国美·布局

领得先机。

的有利时机，在不动声色中完成了『闭店开店』的腾挪，特别是在南京新兴商业区的布点上在南京，国美的稳健策略规避了前几年快速扩张的影响，巧妙地把金融危机转化为调整布局

2009年国美能够快速走出一系列不利因素的影响，得益于专业经理人体制的强力推进。

相比于20多年发展历史的国美电器，南京国美不过经历了短短的6年，然而在这6年中，充满北方豪情的南京国美在南京家电圈带给老百姓一种质朴的温暖。无论是大大小小的公益活动，还是细致入微的全程服务，回首南京国美的6年，来自北方的国美不仅浸透着中华民族特有的大将风范，更不乏暖暖温情。

因为国美相信，只有温暖了百姓，温暖了这座城市，才能真正让国美强大。

温城暖民 国美，大爱无疆

温 温良者，仁之本也。

——《礼记》

暖心

“暖心行动” 包含：感悟计划、感恩计划、感触计划。

暖民

2009年初，南京国美启动“冬日暖洋洋关爱大行动”，为南京30户贫困家庭送上新年的慰问与祝福。

诚 一诺千金。

——《史记·季布栾布列传》

“红袖套”行动

2006年12月以来，国美电器在全市范围内开展“国美高管进社区，诚久服务送万家”的“红袖套行动”。

“诚久保障”

2007年，国美电器率先出台超越传统“三包”服务的《诚久保障》服务：“19天差价给予补偿；39天质量问题可退货；99天质量问题可换货”。

“三即”承诺

国美电器在历年空调旺季，均开通空调“即买即送即安装”服务，增派服务人员，确保预约24小时送货安装到位，此举得到空调用户的普遍赞誉。

“家安保”

“家安保”延保服务是国美电器服务南京市民，在2008年推出的一项大型家电维修保障服务。消费者选择“家安保”，意味着在购买了家用电器商品之后，还可以与商场签订该商品延长其保修的服务合同，此合同明确约定在厂家承诺的无偿保修期外，可再延长保修期限1–4年不等。

仁 与人善言，暖于布帛；伤人以言，深于矛戟。

——《荀子·荣辱》

情系学子

2005年，在“情系学子，寄望未来”的公益救助活动中，国美电器把国美会员无偿捐赠积分购买的50台电脑送到贫困学生手中，温暖50名贫困学子的心。

支援灾区

2008年6月6日上午，南京国美电器总经理曹健，带领国美员工，前往江苏省中医院，专程看望慰问四川灾区驻宁伤病员。

和 和以处众，宽以接下，恕以待人，君子人也。

——林逋《省心录》

360度触点

南京国美创造出一种“360度触点式的服务机制”。这个触点就是每个消费者可视的服务流程，在满足消费者购物需求的同时，创造出超越消费者需求的希望值。

赢心服务

国美在全市开展赢“心”活动，国美团队深入全市各地，走进消费者家中，倾听消费者对国美家电连锁卖场服务的意见和建议，将消费者的意见在国美各个服务流程中予以体现。

社区行

国美电器在石城6年来，累计免费为2000多个家庭提供百余项家电服务。

强 百尺竿头，更进一步。

——朱熹《答巩仲至》

以旧换新

2009年，全市已有超过3000名消费者在国美电器“以旧换新”购买电视机、电冰箱等惠民家电。

家电下乡

2009年，南京国美“家电下乡”为南京周边农村市场消费者带去福音，在13%补贴政策的带动下，南京国美累计为数万名农村消费者送去数千万元的优惠家电。 **快报记者 王多**

天行健 吾辈仍以“自强不息”

访南京国美电器总经理曹健

“天行健，君子以自强不息”，《易经》中的这句话，是南京国美电器的“掌门人”曹健的座右铭。

国美电器从2005年进入南京以来，短短六年时间，便发展成为行业翘楚，统领地区市场，其开拓跋涉的征程，正是“自强不息”精神的最好诠释。

南京国美在2009年取得了长足的进步，不仅在门店建设上获得了质的提升，相继开设了国美迈皋桥红太阳广场店、完成了新街口店国际标准布局的改造、创建了南京地区首家“新模式”家电卖场——国美建邺万达广场店；在业绩上，更是冲破金融危机的迷障，实现50%以上的增长，名列集团前列，品牌扎根人心，消费认可度持续攀升。

曹健说：“南京国美得到了南京市民全力的支持，得到了供应商和合作伙伴一如既往的鼓励，才使我们在困境中仍然可以保持发展的步伐。我真的要感谢广大南京的消费者，是你们成就了南京国美，也使得南京国美经过六年的发展，找到了家的归属，成为南京人自己的国美电器。”

面对2010，曹健信心十足：“今年我们会加大服务投入，扩充服务团队，我们在年后将培训上岗100名家电理财师，为消费者购家电提供优化方案和‘一站式服务’。”