

2010

从心开始

老总感言

诚信联盟会客厅



朱新聪
南京海尔工贸总经理

2009年的“哥本哈根气候大会”让“低碳”成了绝对的焦点,家电产品作为人们日常经常接触的电器产品,率先掀起绿色节能风潮,环保产品的不断推出是对社会层面的一种服务。海尔拥有独特的全套优势,消费者去任何大型家电卖场购买海尔家电均有专职导购师全程导购,价格统一,不必东奔西走。海尔的“一次性上门送货、安装服务”,免去了许多频繁等待、联系、接待的麻烦。



总经理 何先进
海信南京分公司

海信率先承诺电视显示屏保修期限由1年延长为3年,此前3年内购买的产品也享受新的服务标准。同时,海信率先发布“三三五免”平板服务新标准,承诺液晶屏和CRT保修三年、压缩机保修三年、主要部件保修三年;免费调试、免费设计、免费安装、免费送货、免费讲解保养知识的“五免”服务规范。



谢帆
TCL南京分公司总经理

我们针对互联网电视的特征,对服务流程和内容进行全面规范,实现服务升级。我们的《TCL mitv互联网电视安装调试单》与过往的彩电《客户服务单》相比,无论是“安装流程”还是“产品调试”,都有了非常大的不同,根据互联网电视的特点,新增了很多环节。“功能讲解与演讲”更是传统彩电售后服务所不具备的。



总经理 郭炯
康佳南京分公司

康佳的大拇指24小时服务热线专门负责顾客的安装、投诉等业务,每天将顾客的需求和问题传递到南京分公司,我们都会及时解决。其中可能有些顾客的要求比较特殊,面对这样的顾客的时候,我们的售后服务人员仍会一如既往详细耐心地为顾客所想,向顾客解释,直至顾客满意。



肖军云
创维南京分公司总经理

我们向消费者保证以下服务:充分的沟通,耐心的解释,迅速上门检测,快速定位问题,三包期内免费维修,超保后透明收费,用户定期回访。售前服务同样重要,在销售过程中选购优质的产品同样可以避免很多售后的问题。



总经理 贺兵
长虹南京分公司

从1958年成立以来,在每一次重大的技术变革过程中,长虹电视都扮演着行业领导者角色。长虹的服务更是彰显军工品质,赢得了用户多年的信赖。长虹的那句“为您服务,绝不耽误一分钟”的服务承诺至今仍在老百姓中间传为佳话。



总经理 张宝龙
老板电器南京分公司

厨电行业竞争越来越激烈,老板厨房电器作为一个31年的老企业,我们突破了以往的服务理念,从被动服务向主动服务转变,在行业内率先提出KDS老板厨房设计支持服务,解决了:1、橱柜高度与烟机国标规定安装高度不统一,影响厨房的美观效果;2、烟道口与机器位置不当,

烟管过长,造成的吸烟效果不好;3、用户厨房电路安全问题提前检测;4、由于住房普遍为公共烟道,开发商提供的防回烟回烟回烟尺寸不一,造成的倒烟串味等等。老板厨房电器新推出的KDS服务,给消费者提供了高品质的服务模式。



张开庆
帅康南京分公司总经理

每到3·15,很多厂家会以3·15名义,大打销售牌,没有真正反映出3·15为民服务的真实意义。此次,帅康南京销售中心将真情服务于消费者,让消费者得到真正的实惠,享受在3·15! 1、针对老客户提供免费上门安检服务。2、3·15当天,在家电协会组织的现场服务活动中,帅康将提供油烟机免费保洁500户。3、针对老客户,将免费赠送一批油烟机油网。4、针对用户反映的产品质量问题,我们将负责以优质的服务解决问题,让用户满意。



方太南京分公司
总经理 周杰

方太独推的免费预埋烟管服务不仅在业内广受关注,对消费者而言更是倍感贴心专业。买过方太产品的用户都知道,方太对于老用户的维护一直尽心尽力,方太服务的目标不是“满意”,而是“感动”。这个3·15到来之际,方太再次领先业内,斥资千万全力引进“净推荐值”服务体系,这是一种用来测量企业及员工如何对待客户的度量指标,通过NPS,企业可以从客户的角度获知公司绩效的好坏。通过产品吸引新顾客固然重要,但如何通过坚持不断的增值服务留住老顾客从而口碑相传,对一个成熟的品牌来说更为重要。



现代快报

现代快报倡议成立家电诚信联盟

新规则 新力量 新消费

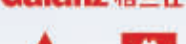
2010年,3月15日。
现代快报携手家电企业共建诚信联盟。

我们倡导健康的消费升级,我们遵循共赢的消费规则,我们凝聚有效的权益力量。

现代快报家电俱乐部诚邀您品鉴属于您我的诚信联盟,我们将一同来捍卫属于您的消费权益。

只要发送您的个人资料至 jdk@yahoocn (姓名、年龄、性别、职业、有效联系方式,您熟知百味的家电品牌),您就可成为现代快报家电俱乐部会员。

品牌家电新品试用、品牌特惠抢先享受、家电消费跟踪维权等,诚信联盟就在您身边!



欢迎更多的企业参与 025-84783655