

3·15 走一线

关注投诉纠纷

在金盛百货龙江店,顾客在每一家商户都可拿到“小微服务卡通”的卡片,上面印有监督热线及各楼层负责人姓名、电话。金盛百货通过环环相扣的监督体系,确保消费者的问题第一时间得到解决。现代快报记者 刘德杰

体验地点:
金盛百货
龙江店

做辛苦事,受“夹板气”



协调好“各说各有理”

“租赁式商场做客服,要做好受夹板气的准备。”在金盛百货龙江店客服工作人员眼中,顾客碰到问题,投诉到服务台,自己要去跟商家沟通协调,如何说服双方都各让一步,也是技术活。

“有的衣服明明洗过了、鞋子明显穿过了、还有人为原因造成

的货品损坏等,不属于三包范围,顾客吵着解决问题,只有硬着头皮上。”客服小张告诉记者,有纠纷时商户大都很通情达理,为维持市场秩序也肯让步,另一边还得去安抚顾客情绪,最终找一个折中的解决之策。目前,金盛百货承诺购物不满意7天就退货,如果顾客第一时间解决不了问题,将启用“先行赔付”制度,确保第一时间帮顾客

解决问题。此外,门店也已设立市场总监督员,各个楼层负责人及行业会长多方互补,顾客及业主一旦有问题需要解决,随时都有专门人员帮助协调沟通。

关键责任人上卡片

各楼层负责人姓名及电话,市场部经理和物业部经理的姓名和电话,市场监督热线,上面的所有资料都浓缩在“小微服务一卡通”的卡片上。金盛百货龙江店店长梅莉告诉记者,这些卡片已经分发到门店各商户中,消费者进店购物可以在总服务台及商户门店内获取。“业主和消费者碰到的难题都可以第一时间拨通上面电话,相关负责人将第一时间帮助协商解决,如果处理不当,可拨打监督热线投诉。”

金盛百货龙江店从今年开始,逐步推行店长值班、带头喊话并鞠躬欢迎消费者等一系列新颖的店面管理方式。

体验地点:
五星电器
大卖场

顾客往往要的是心顺

这里,没有专门投诉部门,但是每一个工作人员又都有权利和义务帮顾客解决在购物中遇到的问题,正如五星的售后服务口号“以顾客为中心,责任为先,快速解决投诉”。

现代快报记者 蒋振凤

亲自上门解决问题

有顾客投诉刚买了两年的空调制冷效果就不好了,五星电器家电顾问朱燕接到投诉后立即联系售后空调维修员一起到顾客家了解情况。朱燕表示,经检查空调并无质量等方面的问题,而是因为空调过滤网2年没有清洗导致出风

口被灰尘堵塞了,在这种情况下,他们一边帮顾客免费清洗保养一边教顾客方法,顾客非常感动,之后买彩电、数码都是直接找我。

朱燕笑称,五星电器家电顾问销售岗位类似于消费者私人购物助理,其特点是“跨品类一站式消费”,消费者有任何问题都可以一个电话打给家电顾问去协调解决。其称,其实处理客诉的方法很简单,首先要站在顾客角度去考虑,这样增强了顾客对你的信任度。了解具体情况后及时联系相关部门,并尽量满足顾客的合理需求,这样基本会让顾客满意而归。

好态度给处理投诉好开头

朱燕认为,家电卖场和其他卖

场不太一样,不少产品无论在技术还是在质量上都可以说是过硬的产品,同样的价格也都不菲,尤其是彩电、空调、冰箱和洗衣机等大家电。所以对于消费者来说,选购到一件心仪的产品带回家,是一件很开心的事情,况且,有时候消费者选购产品,都是看了又看,比了又比之后才下定的决心,为此,这些产品一旦出现这样或者那样的问题,消费者难免会情绪激动,在这种情况下,作为售后服务人员,态度和效率很重要,当你保障了顾客的售后全过程,家电顾问售前售后终身保障的优势会得到充分体现,赢得消费者信赖,甚至于有些投诉过的消费者现在已经变成五星的忠实粉丝。

3·15 走一线

“消费共鸣”在行动

3·15来临之际,不少企业纷纷搭台,工商、质监、消协等相关部门坐镇,现场帮消费者解答各种各样的消费问题,内容涉及到预付卡、食品、服装等多个方面,而除了这些常规的咨询活动和消费问题外,一向被商家忽略的“赠品”也引发了消费问题,出现在了相关部门的投诉名单中。

现代快报记者 蒋振凤

预付卡强制充值成投诉焦点

有消费者还提出:“赠品”究竟能不能“三包”?

