

记者学生装束潜入家居卖场,暗访导购服务 好导购,好在哪里?

史丹利衣柜

记者进去之后,一位四十多岁的中年导购迎了上来。导购对产品并没有太多介绍,也没有跟记者进行太多攀谈,基本上属于全程“尾随”。当记者看几扇柜门的时候,她提供了一些价格方面的优惠,没有提供产品资料给记者。

服务态度:★★★★☆
客户体验度:★★★★☆
产品介绍程度:★★★★☆
产品资料提供程度:☆☆☆☆☆
总体好感度:★★★★☆

灯玛特

在记者暗访的同时,有好几组客户在门店选购。记者进来后,一位经理模样的女士接待了记者,并让人喊旁边店面的导购前来支援。在推荐了几款灯饰之后,记者表示太贵,她又介绍记者到灯玛特的另一个店面进行选购,全程服务热情,只是没有提供相应的资料给记者回家参考。

服务态度:★★★★★
产品介绍程度:★★★★★
客户体验度:★★★★☆
产品资料提供程度:☆☆☆☆☆
总体好感度:★★★★☆

慕斯凯奇

记者进入店面,导购就很热情地迎上来,仔细询问了记者喜欢硬床还是软床,并邀请记者试躺。记者表示床垫很舒服但价格较高,导购又推荐了一款价格稍低的床垫,邀请记者体验。此外,还拿出相应的枕头让记者感受。临走的时候,给了记者宣传手册,并提供了导购的电话。

服务态度:★★★★★
产品介绍程度:★★★★★
客户体验度:★★★★★
产品资料提供程度:★★★★☆
总体好感度:★★★★☆

高仪&杜拉维特

这是记者整个暗访感觉最好、待的时间最长的店面。记者一进入店面,导购李小姐立刻迎了上来,热情攀谈之后,很快不动声色地把记者的需求以及房屋面积大小及小区摸得一清二楚,然后根据需要一个品类一个品类地推荐,产品性能、特点介绍得都比较到位。

服务态度:★★★★★
产品介绍程度:★★★★★
客户体验度:★★★★★
产品资料提供程度:★★★★☆
总体好感度:★★★★☆

美国健威家具

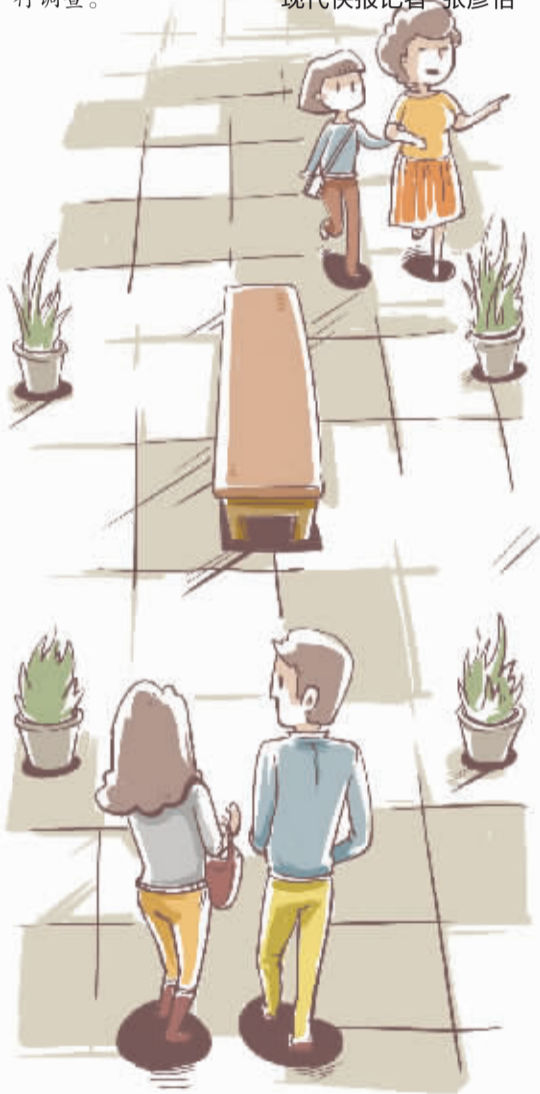
这是一家卖美式家具的商户,记者到达的时候有两位销售人员在店内。但是不知道是没有看见记者,还是当时比较忙,或是觉得记者太过年轻不像买东西的,始终没有上前招呼。记者只好默默地进来,又默默地出去了。

