

盘点·雄狮篇



关键词:提档

在国内IT卖场持续经营多年的大背景之下,卖场不断地创新就摆在了每一位经营者的面前。“只有适应时代的需求、满足市场的需求,为消费者提供更温馨、更有吸引力的卖场硬环境与软环境,才能在激烈的竞争中处于领先地位。”来自南京珠江路的雄狮国际IT卖场是一家曾经拥有着诸多创新优势的IT卖场,如今这家卖场在创新的道路上,继“买电脑、先查价”之后又闯出了一个全新的创新之路,推出红马甲服务,行走在卖场各楼层的红马甲服务人员,展示的贴心、专业服务,不但成为了卖场一道亮丽的风景线,更成为了消费者在卖场闲逛与消费的有力支撑。

提档升级“软”实力 雄狮国际“红马甲”备受关注

“红马甲”亮相南京珠江路

2011年11月,全国消协在广西桂林召开的企业保护消费者权益交流会上,南京雄狮国际e总汇“买电脑,先查价”的初衷与实践”的交流材料发言,获得了与会代表的掌声,得到了全国及省、市消协领导的首肯与称赞,被评为与淘宝齐名的最佳经验介绍。雄狮国际e总汇能获得如此荣誉,发端于处处事事为消费者着想的理念,植根于卖场内辛勤耕耘的“红马甲”。“红马甲”们没有惊天动地的英雄壮举,但那些和风细雨,润物无声的点滴小事,无不闪烁着诚信光辉。

市民钱女士带家人日前在该卖场购买IT产品,但在兴致勃勃地购买了IT产品后,却发现丈夫与她们走散了。于是她鼓起勇气向红马甲小游喊了一声:“师傅,能不能帮个忙——”原来这位中年妇女是江宁人,她和丈夫带着女儿来逛珠江路电子一条街,在雄狮国际买了数码产品后走散了。她带着孩子沿马路两边寻找,一个多小时过去了,仍不见踪影。她没手机,曾多次欲向路人借手机与丈夫联系,但都被不信任的眼光拒绝了。她想起在雄狮国际购物时看到管理员穿着“有困难来找我”的红马甲,便抱着试试看的想法折回卖场。管理员小游了解情况后,立即通过对讲机,通知播音室广播寻人启事,播音员一遍遍地播放着,寻人启事的声音响彻四个楼层,不久,一男子在“红马甲”陪同下匆匆走进即将打烊的卖场,一家人团聚了。这时,播音室播放的萨克斯《回家》的音乐响起。

细节决定成败

红马甲服务贯穿每一角落

自雄狮国际推出红马甲以来,涌现出了诸多有趣的故事。案例一,某日,卖场二楼的数码专柜前人头攒动,一消费者挤进人群,向商户急购一只U盘,U盘拿到手后,丢下50元就走。商户发现,该U盘当日降价5元,而该消费者付钱取货未找零,就急急匆匆向三楼走去。该商户当即告诉“红马甲”小胡:有客户没找零钱,可能到三楼装机去了,自己又走不开,请帮忙找一下。小胡到三楼装机处,逐个询问,终于找到了那个消费者。取回找零的消费者向商户说:“为5

元钱费那么大的事,还真是上路子。”商户却说:“我的信誉可比5元钱值钱啊。”

案例二,孝顺女儿带着父母到雄狮国际购置电脑一台,选中电脑付完款后,一家人欢天喜地离店。不想高兴之余,将随身挎包遗忘在柜台上,商户转身寻人,哪见人影,通过广播寻人亦不见踪迹。时隔不久,那孝顺女儿满头大汗地找到商户,焦急地询问有没有看到她的挎包,挎包里除了现金还有身份证和银行卡。商户见状先安慰她说:“不急不急,我要到保险箱里看看有没有。”说罢,像变戏法似的手中拎着一个挎包。就是它,孝顺女儿高兴地跳了起来。“你刚才说到了保险箱里,我以为没戏呢。”“嘿,掉在我们这里的东西就是掉进了保险箱,我这里保管过眼镜、钥匙、手机、钱包,还保管过半个小时的小孩呢!”商户得意地说。孝顺女儿打开挎包,取出200元钱要酬谢商家,商家不悦地说:“我要你那200元,还不如黑了你的挎包。你看雄狮国际大门前写的对联:放心消费店,诚信经营人。我们在这里做生意,图的就是个信誉。”孝顺女子转念一想说:“就冲你这实在人,我再买一台电脑孝敬公婆。”“好,照原价,多送你些赠品,不过,再存挎包的话,可要收保管费了哦!”说罢,双方会心地大笑。

