

消费篇

# 让顾客享受消费的快乐

## 山百大楼:“明折明扣最省心”

“满200送200”“满300送300”“满300减150”……一到重要节庆点,消费者总会看到南京众商家纷纷挂出买赠、送券的大幅海报。这些促销活动,从字面上看都是5折,但是实际上它们达到5折了吗?送券导致的再次消费,不仅仅考验了消费者的数学计算能力,还考验了消费者的反应能力、脑力,当然,还包括体力。

“我们的宗旨是,不让消费者做数学题,让他们明明白白消费,轻轻松松购物。”山西路百货企划部的相关负责人告诉记者,早两年,南京商业市场的送券风吹得正盛时,山西路百货就率先开始进行“明折明扣”的促销方式。“虽然我们不知道,送券带来的再次消费,能够拉高商场的销售额,让商场的业绩更漂亮。但是,山百始终把消费者的利益放在首位,坚持采用对消费者更有利的活动方式。”一直到现在,山百始终坚持明折明扣,以3.8节促销为例,针对新上市的春款,大多数商家都是满额送,而山百独家推出了早春新款直接8折。

正是山百这种始终把顾客放在首位的理念,为山百赢得了很多忠实顾客。山西路百货的客



服部经理告诉记者,大多数商场无理由退换货的时间是7天,山百就在这个数字的基础上翻倍,退换货时间为15天。而且,山百客服部为员工灌输的理念是,可退可不退的商品,以退为主,可换可不换的商品,以换为主,尽量满足消费者提出的退换货需求。另外,山百还为消费者推出了一系列便民服务,免费提供小药箱、针线包、文明伞、饮用水,还有特别为消费者准备的休息区。尤其值得一提的是,很多需要上四楼办理的熨烫衣服、办会员卡、停车卡等服务,山百的营业员都会主动代消费者效劳,跑

上跑下,消费者只需到一楼等待就可以了。“我们希望消费者来到山百,能够享受到宾至如归的感受。通过做好每一个细节,让消费者感受到愉悦。”

去年一整年,山百客服部接到的投诉不到十件,而且每一件都在客服部的协调下得到了妥善的解决。“山百设置有‘一会两站’,‘一会’是消费者协会,与区消协直线联系;‘两站’指的是12315联络站和维权服务站。所以,消费者的投诉问题我们能做到‘小问题不出部门,大问题不出商场’,在商场内就能顺利解决,让消费者满意而归。”

## 苏宁银河 服务营销,诚待天下



走到苏宁银河的正门口入口处,“金鼎百货精品店”的金字招牌随即进入顾客的视线。作为百货商店“分等定级”的最高殊荣,苏宁银河是南京两家获此殊荣的百货商店之一,在全国的百货商店中也是极少数。作为南京百货精品店的引领者,除了品牌上的优势外,苏宁银河的“服务营销”也做得风生水起。

“服务营销必定会成为苏宁银河未来几年着力打造的品牌产品。”苏宁银河企划部负责人介绍,优质的服务是百货企业长效发展的重要机制。在苏宁银河的企业文化中,明确地表明“服务是苏宁的唯一产品,顾客满意是苏宁的终极目标”。一直以来,苏宁银河将服务

作为一种产品在经营,一方面着重为会员提供一系列的增值服务,除了赠礼、停车等细致的服务外,苏宁银河还整合集团内的其他资源为顾客提供超值的增值服务,比如苏宁电器会员积分可以直接兑换苏宁银河的购物券,等同现金使用;另一方面,精心地为顾客提供人性化的服务,细微之处如在六楼的客服中心为顾客提供手机充电服务、每个楼层的休息椅等,此外,苏宁银河还通过跨业资源的整合,为顾客提供更加全面的服务。

在“服务营销”的推广过程中,苏宁银河逐渐创立了一些自己的服务品牌。通过对高端消费客群的细致分类,经常会组织美容讲座、应季时尚发布会、顶级SPA等个性化的消费服务,满足不同消费群体的需求,有效地丰富会员生活、提高他们的生活品质。诚信经营,恪守服务道德不仅使苏宁银河赢得了社会的认可,更在消费者心中留下了良好的印象。“消费315,服务365”,苏宁银河的每一位员工都将服务顾客变成了日常的行为规范,企业通过严格考核机制使其规范化,通过金牌服务打造企业的金字招牌。

