

服务百姓

从心开始

长虹

长虹服务 绝不耽误你一分钟

3·15来临之际,长虹宣布“寻找长虹最老的电视”活动正式启动。长虹表示,只要是长虹生产的电视机,“年龄”越大,就越宝贵;参与的用户将有可能获得长虹50英寸欧宝丽护眼电视、42英寸网络电视和24英寸LED电视。3·15期间,凡购长虹网络电视及LED、欧宝丽电视,即可获赠1年延保服务。

据权威机构统计,长虹电视已连续19年保持了全国销量第一桂冠。对于这一奇迹,行业资深专家、中国电子商会副秘书长陆波评价,长虹电视就是中国彩电业的缩影和

模板。追求和分析长虹发展和成功的原因:品质可靠、科技领先和消费者信赖。

同时,长虹还提出了“为您服务,绝不耽误一分钟”的服务承诺,具体为:1.长虹特服热线接到用户需求后,2小时内预约服务绝不耽误一分钟;2.城区48小时、区县及乡镇72小时解决产品故障;如延时,可提供备用周转机,精彩收视绝不耽误一分钟;3.购机一年内出现故障,维修超过15天仍无法修复,可提供同类产品换机服务,超值服务绝不耽误一分钟。

近年来,网络电视的相关技术应用已被推广普及,长虹再次成为行业领军者。目前,

长虹已经完成了全系列网络电视产品线的布局。长虹LED920、液晶820、810系列和等离子欧宝丽928、738、818系列电视成为市场上的明星产品。

当下,网络电视正迅速从“看电视”进入“用电视”和“玩电视”的时代。据介绍,集“网络在线”和“超薄LED”新技术之大成的长虹LED网络电视,将成为2010年LED阵容的差异化产品。为切实为消费者带来更大的实惠,3·15活动期间,长虹对多款网络电视进行了优惠。购长虹网络电视送价值1990元5.1声道音响,还有500-1000元让利。

快报记者 王多

方太

首个启用“净推荐值” 方太服务再升级

独家免费预埋烟管服务备受青睐

高端厨电专家方太的专业性在厨电圈早已深入人心,然而厨电使用的特殊性使得厨电品牌的服务也成了影响消费者选购的重要因素。

口碑是最好的广告 业内首推“净推荐值”

方太南京分公司总经理周杰告诉记者,随着消费者需求的不断细化,方太的服务也必须与时俱进,“及时”、“贴心”对于方太来说只是服务的初级阶段,目前方太已经斥资千万全力引进“净推荐值”服务体系,这在业内是首个。Net Promoter Score(净推荐值),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。周杰表示,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,方太大胆首个引进净推荐值服务体系,就是要和同类品牌做出差异化竞争,长久地立足市场领先业内。

专业预埋烟管 完美厨房第一步

据不完全统计60%以上关于油烟机的问题,特别是新装用户的烟机问题,其实是烟管没有预埋或预埋不专业造成的!七分产品三分安装,油烟机抽油烟效果除了与产品本身的设计有关外,安装是影响其效果的关键因素,尤其是与排烟密切相关的烟管。

烟管安装看似简单,却大有学问。烟道开口的位置、大小,烟管的长度、转弯,止逆阀是否合理等,都与抽油烟效果密切相关。如果安装不好,可能会造成噪音大、吸油烟效果差、机器震动厉害,甚至吊顶上积油、漏油等问题,不但让消费者花费很大的好产品“无用武之地”,还给日后的使用留下无穷后患。然而目前市场上重视烟管安装的企业并不多。消费者由于不了解,购买吸油烟机的时候,仅仅从外观、技术、价格等产品本身出发,忽视了安装的重要性。而企业为了迎合消费者的需求,大都把焦点对准油烟机的外观、功能和技术,对油烟机的安装采取放任的方式。

据了解,方太是行业首个也是目前唯一推出“免费预埋烟管”服务的企业。所谓“预埋烟管”服务,是指消费者在厨房吊顶之前,电话预约方太服务中心,在约定好的时间内就会有专业人员上门来先把烟管预埋好,后期随着其他工序再安装抽油烟机即可。而方太专业人士到家勘察后,也会对于烟道改动、安装位置、插座位置作出专业指导,免去消费者装修中可能出现的返工之苦。方太的此项服务是免费的,省去了业主自己预埋烟管的费用。

快报记者 王多

康佳

康佳“大拇指” 引得百姓“大拇指”

对于一贯注重服务体系建设的康佳集团来说,3·15是全面提升服务质量,拉近与消费者心理距离的绝佳时机。自1980年成立以来,康佳集团的这一优良传统至今延续,目前已建有遍布全国的44个分公司用户服务部、5个分康维修中心、186个用户服务站、3000多家特约维修网点,同时一支1000多名原厂服务技术工程师组成的专业队伍随时待命。