案例一: 预付卡消费遭“霸王条约”

3月4日,一消费者在永琪张府园店染发,发型师帮其推荐了原价1380元的发膏,因消费者持有该店三折卡,折后优惠价为414元。在付款时,因预付卡中只有300多元余款,工作人员表示,该消费者必须充值2000元后,再从卡中消费。消费者不同意工作人员的要求,并提出了解决办法:

第一,预付卡中的钱不够,可以以现金补足余下费用。

第二,自己按照原价1380元现金支付费用,但商家要把预付卡中300多元余款退还,工作人员不同意,强调卡里的钱不能退。最后消费者充值1500元现金才了事。

市消协:是否接受服务,所有权是消费者的。按照《消法》相关规定,经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则;消费者享有公平交易的权利。消费者有权拒绝经营者的强制交易行为;经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见,接受消费者的监督。

案例中,商家应该按照消费者提出的第一种办法解决这个问题,消费者有这种选择权利。

案例二: 现场咨询,食品问题不少

近日,由下关区人民政府主办,下关工商局、下关区消协、金桥市场协办的“3·15”主题宣传活动在金桥市场拉开帷幕,因有工商、消协等部门工作人员现场接受咨询,不少消费者带着各种各样的问题和实物赶来维权,内容涉及到食品、日用品等诸多方面。其中有位消费者两天前在中央门一街边

专卖店买了一包定型食品,买到家后才发现,食品已经过期了,得知这里有“3·15消费者权益保护日”宣传活动,就赶紧过来了。

下关区消协:消费者投诉的食品为定型食品,经现场查看食品外包装,确定该食品已经超出保质期,要求商家现场退货并赔偿消费者。除了该案例外,现场还有不少消费者咨询食品方面的问题。现场消协工作人员提醒广大消费者,选购食品尤其是定型食品的时候,一定要查看外包装,对于符合要求的食品,消费者可以查看到食品的QS标志和相关说明,除此之外,还要仔细查看外包装是否有安全食用期或贮存期等信息。

案例三: “赠品”在不在三包内?

面对日益复杂的消费环境和层出不穷的新消费问题,投诉和纠纷也在升级。就拿“赠品”来说,现在企业竞争压力大,各大商家为了揽客,增加了礼品赠送的筹码,有的商场一出手赠送个价值几百元的毛毯,还有的家电卖场,喜欢搞选购大家电赠送小家电的促销活动,这些礼品的价值都不低。如“赠品”有问题,消费者怎么办呢?

白下区消协:在处理投诉时,确实遇到了因为“赠品”而进行维权的消费者。消费者选购大家电时商家赠送了一件小家电,可是小家电没用多久,就坏掉了,后来消费者找商家讨说法,商家以“赠品”为由拒绝售后。为此,消费者将商家投诉到12315,经白下区消协工作人员协调,商家按照正品进行了售后处理。该消协工作人员强调,根据国家有关法律规定,赠品同样享受国家“三包”规定,消费者凡是遇到类似问题都可以进行维权。

JESHING 金盛百货 南京·龙江店

乘车路线: 乘143、18、39路至龙江北路下或乘32、45、57、96、150、73、134路、D1线、游4至龙江花园下 地址: 江东北路382号 51806289/51806285

金盛百货龙江店 春令商品火爆大促

<p>商品: 1F-C056 名称: 晨光杯 原价: 15元 现价: 9元</p>	<p>商品: 2F-E003 名称: 月阳0号优视眼镜 原价: 88元 现价: 48元</p>	<p>商品: 1F-C033 名称: 瑞玉秋百货 原价: 58元 现价: 40元</p>	<p>商品: 1F-T001 名称: 晶福楼 原价: 30元 现价: 15元</p>	<p>商品: 1F-C019 名称: 维佳箭器 原价: 45元 现价: 30元</p>
<p>商品: 2F-A014 名称: 洛丽亚女装服饰 全场皮衣 4折</p>	<p>商品: 3F-E007 名称: 报丰源精品羊绒 女士羊绒衫 原价: 860元 现价: 400元</p>	<p>商品: 1F-C075 名称: 天堡伞专卖 精美遮阳伞 原价: 20元 现价: 15元</p>	<p>商品: 1F-C080 名称: 柯义车饰 奔驰百年车用香水 原价: 120元 现价: 75元</p>	<p>商品: 1F-C070 名称: 金盛百货 飞利浦电吹 原价: 295元 现价: 238元</p>
<p>商品: 3F-F010 名称: 情人床 双人床罩枕套 原价: 230元 现价: 130元</p>	<p>商品: 3F-D008 名称: 古云轩 北京布料 原价: 68元 现价: 49元</p>	<p>商品: 3F-D005 名称: 潮流皮具店 女士皮包 原价: 100元 现价: 100元</p>	<p>商品: 3F-D010 名称: 艾十年鞋 女士皮鞋 原价: 238元 现价: 170元</p>	<p>商品: 3F-T003 名称: 梦娜袜业 可伸弹性袜 原价: 18元 现价: 10元</p>

更多优惠,等你来选.....