**捷安特变速车新品花开** 多燃脂肪 少燃汽油 购车赠精美礼品

杨公井捷安特专卖店 山西路捷安特专卖店 江宁捷安特专卖店 龙江捷安特专卖店

山地车系列 公路车系列 折叠车系列

**山西路百货大楼** 一日三一五 一年好服务

冬令货品 惠客清仓 全场低至 **2折**

安心消费 关心民生

春鞋上柜 给力酬宾 专柜服务 传情达意 当日购物,即开山百乐购卡

**3.15亲情感恩活动** 3.15那天

男装:海澜之家山百店春款全面上柜,凭山百会员卡、尊师卡再享折扣优惠

- 品牌女鞋专场促销欢庆315: ST&SAT Belle 大型独家专场促销80元起, C.banner 千百度 大型专场特卖会低至2折
- 美丽春季新款女装、三楼男女羊毛衫 现价现折再8折: 独家推出:V·GRASS 冬装特惠150元、斯尔丽春装3-5折、罗德罗兰300件样衣100-500元
- 羊毛、羊绒、内衣温馨特惠: 针织:海尔曼斯正价全场100减30;古今特价27-150元;安莉芳特价50-180元;工农兵5-7折;歌帝特价10-200元;米皇羊绒5-7折;沃顿5折;飞马内衣全场49-138元
- 卓越莎莎315感恩节 早春美肤赏鲜真情促销: 以下活动在现有特惠基础上,均参加会员积分及会员换购活动

**促销专区** 海飞丝、飘柔、潘婷 买二送一

- 国际品牌区: L'ORÉAL PARIS, CLINIQUE, SHISEIDO, JH/EDO 等全场88折
- 香水区: 一线香水满100减20元现金
- 国货护肤区: L'ORÉAL AU PRES 85折
- 彩妆区: NIVEA 79折, MAYBELLINE 全场85折

3.15亲情感恩活动: 一楼黄金珠宝免费清洗;二楼大衣免费整烫;三楼羊毛衫免费织补;四楼“幽兰”羽绒被翻新,加工费10元/条

- 三楼男装清仓超惠专区登场: 虎都西裤: 原价430元, 现价189元; 洛兹衬衫原价289元, 现价145元; 七匹狼休闲服原价1299元, 现价399元; 堡真休闲棉服原价1280元, 现价400元; 威利茄克棉服658元, 现价300元; 花花公子防寒服独家酬宾 原价1380元, 现价180元; 花花公子羊毛衫原价1180元, 现价198元; 梵罗比亚尼克服原价4980-5280元, 现价1580元; 老人头、梦特娇、卡碧、苹果箱包6折起; 金利来、花花公子、卡碧精品男鞋198元起; 富贵鸟、万里、山百惠, 特惠60元起; 欢腾、木林森、公牛巨人、红蜻蜓、菱光、米意特兰、大东、瑞西耐特...低至2折; 安踏、361°运动鞋4折起
- 靓装羽绒退市倾情大酬宾: 波司登羽绒服5折, 雪中飞4.5折, 鸭鸭2.6折起、中羽、飘菲6.5折
- 四楼系列品牌大型促销 第一场: 运动: 李宁2011独家专场特卖会, 10元起; 361°运动服系列专场特卖会 99元/两件; 蕉尼路品牌特卖会55-99元; 床品: 罗莱春季大型促销全场2-5折; 315感恩酬宾: 现场充绒3.8折; 养蚕人丝织坊新开业, 购物赠精美礼品 优惠多多; 童装童鞋: 丽婴房独家惠卖29元起; 派克兰帝春款50元起; 衫衫童装2折起; 万里童鞋20元起, 明路48元起; 361°童装旗舰店新开业, 5-9折买赠精美文具
- 金银珠宝翠钻倾城大惠: 南华宝庆珠宝饰品, K金饰品全场6.5折; 宝庆首饰7折; 金至尊: 凡选购镶嵌类(钻石、翡翠、红蓝宝石、珍珠)、素K金类一件产品享受8.5折优惠, 两件及以上产品享受8折优惠, 凡选购黄金饰品, 加工费享受减10元优惠(金条除外), 铂金饰品工费享受5折优惠

特例商品除外详见柜台明示 | 服务专线 025-83238013 传真 025-83303197 | @ http://www.nj300.com | 地址: 中山北路107-141号 | 当日购物满300元 可在四楼客服中心 领取2小时 免费停车卡