案例三,一老者一把抓住“红马甲”小吴的胳膊,另一只手指着红马甲的背后说:“这上面写着,有困难来找我,我就是有了困难来找我。”小吴心头一拎,是否又有投诉了?便笑着说:“有什么困难只管说。”老人说道:“去年我在雄狮国际装了一台电脑,价格公道,质量又好,到现在也没有出任何毛病。只有一次是我操作不当,出了点问题,但打个电话,他们就上门服务,一拨弄就好了,还不收费,这样的商家不多了,我想找到这家商户,可找了半天也没有找到。”小吴说:“你可带发票或收据,那个老板叫什么名字?”“人老了,发票弄丢了,小老板好像姓许。”“噢,小许还在这里经营,只是换了个铺位。”说罢,小吴拿起手机拨通小许电话说:“有人找你。”小许说:“出门调货,20分钟就到。”老人说:“别说20分钟,就是200分钟我也等他。”原来,老人的社区要办一个老有所乐的活动室,



需购置5台DIY电脑,老人对小许曾经的服务极为满意,念念不忘,有这档生意,当然想着让小许做了。

“红马甲”服务 折射服务提档升级重要性

作为南京珠江路人气极旺的IT卖场,雄狮国际最近几年一直因“买电脑,先查价”的先进举措,赢得了诸多好评。红马甲服务的闪亮呈现,又折射出了怎样的经营哲学?雄狮国际唐总表示,面对社会的进步,市场的转型和消费者结构的升级,各种形式的IT卖场在产品的品类上已无本质区别,其竞争成败的关键在于全过程的服务,特别是如何实行差异化的服务,它不限于斥巨资打造光鲜的环境,也不限于别出心裁的促销大战,而是满怀质朴的真情,用心在做与别人不一样的服务,做别人没想到、没看到且不愿意做,也是消费者不可或缺的小事。“细节决定成败。”业内人士分析表示,诚信是IT卖场的名片,红马甲就是活跃在卖场的精灵,广大消费者进入雄狮国际e总汇,不仅可以享受到高科技产品的魅力,更能体验红马甲们用心服务的温馨,红马甲就是当前IT消费市场一道亮丽的风景线。徐勇

联想新年送欢乐 升级好礼由你选

12月20日起,联想消费idea产品启动了以“联想新年送欢乐 升级好礼由你选”为主题的冬季促销活动,促销覆盖乐Pad平板电脑,ideapad Y系列、ideapad Z系列笔记本,以及一体台式机系列产品。其中乐Pad S2覆盖5英寸、7英寸、10英寸的三款新品隆重上市;“彪悍的小y”Y470P携全球首款AMD 7系显卡霸气而来;Z流行Z470旗下11款炫彩贴膜闪亮登场;联想一体台式机全面开启“家庭云中心时代”。

乐Pad S2007是联想7英寸平板电脑的又一次惊艳之作,高通双核1.5 GHz处理器和1GHz低功耗内存,保障了多任务状态的完美运行。乐Pad S2005以能打电话的口袋平板之名绚丽登场,199g的轻巧机身和9.95mm的超薄设计开启了大屏一手握的时代,实现了全尺寸网页浏览、大屏幕视频随身影院、最佳游戏尺寸和口袋电子书的非凡体验。同时,10英寸平板的升级版乐Pad S2010,打造全能影音娱乐终端。

ideapad Y470P采用性能强悍的第三代DX11独立显卡 AMD Radeon HD7690M,性能较以往提升20%以上;同步植入支持更多的视频格式的第三代UVD解码器,第四代智能切换技术。再加上彪悍JBL专业音响+多重音效设定,彪悍



的“双铜管”散热设计,将带给你极致彪悍的游戏影音体验。

寒促期间,ideapad Z470、Z475将作为主打产品双线出击,分别搭载了英特尔SNB平台和AMD四核处理器,配合独有的3D晶钻外观设计,让你尽享潮乐的酣畅淋漓,潮设计的视觉冲击!

