

参选品牌:
海尔
参选人物:
海尔服务团队
参选口号:
“奥运式”的标准
“五心级”的服务

谁是家电

金牌服务生

海尔社区店集服务、销售于一体,立足于社区,通过差异化服务获取社区客户资源,赢得社区居民的订单。为社区居民提供了免费上门设计、送货安装同步上门一次就好的服务,成为社区居民的好邻居。海尔2010年3月份开始在全国范围内推出家电清洗保养服务,为有清洗保养需求的用户提供主要家电产品的清洗保养服务。通过对用户家中洗衣机、热水器、空调的内机清洗、保养、通检,不仅能提高产品运行性能,节约用电,延长产品使用寿命,同时还为用户创造了健康、安全的环境,受到用户的赞誉。

为了提高售后服务完成的及时性,加强服务人员的技能培训,海尔专门以奥运服务师的标准重新对所有服务人员进行评定,培训升级,重新上岗,确保每位服务人员的技能合格。在广泛征询消费者意见方面,海尔每次上门给用户发放“海尔终端服务监督卡”,请用户监督,让消费者加入到对服务承诺内容落实程度的监控中,消费者可以拨打海尔售后服务监督电话,凡举报服务承诺未落实的情况,经确认不仅要主动登门致歉,而且用户可获得监督奖金100元。

尽管以“服务”为主题的3·15已经过去,但消费者对“服务”的关注并未散去,服务的质量、服务的外延越来越成为品牌立足市场的重要筹码,从本期开始,本版会从各大家电品牌推举出的“优秀服务生”中评选出最终的家电“金牌服务生”。

即日起,金牌服务生候选人将一一登场,谁将赢得最后的金牌?把您的选择告诉我们!拨打96060或发送邮件至jdzk@yahoo.cn,丰富的奖品等着您!敬请关注每周四快报家电版的系列报道。

现代快报家电诚信联盟
金牌服务生
评选系列报道之一



参选品牌:**康佳**
参选人物:售后信访主任 褚芳莉
参选口号:用心服务,创造感动

案例:用户王先生,家住南京市栖霞区麒麟门景秀花园xx栋104。2009-5-4购LC32ES62一台。在2009-9-11日来电报修,机器故障为图像异常。经技术员上门检测后,为信号主板坏。当时分公司无料需向总部请购材料,由于待料时间太长用户不愿意再继续等下去,于是用户致电总部投诉维修周期长。

处理方案:
经多次用心与用户电话协商解决办法,并同时提供备用机,但用户仍不满意,用户提出办理退机,后经我与用户多次耐心协调,用户愿意考虑办理换机。这时用户提出要求,要换跟原来一样的硬屏,主板是三星的。因为LC32ES62的版本已更新,屏不可能是硬屏且主板也不能保证是三星的。所以我明确与用户说明版本更新的情况,用心的去解释新版本功能的优良性,开始用户不愿意非要跟原来一样的,后经我多次去电与用户换心的交谈,最终用户同意并接受了我的方案换同型号的机器。当时无货,因我的多次沟通用户也愿意等货到再办理换机手续,到货后,我第一时间便给其办理了换机手续。

快报记者 王多

版面互动

移动用户编写**10000**发送到**10658655**,即可免费获得本期**海量家电版!**
(通信费、信息费均免)

市场聚焦

空调新国标颁布 催生两次购机时点

新版《房间空气调节器能效限定值及能效等级》强制性国家标准于3月3日出台,并将于6月1日起正式实施。根据新能效标准,目前市面上的三到五级空调都将逐步被强制淘汰。不过记者综合业内观点后认为,消费者大可不必紧张,新国标颁布还有可能在近期催生两次很好的购机时点。

“涨声”还是“天边滚雷”

“都说要涨价,但至少目前我们还没接到涨价的通知。”记者近日走访了市内几大家电卖场空调区,发现涨价的传言已经被不少消费者重视,但面对咨询各品牌的销售人员也是摸不到北。记者发现,目前卖场各大品牌空调均价仍保持在春节前的水平,未见明显涨幅,不少定速空调还打出了比较大幅的让利促销,在美的新近开业的常府街旗舰店,一款一级能效定速空调甚至卖到了2399元。如同夏季常见的远处天边的隆隆滚雷,空调涨价的声音虽然一直在耳边回荡,但还预见不到落下雨点的时间。

“受原材料、人工成本提高,以及功能升级的趋势,空调涨价的压力确实存在,但涨价应该会有个循序渐进的过程,如同房地产那样一夜之间涨价的可能性很小。”一位空调业内人士分析,空调涨价不可能像冷空气到来前几天那样骤然升温,因为价格始终是消费者、厂家、卖场相互博弈的焦点,也不是一个品牌就能左右的,贸然涨价消费者接受不了,厂商自然不会为之。“即使今年空调整体涨价10%,也多半是新款机型提升价位,涨价后的产品也会对得起自己的身价。”另一位业界人士认为。