“大拇指”用心创造感动

从1997年开始,康佳全面推行“大拇指服务工程”,并采用统一VI识别系统。据了解,“大拇指服务工程”并非单纯的售后服务体系,而是贯穿科研、生产、售前、售中、售后等五个重要环节的系统工程,建立了高效的CRM(CSM)系统和完善的“三包”

服务体系以及设立在全国各大、中城市的技术服务部。目前,“大拇指服务工程”已拥有遍布全国各地的43个分公司用户服务部、5个分康售前中心、186个用户服务站、3000多家特约维修网点之外,还拥有一支700多人的高水平自聘维修员随时待命。

十多年来,“大拇指服务工程”以“用心创造感动、专业铸造卓越”的服务理念,有效的支持了康佳海内外接近一亿的产品用户。“有我无忧”的服务口号也深得消费者的支持和赞誉,以“一证件、二公开、三到位、四不准、五心级、六统一”为内涵的“123456服务流程”更被视为业界榜样。

服务升级引领平板时代

从2004年起,康佳就通过每年一度的全国性平板彩电

“维修技术大比武”,培养了一大批高素质的平板彩电技术服务“尖兵”,确保消费者在期间能享受更优质的服务。

2008年7月,康佳集团率先启动全球呼叫中心,成为康佳服务迎接平板新时代的标志性举措,囊括了覆盖全国以至全球的售前、售中、售后服务。五大生产基地、40多个分公司、180多个服务站、3000多家维修网点、数千名技术工程师,成为呼叫中心强有力的后台,从而实现高质量和高效率的服务。

此外,呼叫中心还提供了多样化的沟通渠道,分布在世界各地的康佳用户不仅可以通过电话,还可以通过手机短信、QQ、电子邮件等多种方式进行服务咨询。消费者能够在24小时内及时联系到呼叫中心,获得最及时、有效、贴心的服务。快报记者 王多

»相关链接

这个3·15,免费体验厨房电器专家级保养

活动内容:截至3月15日,凡使用方太产品两年以上用户,只要提前电话预约(仅限200名),即可凭购物发票免费享受一次方太产品专家级保养。

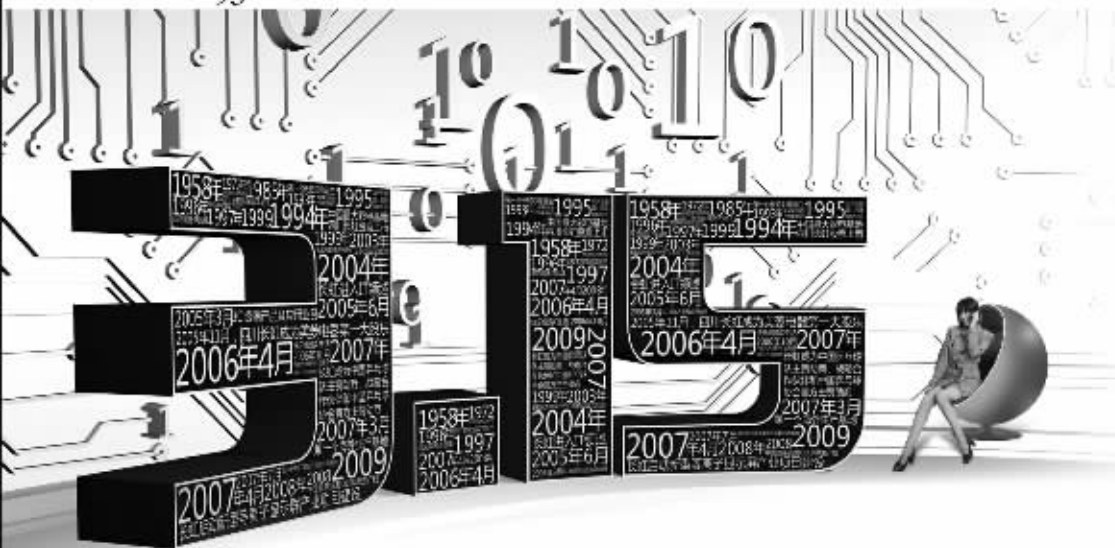
预约时间:3月8日—3月15日;

活动对象:南京市购买方太产品两年以上的用户;

预约热线:025-58071393、58071039

CHANGHONG 长虹
——信赖源自1958——

活动时间3月8日-3月15日



长虹乐教同乐LED全城热恋
4大权威认证 8项独有技术
每次科技的变革 都在改变我们的生活

购长虹电视 赠延保一年

品质延保:活动期间,购买长虹电视指定机型,即可享有在原有质保基础上,整机(不含主要部件)免费延长1年的保修服务;
无忧维修:在产品使用过程中出现故障,维修人员提供免费上门检修服务,绝不收取任何费用;
用心服务:全国12000余个服务网点,20000多名专业维修工程师,为您提供一流的技术服务。

在3.13-3.15活动期间,长虹老用户凭购机发票和活动单页在各活动商场登记,可享受免费保养服务一次 详情请咨询当地长虹专柜



活动地点:南京市各大家电卖场长虹专柜

咨询热线:025-84216787