服务态度:☆☆☆☆☆
产品介绍程度:☆☆☆☆☆
客户体验度:☆☆☆☆☆
产品资料提供程度:☆☆☆☆☆
总体好感度:☆☆☆☆☆

最近,网上一则帖子引发了热议:楼主是位年轻女性,周末受家里人委托去某知名全国连锁家居卖场挑选床垫。由于是周末,楼主又起得晚,所以没有进行任何打扮,背着双肩包、戴着眼镜、穿着运动鞋,像个学生一样就出门了,到了卖场后惨遭导购员的冷漠对待。楼主一时气愤,回家之后梳洗打扮了一番,并且请出了自己精明强悍的妈妈一同前往,在同样的品牌,遇见同样的导购,却受到了截然不同的对待。

那么,南京的家居卖场服务情况又是如何呢?记者和楼主一样,背着双肩包穿着运动鞋来到帖子里所说的知名连锁卖场在南京的商场进行调查。

现代快报记者 张彦怡



漫画 雷小露

记者总结 得“消费者”得天下

导购是品牌与消费者接触的最直接的环节,如果做得好就可以达成一桩买卖,做得不好失去的不仅是订单,更有可能是一个品牌在大众心中的形象。通过这一轮的暗访,记者觉得唯有具备平易近人、耐心解疑、把握分寸的导购员才是一个让消费者信任的导购员。另外,家居产品消费是体验式的消费,不邀请消费者体验,哪里能感受到产品带来的舒适呢?另外,家居产品价格昂贵,很多业主都是全家一起规划购买,没有产品资料,他们回家之后如何商量选择呢?

您在逛家居卖场时,又遇到过怎样的导购服务呢?也欢迎告诉我们哦!

●本刊互动热线:
84783564 84783663
●本刊官方微信:请扫描二维码,加入“第一家装”大家庭



壹品堂

这家经营中式红木家具,也许是看记者太过年轻,导购小姐基本属于记者不说话,她也不打扰,默默跟着的状态。记者主动询问了几句,服务态度还是可以的,没有主动提供产品资料。

服务态度:★★★★☆
客户体验度:★★★★☆
产品介绍程度:★★★★☆
产品资料提供程度:☆☆☆☆☆
总体好感度:★★★★☆

苏梨家具

记者对该品牌印象深的有两点,一是它是厂商直营,导购对产品很熟悉,介绍时将产品特点优势和同类产品的区别表述得很清楚,还能提供原木给记者看。二是配套资料齐全,不仅有纸质资料,还有平板电脑提供效果图、实景图,还可以用微信给记者传产品图片。

服务态度:★★★★★
产品介绍程度:★★★★★
客户体验度:★★★★☆
产品资料提供程度:★★★★★
总体好感度:★★★★★

富兰帝斯

位于卖场四楼,主营欧式家具。总体感觉一般,导购有邀请记者试坐沙发,但也提示记者,有些品类家具价格较贵。只有一部分高档系列家具的资料,资料不全。

服务态度:★★★★☆
客户体验度:★★★★☆
产品介绍程度:★★★★☆
产品资料提供程度:★★★★☆
总体好感度:★★★★☆

宫廷一号

位于卖场四楼,店面比较大,所以当记者从侧门进入的时候,感觉逛了好久才看到两位导购。导购接待之后还算热情,但没有过多询问,基本属于尾随状态,没有提供资料。

服务态度:★★★★☆
客户体验度:★★★★☆
产品介绍程度:★★★★☆
产品资料提供程度:★★★★☆
总体好感度:★★★★☆

美克A.R.T

据导购介绍,这是与美克美家同一公司的另一个分支品牌,主营美式家具。导购对产品的介绍程度不是很深,大部分时间是询问记者的装修风格及进度。导购说该品牌是实木家具,但是记者拉开抽屉时发现,抽屉内部是板式的。导购说,其他品牌的欧式美式家具也如此。

服务态度:★★★★☆
客户体验度:★★★★☆
产品介绍程度:★★★★☆
产品资料提供程度:★★★★☆
总体好感度:★★★★☆