入夏前或两次购机时点

“目前不论厂家还是渠道,首要任务是在新能效‘大限’之前清存,涨价还是后一步的事。”业内人士分析认为,当定速空调门槛定位二级能效后,“刚入门”的二级能效产品取消节能补贴也就是时间早晚,现在要清存的已经不单是三级以下产品,就连二级能效产品也要抓住节能补贴的“最后晚餐”,利用五一这个重要促销节点走量。所以在新国标出台,空调大幅涨价的可能性不大,如果消费者已经认定自家空调“不大不小,二级正好”,眼下正是购机的绝佳时机。

“二级产品补贴一旦取消,价格会让消费者感觉提高。”对于新国标实行后的市场,也有业内人士谨慎认为,空调厂商会有一个“投石问路”的过程,对于消费者对产品的功能需求以及所能接受的价格,厂家会有一个试探。在这个时期推出的新品即使价格微涨,性价比也一定不错,届时消费者可及时掌握市场动态,抓住良机。

变频空调将加速普及

记者了解到,目前不少大空调企业已经逐步停止了二级定频空调的生产,将生产重心转向变频空调及更加节能的变频空调产品上。随着新能效的全面实施,失去节能补贴的现行二级能效空调产品可能将会转向三、四级渠道进行销售,空调厂商将会主打一级能效及变频空调产品。在2009年,变频市场呈现的是格力、美的、海尔三大品牌的“贴身肉搏”,到了年底,空调新贵奥克斯也加入了“变频蛋糕”的争夺,也许在新能效标准实施之后,更多空调厂商会相继参与变频市场开发,加速变频空调普及。快报记者 杨成

新品速递

容声“艾弗尔”冰箱炫彩走高端



上周,容声冰箱最新发布了2010年“艾弗尔”系列高端新品,首次亮相的艾弗尔系列多门、对开门、三门产品多达20余款:造型简约、色彩时尚、工艺精湛,富有欧式现代潮流气息的外观设计和领先的原生态保鲜功能,可谓“养眼又保鲜”。据悉,该系列新品的设计出自2008北京奥运会、2010上海世博会、广州亚运会的特许商品设计师钟放平先生之手,其外观工艺已达世界水准要求。

艾弗尔的命名源于“I feel”的音译,意为消费者体验享受原汁、原味、原生态的保鲜生活,艾弗尔不仅拥有出色的外观,在技术更是采用了世界领先的双制冷双循环系统、智能加湿、七彩光合养鲜等技术,从而开创了主动养鲜、智能保湿、超级节能、超级静音等系列一流功能的先河。艾弗尔在功能、性能和外观工艺上都站在了行业前列。

快报记者 王多

美的“十年包修”品质承诺大揭秘

纵观各大家电厂商的促销手段,国内空调龙头美的在全国60多个城市从3月1日起强势启动“十年无条件包修月暨春季保养大行动”,对美的空调、冰箱和洗衣机用户,实行免费上门保养服务。这是对白电“服务”规则的一次重大革新,也是把白电售后服务从“三年”期限延伸到“十年”期限的一次重大尝试。

据了解,空调保修期一般为6年,冰箱和洗衣机保修期一般为1~3年,此次美的推出的“十年包修”,可谓打破了白电包修时间的历史纪录,颠覆了白电的“服务”游戏规则,再次树立了行业的新服务标杆。而家电的使用寿命一般是十年左右,“十年无条件包修”也就基本确保了该产品的“终身安全”,消费者在购买电器的时候也不用再为售后服务问题担心了。美的还在3月为老用户推出了免费清洗保养服务,只要是家里有美的空调、冰箱和洗衣机的用户都可拨打美的全国免费服务热线4008899315预约登记报名。

随着美的世界级品质控制体系和服务体系的不断完善,市场上对美的产品退换率和报修率一年比一年下降,从“制热不满意,无条件退换货月”活动统计数据来看,活动启动两周销售20万台变频空调,退换不到50台,退换率低于千分之一。

据了解,空调保修期一般为6年,冰箱和洗衣机保修期一般为1~3年,此次美的推出的“十年包修”,可谓打破了白电包修时间的历史纪录,颠覆了白电的“服务”游戏规则,再次树立了行业的新服务标杆。而家电的使用寿命一般是十年左右,“十年无条件包修”也就基本确保了该产品的“终身安全”,消费者在购买电器的时候也不用再为售后服务问题担心了。美的还在3月为老用户推出了免费清洗保养服务,只要是家里有美的空调、冰箱和洗衣机的用户都可拨打美的全国免费服务热线4008899315预约登记报名。

