

看国美的“摄心”大法

最佳服务精神奖

国美电器

Shopping我最爱

入围理由

俗话说“收城收地不如收心”，深谙服务之道的国美电器为赢取顾客之心，先后建立起自上而下、由内而外的“暖心”、“赢心”服务体系，并通过一系列人性化、细节化、温情化的服务内容和细则，向消费者提供舒心、贴心的家电消费、售后安装以及家电维修保养服务。通过多年来不间断的服务攻心，国美温暖了消费者，建立起与消费者的良性互动关系，使得国美电器成为消费者心目中“最佳服务精神”的家电卖场。

“‘周公吐哺，天下归心’！向服务要竞争力，倡导服务总动员是国美电器，尤其是国美卖场心口如一的精神指导。”南京国美电器总经理曹健的一段话充分表现出国美以消费者为重的赢心思想，这也是国美经过二十多年发展而体悟到的一条颠扑不破发展之理。



对话

消费者:薛先生
对话人:国美电器相关负责人

问:就国美的服务而言,在2011年国美电器为消费者做了哪些工作,接下来还会有哪些举动?

答:今年,国美仍然继续围绕“向服务要竞争力”开展进一步的服务建设。以“走出去”思想为核心,在包括南京在内的全国重要城市开展“国美高管进社区·暖心服务进万家”活动。

目前,从公司高管到门店店长已经陆



续走进消费者家中,提供家电上门服务、开展顾客需求探讨。同时,以“迎进来”思想为指引,举办“服务·发展·和谐”顾客恳谈会,与顾客代表互动交流,收集服务提升建议,把握服务需求。以“我服务您监督”为号召,邀请顾客成为国美服务监督员,做国美服务的大众评委;以低碳环保为题材,提供“低碳服务6个1”服务,在全国1300多家门店开展节能教育,通过回访热线传播

节能常识;以“让顾客放心”为目标,在全国200多个区域开展“家电问题解决日”,为顾客提供免费检测、问题指导、空调免费保养等便民服务。

问:国美的“新活馆”做得很有特色,通过报道了解到“新活馆”一般都是国美最重要的门店。那么,“新活馆”在服务方面有哪些特色呢?

答:“新活馆”是国美集团于2009年创新发展的家电连锁卖场新模式。“新活馆”旨在为消费者提供一种革新的“体验式”购物方式,在体验购物的过程中,将新活馆完备的硬件设施和服务系统结合,为消费者创造一种方便又愉快的购物体验。

以南京国美新街口新活馆为例,其营业面积突破10000平米,涵盖600多个品牌、50000多件家电商品。其全部家电采用真机出样,并提供体验服务,消费者可以随时感受产品的性能与品质,为选购收集理性信息。

买与不买、在哪儿买、买多少都是消费者的神圣权利,在“服务”成为消费者购买主导因素的今天,向消费者提供优质、高效的家电服务是“新活馆”的首要责任,也是市场的要求和必然趋势。消费者的服务需求千差万别,因此不断开辟新的消费点、消费领域,丰富服务内涵和形式便成为“新活馆”每天都在考虑和践行的目标。

相关链接

国美“TOP SALES”实习计划即将启动



据悉,国美电器将于近期在北京、上海、天津、广州、南京等20个城市启动一年一度的暑期“TOP SALES”在校学生实习计划。此次实习计划国美将专门提供如平板电脑、手机等学生群体感兴趣的销售岗位。据悉,为培养在校学生的职场实践能力,国美每年都会为学生群体定制实习计划。

据透露,本次国美电器暑期学生实习招募工作将在北京、上海、天津、广州、成都、南京、哈尔滨(黑天鹅)、沈阳、重庆、太原、河南等20个一二线城市开展,报名时间从2011年7月1日至7月8日。届时,年满18岁的大学生、高中生均可登录中关村在线进行报名。报名截止后,统一由国美电器总部人力资源中心审核,通过者将于7月18日至8月19日在指定的国美旗舰店进行为期1个月的岗位实习工作。

