

3·15 走一线
关注投诉纠纷

多点人情味 少点遗憾账

8名员工承担起退换货、VIP会员及总台所有与客户服务相关的职能工作,在以“服务”为终极目标的苏宁,顾客满意成为每一位客服人员的座右铭。体验苏宁客服工作,客服人员的耐心、细致让记者感受最深,宁愿自己承担一些损失,也不能让顾客带着遗憾走出苏宁。
现代快报记者刘德杰



体验地点:
苏宁商茂广场
Expo超级店

为顾客建好每个档案

苏宁为每一位已购买商品为顾客建立了档案,通过“苏宁电器现场客服工作人员平台”,客服人员将顾客姓名、购买产品类型及时间、订单号、产品安装等相关信息进行录入,对信息进行完善,对顾客跟踪服务。

“一旦所购商品出现问题,顾客可以与导购联系,导购把信息反馈到客服中心,客服中心会安排人员第一时间解决。”苏宁商茂广场Expo超级店客户服务中心部长马白梅说,苏宁采用的是全会员制,顾客结账时信息跟会员卡信息捆绑,对顾客进行跟踪服务。

做客服要有“人情味”

马白梅告诉记者,家电类产品自

售出7日内,发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理;15日内可以选择换货或修理;其他的三包条款也很细致,消费者可能对有些条款不是很了解,再加上情绪有些激动,尤其是协调退换货的时候一定要张弛有度,多些“人情味”。

记者采访时,正好碰上一位顾客在该店购买了一款手机,使用7日内由于进水出现了故障,在顾客和品牌商各持己见的时候,客服人员安抚顾客的情绪,说服品牌方面做一些让步,将顾客维修费用做一定折扣,给顾客赠送了小礼品。马白梅说,只要顾客的问题得到妥善的解决,就是客服工作最大的成功。

延时送货还有赔付

在“苏宁电器现场客服工作人员

平台”上,记者看到了有关送货时间和安装时间的相关记录,马白梅说,如果消费者和送货人员约定的时间内,工作人员没有按时达到,消费者可以获得50元的延时赔付款,以便督促工作人员提供及时、高效售后服务。

目前,苏宁24小时客服热线4008365365可以随时为消费者受理各类服务,各门店的客服中心也可以为消费者解决各类的退换货及投诉等服务。在苏宁购买的所有家电类产品都可以享受到“两期保养”的免费服务,消费者可以拨打服务热线或者是到门店进行预约。消费者在苏宁易购购买的商品出现问题也可以就近在苏宁实体店协商解决。此外,苏宁还推出“阳光包”,为消费者提供家电延保及全程保修服务。

3·15品牌速递

本周末苏宁一价到底

全国24小时服务热线、阳光包、绿色通道等等,在以服务赢得消费者的苏宁,真诚为顾客解决后顾之忧已经融入每一位员工的工作中。每年的消费者权益保护日期间,苏宁更为消费者带来一场春季家电购物盛宴。

本次3·15活动期间,苏宁华东一区将在全新组织架构基础上进行首次联动,通过区域资源整合的优势及强有力的促销,为消费者提供优质的家电商品及家电消费保障服务。为确保为消费者提供全方位的高效服务,此次活动期间苏宁将充分整合服务和物流资源,为消费者提供更便捷、更方便的家电售前、售中及售后服务。

据了解,本次3·15活动华东苏宁联合向消费者推出了超2亿元优惠资源投放和服务承诺,全面下拉家电价格,货源准备上也同步进行了大规模的采购和整合;将推出每天3000户苏宁家电免费咨询、保养、清洗、检测、价格保障等五大专项服务,46个大城市服务团队及时响应,同步为顾客带来便捷安心服务,在家电价格优惠的同时,打造360°服务保障,以确保消费者的权益落到实处。

南京苏宁在家电优惠促销



方面,今年3·15期间,为消费者带来了一价到底以及购物赠礼等促销形式。苏宁空调、冰洗、厨卫、彩电等家电于3·15活动期间全场8.5折,手机、电脑、数码等家电全场9折一价到底,为消费者带来更为直接的价格让利;在各品类家电促销中,苏宁新街口Expo超级店于今天特别举办签售活动,三菱重工空调推出特惠签售机型;三星彩电凭签售卡购买相关机型可再享受100-500元不等的让利;而购买海尔冰洗凭签售卡可领取100元抵用券一张;厨卫电器方面老板厨卫在3·15活动期间全场6.5折起售。全品类家电特惠将为这个3·15带来多重精彩购物体验。

SUNING 苏宁



活动时间: 3月15日-17日

华东苏宁 领惠315

[大投入 大阵容 大势开春]

苏宁华东一区3·15消费月暨联动大促全线启动

- 空调/冰洗/厨卫/彩电 **8.5折封顶**
- 手机/电脑/数码/生活电器 **9折**
- 购全品类单件满1000元 **加赠食用油等礼品**
- 套购大家电累计满18888元 **加赠32吋液晶**
- 累计满45888元 **加赠iPhone5**
- 30天 双倍价保 购物无忧**

Suning 苏宁



南京苏宁客户端



约克正1.5P空调
YHFH-120B/N2AC
Auto-C自动清洁技术
智慧随身感
¥2199



三星46吋3DLED
46ES6100
SMART智能3D电视
超薄窄边
¥6649

Suning.com 苏宁易购



苏宁易购客户端



露丹Chlocen潮女款
糖果色手提女式包玫色
线条感
既经典又不失个性
¥84.5



帮宝适
加大号
特级棉柔彩箱装
4层吸水/瞬吸干爽
¥218

更多优惠产品请点击www.suning.com

LAOX 乐购仕



苏宁成员企业 乐购仕客户端



哆啦A梦毛绒玩具
26吋
超级有爱有木有
¥199



宏碁笔记本
V5-471G-323b2G50Mass
I3-2365M/2G
500G/GT620/1G独显
¥3499

本版活动仅限南京地区各门店,特价机、苹果、Surface不参加,具体活动请详见店堂海报,易购活动详见易购官方网站

全品类汇聚

多渠道融合

全方位服务

全会员专享

网上采购: www.suning.com

集团采购: 4008 518 516

售后服务热线: 4008 198 198

全国服务热线: 4008 365 365