

2010从



开始

今年的3·15,主题是“消费与服务”,身边不少人听了都有些惊讶,总觉得这是个老得不能再老的话题,谈不出什么新意。然而消费不断升级,需求不断更新,服务的话题就不会终止,2010年的3·15,服务再次成为焦点,服务的外延也在随之拓展。

只有“把最好的产品和服务带给消费者”才是符合当前市场经济中最切实有效的“得心”之法。IBM、Intel、海尔、海信、TCL、方太、HP、Lenovo等无数知名品牌的成功实践都表明,在打造出最成功产品的同时,迅速构建出最适合产品的服务体系,才能伴随着产品不断提高影响力并壮大,进而取得消费市场的一片天下!

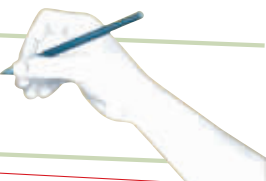
在市场经济条件下,“消费”是经济增长的恒久动力。扩大内需,特别是增加消费需求是调整经济结构、提高经济发展质量和效益的重点,是促进经济平稳较快发展的前提和保障,是改善民生、发展社会事业的重要内容。在过去,客户忠诚度都普遍较高,部分原因是对他们而心过渡到以消费者为中心。市场经济的许多领域都呈现出买方市场的特征,而买方市场与卖方市场的最大不同就是消费者选择权的大大增加。这意味着我们必须摆脱以产品为中心的传统思维,转而采取“以消费者为中心”的全新观念。

眼下的服务,早已不是“东西坏了及时来修”这种最原始的“故障型服务”这么简单,如今的品牌竞争如果光靠这样的服务就完全失去了竞争力,服务的外延必须随着消费的升级而不断扩大,从售后到了售前、售中,性质也在渐渐发生转变。

然而无论是产品还是服务,都需要依靠人才用“心”来完成,浩浩荡荡的服务大军中,做的都是“琐碎事”,来的都是“小人物”,然而正是这些琐碎事、小人物撑起了品牌服务的金字招牌,撑起了老百姓对品牌的那份信任与依赖。不仅仅是因为3·15,2010年,让我们一起从“心”开始吧。

王多 徐勇

数码家电3·15特辑



策划:
沙辰 朱政 吕丽

执行:
王多 徐勇 杨成 俞婷
刘媛媛 戴倩 苏炜焯

现代快报数码家电专刊部出品



全球通新88套餐 全国单向收费,资费全面下调



我能

中国移动江苏公司推出全球通新88系列套餐。免费通话时长更长,免费接听范围更广、精彩增值业务更多。

- **选择余地更多**
高、中、低多档尊贵套餐,让您的选择余地更多,成为全球通“新贵”不贵。
- **全国单向收费**
加入全球通新88套餐,享受国内单向收费,从此出行话费无忧。
- **算算市话更便宜**
所含免费分钟数更多,免费接听范围更广。套餐之外市话0.19元/分钟,长途0.29元/分钟,更符合客户消费习惯。
- **缤纷业务免费送**
“来电显示、10M数据上网流量、200分钟WLAN上网时长、彩铃、无线音乐俱乐部高级会员”……缤纷好礼免费送。详询各运营商,更多详情请查询10086



客服热线:10086 www.chinamobile.com

江苏移动通信有限公司