通过与家中多种移动终端的互联互通,联想家庭云中心实现了个人内容在家庭网络环境的无线关联共享,从此Phone和Pad的内容,可以通过家庭云中心无线分享到电视上,并实现远程控制。而凭借海量存储空间和强大运算能力,家庭云中心可以实现文件的统一管理,从此无需面对多种移动终端分散存放、容量掣肘的尴尬,家庭云中心随时无线存储,更能实现多设备之间的内容随时调用。

2012年1月1日到1月3日,只要在指定经销商店面购买Y470 i5的机器,只要加99元,即可获赠联想E319手机一部,送完即止。俞婷



团购网站竞争激烈 渐渐转入整合淘汰期

团购作为一种新兴的消费服务,市场总额在不断增长,2011年市场总额已突破百亿,与此同时,团购网站的竞争也处于激烈的整合淘汰中,“马太效应”已经开始显现,团购网站会越来越大,保持领先的优势。“千团大战近半年,团购业格局已渐趋明朗。”据第三方团购导航网站团800最新发布的统计报告显示,“稳健派”美团网11月份销售额超过2.5亿,占据市场17%的份额,再次夺得行业第一,领先第二名2000多万元。这是继10月份美团网以1.7亿销售额夺得行业第一之后,再次独占鳌头,实现“两连冠”。分析人士称,这意味着团购业的竞争已从“五晋三”升级至“三晋一”。据团800数据显示,9月份美团网销售额突破1.5亿,10月份突破1.7亿,11月份则突破了2.5亿。其中,10月、11月美团网销售额均位居行业第一,11月份环比增长47%,远超行业20%的平均增长速度。在本地化率上,美团网本地服务单贡献的销售额比例高达91.97%,在“2亿俱乐部”中高居第一。排名第二的窝窝团本地化比例为86.34%。这表明,一直坚持耕耘在本地服务电子商务领域的美团网,目前已占据该市场第一位。其中,“餐饮美食”和“休闲娱乐”的明星大单也双双花落美团网,分别是

美团网“大鱼铁板烧”团购及“新南国影城”电影票团购,单笔销售额均突破200万。

值得一提的是,美团网11月份销售额已超过去年一年之和。自2010年3月4日在国内推出团购第一单以来,截至2011年3月4日美团网上线一周年,其全年销售额达2.3亿,而在2011年11月,美团单月销售额就达到了2.5亿,已超去年一年之和。美团网CEO王兴表示,这表明团购经过近两年的发展,已逐渐被消费者及商家认可,成为一种标配置消费模式,“到2012年,团购不会像原来那样成为这么关注的核心,因为它已经变得非常普遍了,它会越来越成为正常生活消费的一部分。”而当团购成为消费标配后,团购业的竞争将集中在服务水平的比拼。美团网在保持业绩稳健增长的同时,服务水平也稳居行业第一。在DCCI互联网数据中心的团购行业报告中,美团网被消费者评为“满意度第一”的团购网站,其70%的新用户是依靠老用户口碑推荐而得来。团800评论认为,对于那些面临过冬难题的中小团购网站来说,团购应该是一场精耕细作的持久战,在等待春天来临的漫长冬日里,现阶段仍然坚守的团购网站应“练内功,清淤毒”,提高团购品质和售后服务质量。快报记者 徐勇

雄狮国际e总汇

★年末狂欢购物节★

庆元旦, 惠动全城

海购平板电脑旗舰店所有产品8折优惠!

DELL Streak 10 pro
双核+16G+安卓3.1
劲爆特价
RMB:1899

联想乐PAD Y1011 S1
16G+3G+WIFI
劲爆特价
RMB:1999

更多劲爆劲款请电询 025-83690818

实体店:南京市珠江路雄狮国际e总汇1楼HIGO平板旗舰店
淘宝店址:haha3g.taobao.com