近期热点

做好服务才能让消费者更有尊严

在家电功能升级加速的趋势下,售后服务的好坏越来越影响到家电的使用效果,因而许多家电厂商也日益重视服务口碑。扎扎实实做好服务虽不像几样新产品那样可以迅速夺取市场制高点,但却能长久地赢得顾客信任,其中价值是不可估量的。只有做好售后服务,才能让顾客感觉更有尊严,做好一件商品或一段时间的服务看似容易,但长期做好服务、维护消费者良好口碑却考验一个家电企业的诚信与实力。按照国家的“三包”政策,商家需在开具发票之日起提供整机一年,主要零部件三年的保修服务。但在新一轮家电厂家服务升级的造势中,不少厂家都亮出了“十年保修”的口号。家电厂家的承诺是否能够兑现?各品牌的服务队伍是否过硬?他们的服务理念又是怎样?记者近期做了一番探底。

海尔 家电保养社区店就搞定

据了解,海尔电器目前拥有近千人的服务团队,四十多家网点覆盖市区。海尔推出的社区店服务模式将销售和服务融为一体,立足于社区为居民提供上门服务、送货安装一步到位的服务。在服务人员配备上,海尔专门以奥运服务师的标准对服务人员进行评定,培训升级。并请消费者对服务人员工作进行有奖监督。

格力 还要再把一道关

“我们要求服务人员,即使客户点头认可的事,也要再把一道安全关。”江苏恒信空调销售有限公司相关负责人告诉记者,消费者毕竟欠缺一些专业知识,格力要求服务人员对客户认可的事

还要再把一道关,特别是电路、安装空调墙面是否坚实这样涉及安全的环节要格外注意,彻底排除隐患。格力奉行的服务理念是:客户的每件小事,都是格力的大事!

TCL 24小时“一站式服务”

TCL全国下设30个分公司服务中心,现有二千多名直属服务工程师,服务网点遍布全国,呼叫中心400热线24小时服务快速响应,为用户提供“一站式服务”的服务流程,TCL一直以来,都承诺在中心城市24小时内上门,在农村市场维修服务能力必须覆盖所投地区所有乡镇,实现维修服务网点的完善覆盖。

美的 7万名维修人员随时候命

美的电器采用总部设立售后管理部门,对全国60个销售公司的售后体系制定售后政策、制度,进行指引、监控和管理。只要用户致电美的400售后服务热线,系统就会自动派工到销售公司,然后销售公司派工到服务网点,最后由网点为用户提供上门服务。据了解,美的空调在全国设有10000个正式签约的售后服务网点,并拥有一支7万人经专业培训合格、严格考核上岗的国内首批专业变频维修工程师随时应对消费者的需求。

奥克斯 援助“孤儿”空调

为了更精准地了解售后服务的第一动态,零距离接触消费者的实际需求,奥克斯空调设立了客户服务CSS系统,公司可以直接监控到服务过的每个用户信息,提交用户的困难和问题,奥克斯服务人员会在最短时间里将相关信息整理分类,交由各地就近售后网点解决,坚决杜绝了行业售后服务拖拉、滞后的弊病。近日,奥克斯又拿出了超百万的专项费用,对品牌已经消失的“孤儿空调”免费援助,消费者通过电话预约的方式申请免费检测、维修、保养。奥克斯相关人士表示,“孤儿”空调年代久、维修难

度大,奥克斯敢于啃这块“硬骨头”,是对奥克斯服务网络和服务水平的充分自信。奥克斯人完全有能力和信心将这次活动做成行业最高水准的服务典范。

方太 为客户免费预埋烟管

针对不少消费者事先没有预埋烟管,造成后期油烟机噪音大、吸烟效果差,甚至积油、漏油等后患的情况,方太推出了“免费预埋烟管”服务。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。方太专业人士到家勘察后,也会对于烟道改动、安装位置、插座位置做出专业指导,免去消费者在装修中可能出现的返工之苦。

老板 油烟机未装服务先上门

老板是厨电业首个推出“KDS厨房电器安装规划设计服务”的企业。在油烟机安装前,服务人员就会先行上门与客户沟通,随后给出专业的厨房布局建议,此外还包括安全用电检测、预留橱柜开孔、油烟机吊顶封边、公用烟道勘察、风管预装、防回烟设置等多项增值服务。

重要提醒

售后维权先要看清“保修”与“包修”

“包修期”是指三包商品的三包有效期,一般为一年。在此有效期内,消费者遇到问题维修时,经营者不得收取任何费用。

“保修期”是指非三包商品的保修期或三包商品除去包修期之后的期限。在此期限内,经营者在为消费者维修商品时,可以收取零件成本费,但不能收取维修费用。如有的商品标明“一年包修,终身保修”就是这个意思。

快报记者 杨成