另外,实习学生还可以通过对国美电器的直接接触,全面了解国际化商业连锁企业的仓储、物流、商品管理、终端销售、售后等各项工作。通过在国美的实习,可以极大地丰富学生的社会实践和社会阅历。

为保证实习计划更有效地进行,国美电器还专门制定了“1+1”的辅助培训计划,形成两人制的实习小组,即每个实习生配备一名专业资深金牌营业员进行一带一的帮扶培训。

国美电器

五大优势 无忧购物

优势1 规模领先
全国300多个城市, 超过1400家门店, 20万专业维修人员。

优势2 低价保障
明码实价, 更便宜、更实惠, 承诺19天差价退货。

优势3 质量保证
39天质量问题可退货, 99天质量问题可换货, 提供长期售后服务。

优势4 安心品质
世界一流品牌齐聚, 体验式购物, 新品首发卖场。

优势5 温馨导购
超专业的服务, 提供详细售后服务, 和行线级退换货。

活动时间: 7月1日-7月29日

High翻天

你的暑“价”

国美第三届学生节

“亮出你的学生证、教师证”

多重优惠等你拿

凭学生证、教师证购手机、数码、电脑,可抵50元打车费。

(以上礼品数量有限,送完即止,以指定机型,此活动与其他活动不重复参与,活动详情请见店堂公告。)

“缤纷夏日 high翻天”

数码好礼大放送

1.全场购任意一款单反数码相机即送8G卡

2.购1200-1899元卡片相机即送价值69元DC礼包(含相机包,数码相机,清洁套装和读卡器);

购1900元以上卡片相机即送价值159元DC礼包(含1.2M三脚架,贴膜,清洁套装和读卡器);

(以上礼品数量有限,送完即止,以指定机型,此活动与其他活动不重复参与,活动详情请见店堂公告。)

iPhone4

iPhone4白版,到店,限量供应。

¥4999元

诺基亚 X7

霸气外露的4英寸大屏,娱乐小能手,800万像素。

¥3598元

HTC S510e

极速体验,安卓S,激情上市。

¥4280元

三星 S8500

首款“SUPER-AMLED”触控屏,智慧操作系统。

¥2680元

夏普 SH8188U

首款mini pad手机,1.15英寸大屏,1GHz双核处理器。

¥3480元

国美首销

富士 ZS10

1400万像素,2.7英寸。

4G卡赠品

¥1599元

卡西欧 ZS10

1400万像素,2.7英寸。

4G卡赠品

¥1290元

奥林巴斯 VR320

1400万像素,3.0英寸。

4G卡赠品

¥1699元

松下 S3

1400万像素,2.7英寸。

2G卡赠品

¥998元

尼康 单反D90

自动对焦性能,3D测距(11点),感测。

店长推荐

联想 笔记本Y470N2330

i3-2330, 4G/750G, 2G独显, 14.1"

¥5699元

宏基 笔记本4738-392G

i3-390, 2G内存, 320G硬盘, 512M独显, 14.5"

¥3490元

同方 笔记本K469

i3-2310, 2G/500G, 1G独显, DVD/14"

¥3799元

华硕 笔记本X42EI48

i5-480, 2G/320G, 512M独显, 14.1"

¥4099元

惠普 笔记本G4-1016tx

i3-2310, 2G/500G, 1G独立显卡, DVD-RW, 14.0"LED, Win7 Home basic

¥4499元

本店产品图片仅供参考,如有商品以实际为准。广告促销活动,部分产品不参与,特价机、套装、一体机不参加。商品数量有限,售完即止。价格如有变动,恕不另行通知。以店内海报为准。固定电话: 025-84558432 手机: 13913911232 地址: 南京市鼓楼区宁海路117号 邮编: 210000 营业时间: 10:00-22:00 售后服务: 025-84558432 维修部: 025-84558432 地址: 南京市鼓楼区宁海路117号 邮编: 210000

全国服务热线 集团采购电话
400-811-3333 025-84558432

有国美·生活美
网上商城: WWW.GOME.COM.CN