

家电

三联商社服务再升级，发力 3C 服务关

携手中国联通，首批 6 家合作营业厅十一亮相泉城

传统家电售后服务

三联商社领先地位无可撼动

在很多家电卖场，顾客购买了电视、空调、洗衣机等传统家电，一旦过了保修期，维修就成了大难题，但在三联商社，这却丝毫不足为题。笔者了解到，从今年上半年开始，消费者在三联商社买到的传统家电，陆续开始享受“国家标准基础上延长 2 年包修期”的服务新标准。

拥有 26 年服务文化积淀的三联商社，作为中国家电第一店创造了一系列领先行业的服务创举。坚持“每走一步首先想到的是顾客”的服务理念，三联商社传承 6 项服务承诺，先后推出贴心服务，满意 100+ 增值服务，赢得了广大消费者的认可与支持。商品质量保证、不销售假冒伪劣商品、价格补偿保证、7 日差价补偿、手机“i”服务、八项全免费维修护理服务；金牌置业顾问、诚信导购；免费送货保证、急速送货服务；售后服务保证，登门服务连锁维修都已延伸到客户家，深入人心！

此外，首推“CRM 窗口式”服务解决平台。为了更好地服务消费者，三联商社全国首推“CRM 窗口式”服务解决平台。该平台是将客户的交互环节集成为一起的客户联络中心。400-658-6058 服务电话可为消费者提供 24 小时服务。

在产品同质化竞争的今天，各行业的商家会在宣传自己时，打出一张张各具特色的服务牌，吸引顾客的眼球。不过懂行的人明白，喊出服务这个口号容易，真正把服务做到实处很难，数十年如一日的把服务坚持下去更难，最难的则是在坚持原有服务的基础上，不断地追求服务的更高境界。

近日采访中笔者了解到，省内乃至国内家电行业的服务标杆——三联商社 26 年服务进化史上，又增添了浓墨重彩的一笔，这个行业领军人物打算在保留传统家电领域服务绝对领先的基础上，抢先一步携手中国联通创新性地建立合作营业厅，发力 3C 产品服务，延伸服务网络，追求服务的最高境界。

者提供集售前、售中、售后为一体的全方位服务，消费者只需拨打 400-658-6058 即可咨询相关信息、请求服务、查询信息、申报故障、投诉不满，提出建议意见，以及申请换货、移机、执行延包等等，可以说一个电话实现“一站式”全程服务。

事实上，类似这样的服务举措，也给省城很多顾客培养出了新的服务概念，比如说每到一个家电卖场购物时，顾客开口就问是否在国家标准基础上延长 2 年包修，毫不夸张地说，在传统家电的售后服务上，三联商社达到的水平，是其他卖场无法比拟的。其实，三联商社的服务不止这些，蝉联八届省两级消费者满意单位，足见其服务的真诚和决心！也正是因为这些，才奠定了三联商社在传统家电服务上的绝对领先地位。但是三联商社的服务追求不止于此，随着家电行业的发展与顾客需求的日益增加，尤其是服务需求，三联商社正加大

创新步伐，一场新一轮的服务拉力竞赛整装待发。

服务冲击波

扩展至 3C 领域

买家电，还是选三联，早已成为一种习惯。即使在传统家电的售后服务上，已经领先于国内其他同行，三联商社也没有停止追求服务更高境界的脚步。最近三联商社相关负责人透露，这个行业标杆又有新动作，打算在手机等 3C 产品服务上下狠功夫。

据了解，之前，三联商社以手机为 101 服务先锋军试水 3C 服务领域，推出“i 服务—卡通”受到消费者的强烈关注。“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”，“i”月底已经开通，最大的特点就是 8 免。据三联商社业务管理中心 3C 部部长刘刚介绍，i 服务—卡通就是一增

场无形中拉近了人与人之间的关系，设立手机体验服务区实现服务零距离，超卖场化经营的服务理念就是顾客为重，每一步的设计装修首先想到的是顾客，让消费者感觉到置业顾问就在身边；从而达到卖场、消费者、家电品牌共赢的效果。

