

# “踏实做人做事，客人满意我也满意”

## 东方电器大厦店副店长高城，用优质服务回报无锡人

看起来不过四十岁的高城，在东方电器已经工作了近30年。1987年刚毕业的他，进入当时的商业大厦家电部工作，从一名营业员做起，后来当上仪器仪表柜台的柜长。2002年东方电器成立，他又做了卖场督导，一步一个脚印走到现在，他已经是东方电器大厦店的副店长。作为东方电器的元老，他见证和参与了二百店、南通店等各家门店的成长与变迁。

陆媛

### “售后服务好，没后顾之忧”

今年3月，60多岁的俞老伯在东方电器买了一台43寸的彩电。因为没有及时安装，一周后他找到东方电器提出退货要求。原来，刚买的电视出现了“怪毛病”：接上机顶盒后，每次用遥控器换台，电视机会“自动”调高音量。如果频繁换台，音量会飙升至无法忍受。俞老伯多次拨打售后服务电话，维修人员也上门检查了，确认电视机没问题。无奈之下，他只好去大东方百货七楼投诉。高城也是第一次遇到这样的问题，他上网查资料，请教业内人士，随后又和维修人员一同上门实地查看。最终，他发现原因出在机顶盒换台和电视机调高音量的遥控频段凑巧相同，这造成遥控器发一个指令，机顶盒换台时电视机的音量也会同步升高。

问题虽然找到了，但厂家认为产品没问题，不同意退换。看到俞老伯焦急的样子，高城承诺为他先办理退款手续。过后，他又向

厂方提出建议，该型号彩电不宜在无锡市场出售。最终，俞老伯满意地拿到退款。高城还热心地向他介绍，“五一”前后东方电器将举办促销活动，力度前所未有。除了3C产品外，全场家电商品以厂方限定的市场底价出售，并且再享满千返百的活动：“单件商品满3000元即返300元大东方卡；成套商品满10000元即返1000元大东方卡；满30000元即返3000元大东方卡；满50000元即返5000元大东方卡。”俞老伯表示，到时还要来东方电器买家电，“因为这里的售后服务好，买了没有后顾之忧。”

### “客人满意我也满意”

在东方电器，只要年过八旬的胡阿姨出现，大家都知道是来找高城的。其实，高城已经记不清是什么时候帮胡阿姨处理了一起售后投诉。因为被高城的热心、诚恳所打动，从那以后，胡阿姨就把他当成了自己人。“她的亲戚朋友邻居，只要有人要买家电，她就带他们来找我。”即使不在自己的工

作范畴，高城也会尽力帮忙。

“有一次阿姨拿来一个充电器送的手机，说是有些功能不能使用，我就陪她去营业厅了解情况，帮她协调解决。”就这样，胡阿姨成了高城的忠实“粉丝”。高城坦言，如今的家电业竞争异常激烈，连锁家电和网店对东方电器形成不小的冲击。在产品、价格都越来越同质化的今天，吸引客户的最重要法宝就是服务。“我们给营业员做培训时就要求他们，不能为了成交而夸大产品宣传。”高城说，尤其是售后服务，要站在客户的立场解决问题。曾经某合资品牌的彩电厂商拒绝执行国家规定的彩电从安装之日起享受“三包”的政策，高城不仅电话沟通，还发传真到厂方进行交涉，甚至和采购部门以拒绝进货相“要挟”，最终“迫使”对方遵守国家规定。

“踏实做人，踏实做事，客人满意我也满意。”高城没有豪言壮语，他说帮客户解决问题，维护企业信誉，算是不辜负无锡人民对大东方的信任和支持。



高城(左)去客户家走访 东方电器供图

## 刷光大信用卡 享全城美食惠

活动时间:即日起至2016年6月30日

### 食之秘(海岸城店)

每周刷光大信用卡可享200元以内5折优惠,每单最高优惠100元,法定节假日除外,不与店内其他优惠同享。每活动日限前50名,先到先得,额满为止。每位客户每活动日限选择一家商户享受一次优惠。

海岸城店:无锡市滨湖区立信大道168号海岸城1楼118号(近星巴克) 0510-82038008  
苏宁店:无锡市崇安区人民中路111号苏宁广场负一楼109-110 0510-68065858

### 藤之屋文化日料(宜兴店)

每周刷光大信用卡可享自助餐5折优惠,每卡最多可刷2人,法定节假日除外,不与店内其他优惠同享。每活动日限前50名,先到先得,额满为止。每位客户每活动日限享受一次优惠。

地址:宜兴市荆邑中路185号 电话:0510-87607799

### 多伦多海鲜自助餐厅

每周二刷光大信用卡可享自助餐5折优惠,每卡最多可刷2人,法定节假日除外,不与店内其他优惠同享。每活动日限前50名,先到先得,额满为止。每位客户每活动日限享受一次优惠。

八佰伴店:无锡市崇安区中山路

168号八佰伴7楼

0510-82700577

万象城店:无锡市滨湖区金石路88号万象城2楼2-40

0510-83291177

百盛店:无锡市人民中路127号百盛8楼 0510-81083577

茶聚店:无锡市锡山区团结中路3号茶聚购物中心4楼

0510-81083178

宜兴店:宜兴市宜城街道东虹路550号万达三楼 0510-87197768

江阴店:江阴市人民西路281号万达广场3楼 0510-86001717

### 喜来稀肉(江阴新一城店)

每周二刷光大信用卡可享200元以内5折优惠,每单最高优惠100元,酒水除外,法定节假日不参加,不与店内其他优惠同享。每活动日限前50名,先到先得,额满为止。每位客户每活动日限享受一次优惠。

