划专家

- ★办理时间——20年专业留学服务经验
- ★公司规模——全球104个直属办公室
- ★成功案例——每年输送近30000名学子
- ★服务跟踪——5对1全程留学服务跟踪
- ★代理院校——首席代理全球数百所院校



### 朗阁国际

全球连锁教育服务机构  
全国十大诚信留学机构  
扬子晚报读者满意品牌

## 预约热线:025-83241883

### 金陵职教中心 无锡云津航校 电话5006

## 空乘、地勤专业面试通知

无锡云津航校是江苏省首家创办的一所专门为民航公司和机场公司培养空乘和地勤服务人才的专业学校。自2004年建校以来,学校已安排多批学员在民航系统就业,学员质量受到用人单位的普遍认可。

**招生对象:** 初、高中应届毕业生  
**报名条件:** 初中身高:女生160-172CM;男生170-182CM  
高中身高:女生162-172CM;男生172-184CM  
身材匀称、气质较好、身体裸露部分无疤痕、身体健康

订单式培养,入学即签定就业协议,就业以江苏为主,毕业证书国家承认, www.yj-hx.com

咨询电话:025-66898878 报名地址:南京市建康路205号金陵职教中心

### 工作学习两不误,高等学历网上拿

### 国家承认学历 教育部电子注册 符合条件可申请学士学位

高起专、专升本专业设置:  
会计学| 机电一体化| 人力资源管理| 行政管理| 汉语言文学教育| 学前教育| 教育管理| 英语教育| 工商管理| 交通运输| 电气工程及其自动化(含电力机车方向)| 土木工程(道路与桥梁、工民建、工程造价方向)| 计算机科学与技术(数字娱乐与动漫游戏方向)| 铁道机车车辆| 铁路通信信号| 软件工程| 消防工程| 对外汉语| 日语| 韩语| 英语| 汉语言文学| 金融学| 国际经济与贸易| 经济管理

咨询时间:上午9:00至晚上20:00  
欢迎来人来电咨询

China Education 南京学习中心咨询电话:025-86857202 86857205  
南京数字化学习中心:南京市中山南路101号金陵大厦6层

## 江苏启英高考复读学校

江苏启英教育培训中心由原任江苏省启东中学16年校长、书记的唐玉英先生于2003年创办。五年教学实践证明,我校管理到位,教学一流,成绩辉煌,赢得了南京及周边地区学生、家长的充分肯定和一致好评。学校衷心感谢学生、家长和社会各界对我校的支持和厚爱。

**热烈欢迎** 不甘心今年所出的录取批次和录取大学的层次,力争明年上理想大学的2008年考生来我校拼搏。  
**报名时间:** 6月20日起 **招收对象:** 2008届应届高三毕业生,达高考一定分数线  
**选科组合:** 理化、理生、政史、史地、史化、史生等组合

**招生电话:** 1.校本部:南京马群水桥100号(公交309.55、游5.121.141.142路百水桥站下即到校门口) 025-84350893 025-80849098、83892177  
2.东大榴园宾馆717室(进香河路38号) 025-83680486、83792128、83893277、52051791、83680666 转717室

★省教育厅直属管理学校  
★诚信办学会员单位  
详情请登录学校网址:www.qi-ying.com