

# 贴心服务满意“101”

## 三联商社本周开启 100+1 增值服务工程

□商舍

蝉联八届消费者满意单位美誉的三联商社，始终从顾客的需求出发。最大程度的为消费者提供售前、售中、售后超值服务。本次推出的贴心服务满意101服务工程，在融合了经典服务案例的基础上，开发出具有新时期特色的增值服务项目。商社市场部负责人表示，“多一分”服务，需要员工付出100分甚至更多的努力，但是，能让消费者“多一份安心、省心、放心”也就超值了。作为中国家电第一店的三联商社，就应该担负起为家电行业树立的服务新标杆的责

任。

拓展增值服务101，多1分服务，顾客更省心、更安心、更放心。三联商社业务管理中心总监梁永涛表示：“今后‘价格战’必将升级为‘服务战’！”拥有26年服务文化积淀的三联商社，将成为这场战役的主导者。即将开启的满意101贴心服务工程，将全面升级家电售后服务。

那么，什么是101服务呢？“101服务”，即101=100+1 满意再+1，指的是三联商社三类独特的增值服务——服务标准+1、顾客满意度+1和拓展增值服务+1。这三类增值服务相依相

存，能够产生区别于其他竞争对手的特色服务。

具体来讲，三联商社服务标准+1是指在国家标准的基础上+1和三联商社服务标准的基础上+1。比如在今年3.15期间，三联商社率先将液晶显示器的保修期在国家标准的基础上再延长两年。再如今年7月份买空调来三联，延长2年保修；三联商社顾客满意度+1指的是更深层次上满足顾客的需求。如在世界杯期间，三联商社联合数百厂商为顾客定制“运动高清电视”充分满足球迷朋友们的观战需求并加送运动高清电视30%专项补贴；而拓展

增值服务+1是指三联商社建立山东首个家电卖场“配件超市”。所有3C和冰箱洗衣机空调周边商品，包括鼠标、U盘、摄像头、硒鼓等办公耗材等应有尽有，冰箱除臭剂、蒸汽干洗刷、双杆晾衣架更是一应俱全。此举，不仅为泉城消费者提供了便利而且越发满足时尚家居一族们对自由与个性的追求。总体来说，101服务就是满意再加1，一种始终高于百分之百满意度的体验式营销模式。

基于101服务标准，本周，三联商社为广大消费者准备了丰盛的“贴心服务满意101”饕餮大餐。

### 比国家标准延长2年保修

### 买空调勿忘“三联商社101服务”

面对桑拿天，价格战已经不具备竞争优势，消费者更关注的是售后服务。三联商社在100%保障售后安装、咨询等传统服务的基础上，开创性的提出“增值服务+1，满意101加送免费延保行动”。三联商社置业顾问温馨提示：空调产品保修期一过维修难的问题有望得到解决。酷暑七月，消费者来三联商社购

买空调不需花钱就能给家电买一份维修“保险”，享受免费的维修服务。三联商社空调采购部负责人表示：“我们将免费为本月购买空调的消费者提供”延长二年保修期“服务，此项加送免费延保行动”。三联商社101服务工程的重要组成部分。所购买的空调在国家标准的基础上，可再延长保修期2年。”

### “i”服务一卡通为先锋

### 手机、电脑和数码服务新标准全力保障暑假

“售后服务要向101标准看齐！”——三联商社独家产品“i服务”一卡通。即将成为家电行业服务史上又一具有里程碑意义的重大服务壮举。

“i服务”源自“我服务”和“爱服务”，切合三联商社经营理念，同时切合信息时代标志“i”。本次推出的一卡通为通讯行业树立了新的服务标准，其附加价值和

增值性远高于其他卖场的服务标准。它的特点是：1、免费保养，2、免费清洁，3、免费杀毒，4、免费升级和下载，5、免费备份电话本，6、免费更换电池一块，7、免费天才课堂培训，8、一日快修服务，9、优先提供备用机。尤其值得关注的是持有“i”服务一卡通的顾客可享受绿色通道和VIP客户待遇。无需排队即可享受到

当日急速快修服务。迎合了顾客需求，提高了一卡通的服务形象和三联商社产品的附加值。除此之外，服务价值极高的天才课堂培训服务也将成为年轻时尚一族的首选。在培训课堂上，培训师将教会你如何使用智能机新功能，如何突破智能机使用限制，解密智能机使用禁区。下载最新的手机游戏、软件……这对年轻顾客有极大

的吸引力。

“i”服务一卡通是三联商社满意101服务的先锋军，是三联商社服务标准+1、顾客满意度+1和拓展增值服务+1的直接体现。随着“i”服务一卡通的应用和普及，三联商社将全力拓展电脑和数码增值服务项目，升级服务标准，保障整个暑假。

### 携手希望工程慈善捐助

### 爱心无价 101服务再升级

也许，捐一本书救不了一个孩子。但是，却能够唤起人们的慈善行动……

本次“贴心服务，满意101”服务工程拿出专项资金，倡导消费者一起做出爱心行动。办理地点在三联商社西门店爱心捐书处。顾客可将家中闲置无用的书送至三联商社。活动结束后三联商社将与火柴天堂慈善组织把收到的捐赠书籍统一送到

指定的希望小学。届时，三联商社将拿出专项资金购买图书和消费者捐赠的书籍一起送到需要图书的孩子手中。三联商社携手“火柴天堂”发出倡议：让我们携起手来，帮助别人。我们的帮助虽然微小，可它却有无限的力量，足以改变一个人的一生。只要你心中有爱，从自己力所能及做起，从小事做起，我们的社会就会更加和谐！



客服热线: 88676789 4006586058  
网址: www.sanlianshop.com

全济南 看西门

# 感受生活 感受“爱”

## 三联商社年中感恩回馈 7月16日全面启动

滴水之恩，涌泉相报。  
根扎泉城沃土，冠卧齐鲁大地。  
二十六年来，我们共享一方水土，  
同撑一片蓝天。点滴记忆，  
早已铭刻于心，永生难忘；  
多年同行，业已亲如家人，心怀感恩。  
我们彼此见证，我们为梦而歌……  
爱山东，爱三联，  
有爱我们携手共辉煌。



### 敬请期待...

活动时间：7月16日~18日  
活动详情见店内海报



### 携手“火柴天堂”希望工程

## 50万爱心积分全城送

捐书送爱心积分

顾客凭闲置书籍参加爱心捐书活动，可最高获赠三联商社500元爱心积分。也可交爱心基金10元-50元现金，参加送积分活动。顾客凭获赠积分在商场购物享受对应金额优惠。  
预存时间：2010年7月10日~15日 积分使用时间：2010年7月16日~18日  
活动地点：西门店、槐荫店 活动咨询电话：83536117(数量有限 送完为止 赠送及使用规则，见店内海报)

### 购彩电、冰洗、生活家电

抵 100元、200元、300元、500元  
爱心基金 交10元抵100元、交20元抵200元  
交30元抵300元、交50元抵500元

### 购手机、数码、电脑

抵 100元、200元  
爱心基金 交10元抵100元  
交20元抵200元

### 成交价基础上再享优惠！！

交通银行 365好生活 365爱家团购  
BANK OF COMMUNICATIONS www.365hsh.com

### 三联商社携手交通银行

### 365好生活网家电万人团购专场

### 7月16日 全面引爆

团购接待地点：西门店营业三厅 咨询电话：83536316  
槐荫店营业一厅 咨询电话：87923006

每走一步 首先想到的是顾客

### 山东的三联 服务的三联

西门店：趵突泉北路12号 电话：83536309

槐荫店：经二路385号 电话：87923006