

“您的3·15,我们的每一天”。这是山西路百货大楼每一位客服工作人员的口头语。作为南京为数不多的老牌百货商场,记者与每一位客服人员交谈的时候,总能感受到亲切、舒心;在顾客眼中,她们就像是“邻家大姐”。除了承担起顾客咨询投诉、退换货协调及会员维护管理等职能外,现场人员劳动纪律管理、促销氛围规范检查、商场经营秩序、促销礼品发放等也都是客服部的职能范畴,俨然是商场的大管家。

现代快报记者 刘德杰

体验地点:
山西路百货
客户服务中心

当好顾客的“大管家”

顾客眼中的“邻家大姐”

采访中不少消费者告诉记者,在山百购物特别舒心,买东西跟营业员就像拉家常,就像“邻家大姐”。“与一些新的百货商场相比,山百员工在年龄层次上稍高,但是也有自己的优势。”山百客服部黄部长告诉记者,比如他们在接待中更具有亲和力 and 可信度,生活阅历的丰富在为顾客服务的时候更显得有经验、拿捏自如。

黄部长介绍,对于顾客退换货,山百建立了“柜台一主任一经理一客服总台”四级处理、首问负责制,顾客在柜台解决不了的问题都可以投诉到总台,总台的客服人员实行“一站式解决”的处理方式。作为“消协先进维权服务站”,山百向顾客承诺“您的3·15,我们的每一天”,在山百遇到非正常退换货的纠纷,他们本着“可退可不退的以退为主,可换可不换的以换为主”、“小问题解决不出部门,大问题解决不出店门”的原则,为消费者提供放心的服务。

做会员的“贴心管家”

目前商场的会员人数已经突破6万人次。从2011年4月份开始,山百在每个月中旬的第一个周六



推出了“卡友聚”会员日的活动。黄部长介绍,通过对会员回馈意见的整理,从便利会员的角度出发,会员日由最初的周六一天改成现在的周六、周日两天,在购物时间上更加充足。

黄部长告诉记者,客服部在会员礼品的选购上也费了不少心思,活动中关注会员对礼品的兴趣与反应,征求他们的建议,努力贴近会员的需求与喜好,礼物虽小但饱含山百对会员的感恩与情谊。记者在山百客服中心积分兑换细则中看到,与其它商场规定不同,山百会员卡积分只要超过3000分的兑换条件,一年当中的任何时间都可

以进行兑换,意在方便会员,也提升了他们进店消费的频次。

“客服部对会员也会进行归类管理,比如对公客户、网购客户、大宗购物客户、高频次购物客户等,客服人员对其姓名及联系方式等进行详细记录。”黄部长介绍,对客户进行跟踪管理可以更好地提供一对一专项服务,开展定向营销,下一步他们将利用品牌的资源增加会员专场促销和丰富会员活动的形式,以品牌的影响力提升会员的参与度和激情,让会员不仅拥有折扣、赠礼的物质满足,还能享受到更多的精神层面的需求。

3·15 走一线 关注投诉纠纷 顾客退换货只需2分钟

体验地点:
中央商场
客服中心

每天的退换货处理量多达300多起,除了日常的退换货及顾客投诉,中央商场客服中心还承担起顾客服务、会员服务等多种职责,令记者惊讶的是,如此琐碎细腻的工作,竟然吸引了男性的加入。

现代快报记者 刘德杰

退换货只需2分钟

3月11日下午2点30分,记者来到位于中央商场7楼的客户服务中心,与以往排队等待解决问题不同,自2008年起,商场客服中心开始实行顾客取号、等待叫号解决问题的方式。记者粗算了一下,待退换货的顾客提交购物发票及货品后,客服人员与品牌专柜负责人联系,问题属实的情况下,受理顾客退换货,之后顾客到旁边的结算中心办理货款结算,用了不到2分钟的时间。

“如果遇到情绪比较激动的顾客,客服人员也会换位思考,以为顾客着想的原则,为顾客解决问题。”中央商场客户服务中心胡春燕说,去年中央商场客服中心处理消费者退换货13万起,受理率达到100%,顾客满意度达到98%以上,商场客服中心在2010年还获得“南京市工人先锋号”的荣誉。