地址:江阴市澄江中路87-89号 电话:0510-86556699

### 怡乡春竹海鲜自助(崇安店、青石路店)

每周三刷光大信用卡可享自助餐5折优惠,每卡最多可刷2人,法定节假日除外,不与店内其他优惠同享。每活动日限前50名,先到先得,额满为止。每位客户每活动日限享受一次优惠。

崇安店:无锡市广南路288号(近月星家居) 0510-82410777

青石路店:无锡市北塘区青石路21号 0510-82022777

### 深海800米海鲜自助餐厅

每周三刷光大信用卡可享自助餐5折优惠,每卡最多可刷2人,法定节假日除外,不与店内其他优惠同享。每活动日限前50名,先到先得,额满为止。每位客户每活动日限享受一次优惠。

地址:无锡市中山路328号T12大厦9楼

电话:0510-82210666

### 新一番回转寿司

每周四刷光大信用卡可享200元以内5折优惠,每单最高优惠100元,不与店内其他优惠同享。每活动日限前50名,先到先得,额满为止。每位客户每活动日限享受一次优惠。

地址:无锡市崇安区人民路127号三阳百盛7楼

电话:0510-82707756

### 盘熟里(宜兴店)

每周四刷光大信用卡可享200元以内5折优惠,每单最高优惠100元,不与店内其他优惠同享。每活动日限前50名,先到先得,额满为止。每位客户每活动日限享受一次优惠。

地址:宜兴市八佰伴生活广场B1028

电话:0510-86459008

### 港翠茶餐厅

每周五刷光大信用卡可享200元以内5折优惠,每单最高优惠100元,酒水、法定节假日除外,不与店内其他优惠同享。每活动日限前50名,先到先得,额满为止。每位客户每活动日限享受一次优惠。

地址:无锡市中山路后西溪1号 电话:0510-83725777

### 江阴喜来登酒店

每周五刷光大信用卡可享自助餐“两人同行,一人免单”法定节假日除外,不与店内其他优惠同享。每活动日限前50名,先到先得,额满为止。每位客户每活动日限享受一次优惠。

地址:江阴市滨江中路333号 电话:0510-86998888转1250

### 君来洲际酒店

每周六刷光大信用卡可享自助餐5折优惠,每卡最多可刷2人,法定节假日除外,不与店内其他优惠同享。每活动日限前50名,先到先得,额满为止。每位客户每活动日限享受一次优惠。

地址:无锡市南长区永和路6号 电话:0510-81185888-58

### 渝程老锅(旺庄店)

每周六刷光大信用卡可享200元以内5折优惠,每单最高优惠100元,仅限菜品参加优惠,不与店内其他优惠同享。每活动日限前50名,先到先得,额满为止。每位客户每活动日限享受一次优惠。

地址:无锡市旺庄东路117号 电话:0510-85499878

### 上井

每周日刷光大信用卡可享自助餐5折优惠,每卡最多可刷2人,法定节假日除外,不与店内其他优惠同享。每活动日限前50名,先到先得,额满为止。每位客户每活动日限享受一次优惠。

地址:无锡市金石路88号万象城1-83(大剧院旁) 电话:0510-83013777

### 汉宫往事重庆火锅(阳光100店、政和大道店)

每周日刷光大信用卡可享200元以内5折优惠,每单最高优惠100元,不与店内其他优惠同享。每活动日限前50名,先到先得,额满为止。每位客户每活动日限享受一次优惠。

阳光100店:无锡市惠山区西漳水澄路77号 0510-88809777

政和大道店:无锡市惠山区政和大道206号2楼 0510-68552222

Bank 中国光大银行  
无锡分行

## 刷光大信用卡 屈臣氏消费满200元减50元

一、活动时间:  
即日起至2016年8月31日,每周二(10:00开始至当日营业结束)。

二、活动内容:  
活动期间,光大银行信用卡持卡人在全国指定屈臣氏门店刷卡消费单笔满200元可享立减50

元优惠(最高立减50元)。本次活动名额共计107800名,每个活动日均限制交易名额5390个,每位持卡人在优惠日当天仅可享受一次优惠(如客户持有多个我行信用卡,也可使用其中一张参与本活动)。

三、活动细则:

1、活动期间,在屈臣氏指定门店,客户出示本人的光大银行信用卡,告知店员参加“光大满减立减”促销活动,结账时由店员收银联对信用卡进行核实确认,并通过e-Buy POS机验证成功后(打印小票视为验证成功)方可享受立减优惠活动。

2、使用光大银行信用卡进行全额支付方可享受本活动优惠。

3、每位客户每个活动日限享受一次优惠,不可累计或分单享受优惠。

4、如遇反向交易(例如:退货),则退回客户享受优惠后的实

际刷卡金额,且退货后的交易不再享受此优惠活动。

5、本次活动不包含零额度存贷合一卡。

6、具体活动细则见当地屈臣氏店内活动海报及光大银行信用卡网站。