

终局大赏之卓越服务

2010年南京家电圈精彩纷呈, 新品推出目不暇接, 技术变革日新月异, 市场营销火爆热烈, 服务保障周到贴心。我们将年终的荣誉颁发给那些最卓越的创意和最真诚的服务。

德式的严谨+中式的亲和 = 家电圈里的“iphone”



推荐团队: 西门子

西门子, 众所周知的高端家电大腕。低调的宣传、低调的logo, 每每新品上柜, 总有大批“粉丝”忠实追随, 像极了IT圈里那个神奇的“iphone”。爱上西门子, 到底为什么? 稳重低调不失时尚的设计我们见证了, 放心放心还是放心的品质我们体会了。今天, 我有幸看到了在每个西门子产品背后默默工作的那个售后团队, 我相信我找到了那个最重要的原因——正是这个具备“德式的严谨+中式的亲和”的独特团队, 让“粉丝”们对西门子始终不离不弃。

全南京只有一个售后点!

偌大一个南京城, 西门子庞大的销量, 仅仅一个售后点, 相信只有西门子敢。刚踏进位于涵洞口的售后点, 记者就问: “这是售后总部吗? 南京还有多少个售后点?” 经验丰富的售后技术人员刘健告诉记者, 就一个, 全南京就一个。一个? 够吗? 刘师傅立刻向记者解释, 真的够了, 所有的售后人员都是西门子自己人, 从来不搞外包, 说实话, 西门子的售后工作主要是安装和调试, 产品的返修率相当低, 这方面分散出去的精力很有限。

工作时间, 用户说了算!

刘师傅坦言, 30多名西门子自己

培训出来的小伙子张罗了全城的西门子产品的售后工作, 他们的工作时间完全根据用户的需要来定。眼下是严寒, 刘师傅告诉记者, 为了顺应用户的需求, 平时的工作时间主要集中在傍晚, 用户大都是上班族, 他们只有下班后有空, 但有些用户也会要求一大早赶在上班前, 所以西门子的每个小伙子每天早上七点就开始了一天的工作。

售后人员会“劝说退货”?

在采访中, 手指带伤的技术人员张建告诉记者, 西门子旗下的热卖产品主要涉及吸油烟机、热水器、冰箱、洗衣机, 但用户一般只知道热水器安装前需要检测用电环境, 其实这是个误区, 任何家用电器的正常使用都需要适宜的用电环境, 只是要求有高低不同。张师傅拿出了西门子售后小伙子人手一个的测电仪, “不管用户购买了什么西门子家电, 我们在安装之前都会做专业的用电环境检测, 并完成专门的检测表格, 如果检测出‘不适宜’, 我们会建议用户先做用电环境的改造, 我们遇到过倔强的用户, 死活不愿改造, 直接让我们安装, 对于这样的情况, 我们不仅不会帮他安装, 还会劝他退货。”

首个启用“净推荐值” 独家免费预埋烟管服务

推荐团队: 方太

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%以上关于油烟机的投诉, 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! 两年前, 王小姐买了新居, 装修厨房时买了名牌抽油烟机。可是

在吊顶前装烟管的时候, 才发现烟道口小装不上。好不容易拆了重装好, 情况却并不如意, “每次只要一炒菜, 就呛得要命, 而且噪音也很大。”王小姐抱怨说, “一顿饭做得灰头土脸, 不知道到底是吃菜还是在吃油烟。”她说售后几次来检测过产品后都没问题, “后来发现是当时装修队安装烟管时留下的问题。”

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。烟管开口的位置、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、机器振动厉害, 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。

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。

终局大赏之创新产品

2010年南京家电圈精彩纷呈, 新品推出目不暇接, 技术变革日新月异, 市场营销火爆热烈, 服务保障周到贴心。我们将年终的荣誉颁发给那些最卓越的创意和最真诚的服务。

智能电视, 演绎玩乐新主张

推荐单品: 康佳网锐LED95系列

2010年的康佳最闪耀的创新单品莫过于网锐智能LED95系列, 性能强悍、功能丰富, 搭载独有“开放式平台+十核锐芯”技术平台, 更有多处顶尖配置, 系统创新成就了这款集大成者智能平板电视。

网锐智能LED95系列搭载最新一代纳米LED显示屏, 是基于纳米级照明技术的下一代液晶面板, 可产生更亮、更清晰和更流畅的画面。为了让LED背光在屏幕上分布更加均匀, 配有多个极小点的超薄薄膜被安置在LED阵列前方。最外一层防反射面板也可帮助网锐LED降低外部光源带来的反射, 即便是在阳光下也可清晰观看。

在色彩表现上, 康佳智能LED95系列也具备顶级的色彩表现, 具备全球最先进的色彩处理技术。其配置了真彩LED+12bit二代色轮技术双色引擎, 不仅色彩更加鲜艳真实, 画面层次感好, 而且人眼看上去更为舒适, 实现环境保护眼的效果。通过背光源及处理器全程色彩提升, 是市场上第一款同时实现侧光式LED背光源及12bit色轮技术的平板电视, 可以显示686亿色彩, 达到了世界最领先的整机色彩处理能力。

在十核锐芯这样强大硬件性能支持的基础上, 康佳网锐LED智能电视95系列拥有业内最强大、最齐全的功能。其能无限浏览互联网内容, 实现QQ聊天、3G视频通话, 无碍享受BBTV资源, 畅游网锐视频, 无限加载各类游戏程序等, 真正做到互联网、广播电视网、通讯网三网融合, 开启了平板电视的智能化和娱乐



化的新时代, 无愧于康佳作为“智能电视专家”的称号。其中, 首当其冲就是康佳独创的浏览器功能, 这也是目前行业中首次搭载了浏览器的电视。

其次, 95系列还加载了BBTV百视通功能, 连接上网线后, 不仅可以无碍欣赏广电总局旗下网视通联网电视集成播控平台所提供的正版影视资源, 免费50万小时在线视频, 片源丰富, 并能实时更新, 与好莱坞同步; 独家免费享受NBA、英超等超级体育节目的实时转播。还可以通过IE浏览器上优酷、土豆等视频网站, 浏览各类电影、资讯、音乐等影音资源, 彻底消除了普通品牌的网络电视只能上“固定的网站、看固定的版块、看固定的内容”的缺陷。

KONKA 康佳 智能电视专家

康佳团购送大礼

智能3D Let's购

智能专家 一路领先

- 首家推出智能电视
- 首家推出3D电视
- 首家内置OMI产式系统
- 首家内置3D体感游戏
- 首家内置IE浏览器上网
- 首家内置BBTV三网融合一体机
- 首家真正集成KTV
- 首家真正个性化定制应用程序

1.22

全国联动 仅此一天

豪礼送不停:

- 一、购37寸以上智能LED95系列, 享价值2199元智尊大礼包;
- 二、购95D系列3D智能电视, 在享智尊大礼包的基础上另享: 价值398美元3D防辐射眼睛套装。

联动地点 全市各大卖场康佳专柜 康佳热线 66778826 66778834 网锐·智能电视专家