男客服也很有耐心

在中央商场客服中心的员工名单表上,记者看到了几位男客服的照片。胡春燕告诉记者,在商场30名客服工作人员里,有7名男客服。“与女客服相比,男性在处理顾客问题上更加理性。”

除处理退换货、问题投诉等,客服部还承担着礼品包装、行李寄存及代借雨伞、童车等多种职责。孟文俊是中央商场从事客服工作的男员工之一,自2005年从事这一职业以来,他一直保持着对这份工作的热情。上星期,家住淮海新村的一位60多岁的阿姨在商场摔倒,孟文俊第一时间妥善处理,还去看望过2次,并帮她送奶。

换位思考、设身处地为顾客着想……是孟文俊从事客服工作秉承的原则,在他看来,没有不讲理的顾客,也没有不到位的服务,办法总比问题多,做客服就是如此。



山百邀你共舞春

山邀男=315

实价上购穿着类商品满100
最高可省50元

2013年2月份在山百持卡购物的会员,
3月16-17日当日会员购物2倍积分。



第24期

月卡友聚 2013.3.16-17

卡内赠送888元
电子诚意金

3月16-17日凭会员卡可领取精美礼品1份。
凭有效证件即可免费办理会员卡。

315
免费服务项目

3月15日10:00-11:30

- ★ 售后咨询与投诉接待
- ★ 会员卡办理
- ★ 黄金清洗
- ★ 钟表维修
- ★ 皮带打孔
- ★ 熏烫衣服
- ★ 去衣服毛球
- ★ 品牌厂商普及衣物面料及洗涤知识
- ★ 屈臣氏咨询台及会员卡现场办理

心动之舞, 珠宝

卡尼 珠宝6折、K金7折; 周大生 镶嵌珠宝8折; 老街坊 饰品6折;
锦玉缘、蓝神、玉满堂、俊朗、玉之缘 玉器6折; 宝庆银饰 8.5折

柔美之舞, 女装

斯尔丽 春款299元起; 圣可尼 春款满200减60, 冬款满200减100元
罗德兰 春款1-4折, 样衣30元起; 妮奴 全场热卖1-5折
V.GRASS 冬品清仓1-3折, 样衣150元起, 春款5折

阳刚之舞, 男装

九牧王 春款满200省50元, 冬款部分6折后满100省10元; 雅戈尔 春款满100省30元, 冬款满100省60元; 罗蒙 5.5折后再满100省20元; 梦特娇 部分春款5折
花花公子 部分春款6折后再满100省20; 海螺 衬衫150元

动感之舞, 针织

米皇 羊绒3.5-6.5折, 部分热卖480元起; 梦特娇 正价羊绒6.5折, 部分热卖3-5折
鄂尔多斯 羊绒衫680元起; 卡帝乐鳄鱼 全棉套装69元; 飞马 内衣热卖49-118元
美标 家居服3.8-5折; 古今 花车促销30-200元; 沃佩柯 羊毛衫热卖168元起

活力之舞, 运动

运动休闲户外专场热卖: 安踏 鞋服20元起; 天伦天 新款6折, 运动鞋160元起
北客 新款6折, T恤59元起; 花花公子 2折起; 圣弗莱 2.5折起
不知 19元起; 安奈尔、杉杉、361° 骆驼童装热卖3-5折, 新款6-9折
床品春季热卖专场最后三天: 罗莱 2折起; 鸿润 2.7折起, 羽绒被799元起

百丽、千百度、他她、瑞贝卡、百恩图 热卖99元起; 星期六 新款单鞋满400减80元后再满100省20元; 百田森 春单7折后满100省20元, 热卖款满100省10元
瑞贝卡 春单8折后满100省20元, 热卖款满100省10元;
红蜻蜓、麦光 满100省10-20元; 骆驼户外 5折后满100省20元;
万里 4-6折后满100省10-20元; 双鹿 5.5折-7折后满100省10元