三联商社所提到的在 3C 行业服务上下功夫，还有很多，很多。众所周知，即将到来的十一长假，是 3C 产品的销售旺季，在产品同质化和价格透明化的今天，各类型打价格战吸引消费者的营销手法已失去“法力”，消费者对于千篇一律的营销手法产生了消费疲劳，有特色的服务此时肯定会崭露头角，一场史无前例的家电盛宴即将华彩上演！

“这些服务标准，在行业内没有先例。”刘部长表示，i 服务—卡通为通讯行业树立了新的服务标准，其附加值和增值服务远高于其他卖场的服务标准。“举例来说，周末顾客在客服排队基本都是在 1 小时以上，持有 i 服务—卡通的顾客，可以享受快修和绿色通道，免除排队等待时间。

笔者了解到，为提高服务水平，三联商社在硬件设施的强化上更是不遗余力。在刚刚过去的重装升级盛大开业上，改造成以人为核心，实现服务零距离。一个全新的现代化、人性化、数字化的新三联商社将展示给广大消费者。全新的三联商社卖

场人物。作为中国家电第一店的三联商社，就应该担负起为行业树立服务新标杆的责任，包括手机等 3C 领域，三联商社要在把传统家电售后服务做成熟的大背景下，把 3C 产品售后服务水平提升上去。”三联商社一负责人表示。

这一轮 3C 产品服务冲击波，首先波及到的就是手机产品。

笔者从三联商社一楼营业厅看到，这里新设立了手机体验区，展示的全都是主流品牌畅销款的真机。据了解，在各大 3C 卖场中，因为真机展示操作经常发生产品失窃事件，所以极少有商家拿出真机展示。在这个体验区，还有一个大屏幕，当顾客拿起一款真机时，屏幕上会自动显示产品的相关信息，甚至不需要销售人员的讲解，顾客通过这个屏幕就能详尽的了解到产品信息。

“三联商社的手机消费群体集中在中高端上，对他们而言，购机比较理性，对价格敏感度不高，注重产品的附加价值。购机后享受到含金量较大的服务比低价更有诱惑力。”针对性分析消费人群，秉承每一步首先想到的是顾客的服务理念，才能够制定出更能够满足市民消费需求的服务标准。基于此，三联商社在十一国庆来临之际，一场服务大动作即将展开。敬请期待！

加速 3C 服务战略规划

三联商社服务探究一直在路上

随着国内市场手机的拥有率越来越高，关于手机的投诉也日益增加，水货、翻新机横行，手机一旦出现质量问题，经销商和厂商相互推脱责任，随着竞争激烈，一大批品牌退出手机战场，手机孤儿备受冷落。毋庸置疑的一点，与传统家电规范的售后服务相比，不管是厂商还是销售商，在手机等 3C 产品上能提供给顾客的服务明显跟不上节拍。

“行业越混乱，越需要

三联商社
SANLIAN COMMERCIAL CORPORATION

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

祝福祖国 60 盛典
聚焦泉城路·聚焦三联西门旗舰

26 年·我们欢乐共享
免费包修服务延长 2 年 手机 i 服务 8 项全免

三联商社 中国联通战略合作
首批 6 家合作门店十一亮相泉城

三联商社西门旗舰店
十一家电盛宴 盛大开幕...



服务于 1125 万用户，拥有 52 万会员，500 品牌鼎力支持，十一买家电，还是选三联

客服 400-658-6058 服务平台全面升级·服务更贴心

9 月 30 日 17:30 分 国庆万人团购夜启幕...
三联商社十一独家服务承诺



- 一、商品质量保证
- 二、价格补偿保证
- 三、手机 i 服务
- 四、免费送货保证
- 五、售后服务保证
- 六、金牌置业顾问
- 大件家电免费延包 2 年
- 7 日差价补偿
- 8 项全免
- 急速送货服务
- 售后服务延包
- 金牌置业顾问
- 诚信导购

详见店内服务细则

定金免费送

顾客持三联老发票、老会员卡均可免费获得黄金周定金卡一张，购物可享受

成交价基础上再享优惠

领取时间：9 月 20 日至 9 月 30 日 14:00

领取地点：西门店营业一厅南区

三联商社槐荫店（西市场华联对面）



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