

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, 维修就成了一大难题, 但在三联商社, 这却丝毫不成问题。记者了解到, 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+1 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经家喻户晓, 深入人心!

此外, 首推“CRM 窗口”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”服务解决平台。该平台是将客户的交互环节集成在一起的客户联络中心。400-658-6058 服务电话可为消费

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, 三联商社达到了水平, 是其他卖场无法比拟的。其实, 三联商社的服务不止这些, 蝉联八届省市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。即使是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, 这个行业标准又有新动作, 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 服务一卡通”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”, “8 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 部部长刘长刚介绍, i 服务一卡通就是一增

值服务卡, 顾客在三联商社购机, 即可获赠增值服务卡一张, 持有 i 服务一卡通的顾客, 能够享受免费保养、免费清洁、免费杀毒、免费升级和下载、免费备份电话本、免费更换电池、免费天才课堂培训、优先免费提供备用机等服务。

“这些服务标准, 在行业内没有先例。”刘部长表示, i 服务一卡通为通讯行业树立了新的服务标准, 其附加值和增值性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 个小时以上, 持有 i 服务一卡通的顾客, 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, 改造以人为中心, 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

场无形中拉近了人与人之间的关系, 设立手机体验式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, 各类以打价格战吸引消费者的营销手法已失去“法力”, 消费者对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将华彩上演!

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

领军人物。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, 展示的全是主流品牌畅销的真机。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, 所以极少有商家敢拿出真机展示。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。”针对性分析消费群体, 秉承每走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!

**三联商社**
SANLIAN COMMERCIAL CORPORATION

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

祝福祖国盛典

聚焦泉城路·聚焦三联西门旗舰店

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

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
大件家电免费延包2年

二、价格补偿保证
7日差价补偿

三、手机 i 服务
8项全免

四、免费送货保证
急速送货服务

五、售后服务保证
登门服务连锁维修

六、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)

Hisense 海信 NOKIA 诺基亚 SAMSUNG 三星电子 DAIKIN 大金空调

十一三联商社独家专场 敬请期待...

iPhone 4 三联商社惊艳上市

限量 预约销售中.....

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

直降 588元

(定金卡仅限9月30日使用)

每走一步 首先想到的是顾客