

社区服务精致化 为用户解难题、送便利、服务到家

海尔专卖店社区服务无微不至,收获用户信任

据了解,历经两年的发展,全国范围内5000余家服务于城市市场社区居民的海尔专卖店,已经发展成为一股不可小觑的社区销售服务力量,并逐渐发展成为海尔在终端的一张靓丽名片,在社区居民中收获广泛好评与赞誉。与综合性家电卖场销售有所不同,海尔专卖店制胜的法宝是“服务社区、爱在万家”的服务理念与内容。产品的好固然能够赢得消费者的认可与青睐,但身处消费者身边,提供无微不至的关怀与帮助更是海尔专卖店深受消费者信任的根本。

服务一站式 用专业能力解用户难题

当下,消费者在选购家电时不仅注重家电产品的功能消费,更加注重品牌信誉、一站式的贴心服务,而市民在选购家电时往往面临着服务碎片化的窘境:家电卖场的直销员为了吸引消费者购买,在推荐产品时,往往将精力放在产品的性能、外观等产品本身的优势上,而对消费者真正关心的需求却无法提供准确而有参考性的意见。

尤其是对于年轻的白领阶层来说,平时生活节奏很快,很难有足够

的时间和精力去选购适合自己的家电。为了一站到位买到自己完全满意的家电,还要保证和新家的整体风格相统一,不得不抽出宝贵的时间一遍遍地逛家电卖场。而今,记者了解到,这样的问题在海尔专卖店却不需要担心,因为海尔专卖店提供全程专业化服务,免费上门提供家电组合方案,免除了后期更改布线、管路等麻烦。

记者在海尔专卖店采访时便有幸跟随海尔服务营销师体验了一把上门服务的过程。我们此次要上门服务的一对新婚用户,上门后记者发现新房里还是空空荡荡的,连家具都没有,如何选购家电呢?记者存在这样的疑问时,服务营销师开展工作。首先海尔服务营销师拿出了一本成套样册,样册中展示有众多房型的布置效果图,服务营销师直接将样册翻到与用户房型相仿的位置,向用户介绍起相对应的家电组合。通过这样直观的认识,用户很快便选定了需要的产品,同时服务营销师又仔细地丈量了房屋的具体尺寸,根据房型对产品的搭配提出了更改的建议,马上获得了用户的认可。此时记者提出了自己的疑问,服务营销师告诉记者,海尔专卖店提供上门设计服务,完成下单后可以延期交

货,用户提前规划好线路与管路,装修完成后再将家电送货安装到位,这样全流程的贴心服务,保证家居整体布局合理,深受用户的青睐。

服务全方位 用真心实意赢用户信赖

海尔专卖店的服务不仅体现在与产品有关的方面,在产品服务之外,同样用真诚的心面对社区用户。王大妈是一位独居老人,儿女工作忙,平常很少回家。一次王大妈买菜回来累得坐在了小区的台阶上,被海尔专卖店的员工看到了,将王大妈扶进店里休息,还帮王大妈把菜送到家。社区专员通过交谈得知住在三楼的王大妈经常要自己下楼买菜,于是便主动承担起为王大妈代购物品的职责,不仅每个月定时上门询问王大妈有何需求,还给王大妈留下了店里的电话,有事情随时上门。每到逢年过节,专卖店的社区专员还上门为王大妈免费清洗油烟机、为冰箱除霜,王大妈深受感动,逢人就夸海尔人好。不仅如此,王大妈还成为了海尔家电的忠实用户,儿女们无论谁家要换新家电,王大妈总是让他们到海尔专卖店来选。

服务体系化 用无微不至创用户感动

如今,互联网的发展速度迅猛,消费者的需求也呈现出碎片化态势,如何改变以产品为中心,转向以消费者的个性化需求为中心,是企业面临的一个重要课题。记者了解到,海尔专卖店服务的最大特点就在于跳出了家电销售和售后服务的圈划,从消费者的日常生活需求着手,尽一切可能满足消费者多种多样的服务需求。尤其是为了满足更多网民的个性化需求,专卖店同时在网络上开设服务平台,从互联网上精准了解消费者的想法、需求,专卖店依托遍布全国的服务网来满足消费者的需求。从前期了解用户需求,到入户免费设计安装,再到售后回访,定期保养维护,直至为消费者代缴生活居住费用,代购车票、飞机票,提供免费饮用水、厕所和雨伞等等,甚至还以低价销售生活必需品的方式来回馈社区居民,这一系列的举措已经成为海尔专卖店的服务体系,让海尔专卖店越来越成为消费者生活中必不可少的一部分,真正实践了“好邻居”这一品牌。

»相关链接

海尔专卖店以“感恩中国行,送福千万家”为主题的惠民活动即日起在全国各大中城市启动,社区居民只要到专卖店,就可享受多重服务和优惠:

1. 免费入户上门保养家电
消费者只要到店预约,按照先后顺序每天选择前3名,可享受免费上门清洗保养海尔家电;
2. 家电下乡活动
凡活动期间,到专卖店购买家电

- 下乡产品,即可享受100元礼金券;
3. 周周有约,惠民无限
海尔专卖店为社区居民准备了一批绿色无公害的生活必需品,每周六周日和元旦当天,所有到店的社区居民,均可低于市价购买新鲜鸡蛋、蔬菜等生活必需品;
4. 以旧换新,一个电话,服务到家
5. 整套购买送大礼,最高可送液晶活动期间,凡到海尔专卖店购机的消费者,均可获赠惊喜大礼。

详情请见店堂公告
参与活动的海尔专卖店:
海尔专卖店宁溧路店
025-87123289
海尔专卖店西善桥店
025-52426015
海尔专卖店月苑店
025-68857010
海尔专卖店龙潭店
13915996572
海尔专卖店铜井店

025-86971205
海尔专卖店上元大街店
025-52196568
海尔专卖店邗江路店
0514-87866092
海尔专卖店文昌路店
0514-82066110
海尔专卖店高港店
0523-86167078
海尔专卖店桃花坞店
0511-88805175

享受售前售后的精致服务
2010幸福来「电」



Haier 一个世界一个家

地球新年好

ECO LIFE SMARTER LIFE BETTER PLANET

海尔白电、冰洗、洗衣机全球销量蝉联第一^{*1}
海尔彩电中国用户满意度第一^{*2}
海尔空调2010年冷风件变频变频销量第一^{*3}

南京海信冰工厂有限公司(南京海尔) 服务热线: 4006998999 官方网站: //www.haier.com 海尔网上商城网址: //www.ehaier.com
活动时间: 即日起至2011年1月3日,礼品数量有限,送完为止。更多活动详情请见店内海报或咨询海尔导购员。
*1 根据《2010年中国家电市场调查报告》 *2 根据《2010年中国彩电市场调查报告》 *3 根据《2010年中国空调市场调查报告》

共创绿色空间 地球有礼你有礼

新年来临,海尔推出千款绿色精品和整套绿色家电解决方案,更奉上千万献礼,好生活送给您,好自然送给地球,海尔与您,共创绿色空间,共迎美好新年。

网上心礼 祝福到家

1. 登陆life.haier.com,人未到家,礼先到参加海尔送福活动,让祝福和好礼直达亲朋好友,更体验海尔一站式温馨服务。
2. 登陆www.ehaier.com;海尔网上商城送暖更“给力”,千元家电等您赢。

千款精品 绿色献礼

绿色精品和科技,献礼地球献给您。冰箱,变频风冷;洗衣机,零碳芯变频;彩电,智能感应;空调,无氟变频;热水器,余热回收;厨电,绿色厨卫;电脑,护眼健康。

整套购买 惊喜新年

1. 购海尔家电两品类以上并达相关台阶,送最高价值4999元的精品小家电。
2. 购海尔绿色节能精品,有机会获得200-300元的新年节能补贴。

天天有喜 开门有礼

在指定商场,每天在海尔专柜消费的前十名顾客,即可获赠海尔精美礼品一份。