

回避召回是一种病态



消费者是上帝,顾客是商家永恒的追求。恰逢“3·15”,但凡有点责任心、上进心的企业或许都

心有惴惴,担心在这个“消费者的节日”前后发生点什么事情,给自己带来“世界末日”之感。

市场经济发展到今天,媒体也好,职能部门也好,对商品及服务的监管,不一定非要等到“3·15”才来打一场“集中歼灭战”。通过“3·15”解决的问题毕竟有限,而任何问题的解决应该有一个通畅的常规渠道。只有当“3·15”从节日成为“末日”,我们这个社会才真正和谐了。因此,我想说的是,对我们消费者来说,要有一双明辨是非的双眼。

拿汽车行业来说,许多有车族害怕自己的车辆被召回,他们觉得,召回不是件好事,真正的好车是不会被召回的。这话听起来似乎没错,但事实上,这才是一个巨大的误区!在召回的背后,人们往往忽视了强大的品牌周转自愈能力。

目前,汽车业似乎已经陷入了一种模式性的怪圈,即企业必须要扩大生产规模,通过规模效应来降低成本,也就是车企要通过扩产或者模块化生产来降低成本。这不仅导致了汽车产品越来越大同小异,

缺乏个性,还让车企患上了销量依赖症,一旦销量下滑,其成本反而会被增加。另外,在产品质量控制上,某一模块化的故障,很容易被放大。

汽车召回是一个企业有责任感、有实力的体现,也是一种自信与相互间信任的体现。谁都知道,奔驰、宝马是好车,但很多汽车品牌不也有召回的。

所以,召回不可怕,怕的是,有些品牌从不召回。作为世界头号汽车产销大国,我国目前的自主品牌还没有一家企业对自己的

产品实施过召回,喊了许多年,一直说“有望出台”的汽车“三包”政策,此刻,还依然在“有望出台”中。

不管是出于什么原因,丰田都面临着历史上最为严重的危机。丰田所要做的除了“道歉”外,还要用足够的耐心和诚意来化解此事。对于中国的自主品牌来说,也先别急着幸灾乐祸。丰田今天所面临的,或者就是我们明天所要面对的。一方面要戒急戒躁,把好产品质量关;另一方面,也要学好政治经济学。

(专刊记者 王文卿)

新动力 芯澎湃 新森林人增配不增价

本报讯 在2010年的广州车展上,斯巴鲁面向中国市场正式推出2011款Forester森林人车型。3月13日,中冀斯巴鲁临沂店举行新Forester森林人赏车会,让到店顾客一睹新车风采。

据悉,2011款Forester森林人共有11款车型,售价在22.98万元-36.98万元之间,新Forester森林人在增加多项丰富配置的同时价格依然维持在原来的水平,真正的增配不增价,超值好车。森林人S-EDITION车型是2011款Forester森林人新增加的车型,这一车型装备的发动机经过改良,同时还配备了五前速手自一体变速器并采用STI铝合金轮毂等运动性配置,给使用者带来极具运动感受的驾驶乐趣。新Forester森林人可以满足消费者的不同需求,让爱好斯巴鲁的消费者有更多选择空间。

(专刊记者 邵明习)

促销打折 服务不打折

春暖 3·15 金鹰美佳电器升级节日营销

14日上午,记者从金鹰美佳电器公司了解到,为迎接3·15国际消费者权益日的到来,该公司紧扣今年国际消费者权益日“消费与民生”的主题,近期推出了“春暖3·15,惠聚春天”系列优惠促销活动,强化家电商场服务升级的口号,为消费者提供全方位星级服务。

据了解,金鹰美佳电器推出的“春暖3·15,惠聚春天”系列优惠活动,隆重推出三重豪礼,再次推出让利风暴,拉动春季家电市场消费。在活动期间,购买家电

就送名牌电动车、全自动洗衣机、折叠自行车,床上四件套等豪礼。买家电即可现场抽取32寸液晶大奖。购买任意一款LED系列电视加赠元宝一个。为了回报消费者的厚爱,更推出一系列特价商品,电水壶仅售29元,豆浆机仅售99元,格兰仕小家电全场5折起售,冰箱、洗衣机、电视、空调推出春季超低特价,让消费者得到实实在在的实惠。该公司的本次让利活动,将推动家电消费市场的进一步升级,打响本年度家电消费的第

一仗。同时,针对家电市场售后服务软肋,金鹰美佳电器以今年3·15为契机,在全市开展家电售后服务回馈月活动,义务为消费者排忧解难。活动期间,消费者可拨打该公司售后服务热线,免费电话预约上门服务,清洗空调。购新空调四年内免费移机一次。3·15当天在解放路金鹰美佳电器门前设置售后服务咨询点,免费为消费者解决家电使用过程中遇到的困难。联合海尔集团在临沂首家也

是唯一一家推出购海尔成套产品十年免费保修活动。这是金鹰美佳电器在3·15期间为消费者献上的又一大礼,让更多的消费者享受到该公司的星级服务。

金鹰美佳电器售后服务中心赵国刚经理表示,服务升级不是一蹴而就的事情,更不是一两个人两个人的事情,需要公司全体员工,每天都要坚持不懈的努力。记者了解到金鹰美佳电器已经形成比较完善的售后服务体系,有着一支100多人的高水平、专业的售后服

务团队,只要您一个电话,售后服务人员就能在最短的时间内上门服务。

此次“春暖3·15,惠聚春天”促销活动,不仅是金鹰美佳电器总体实力的体现,也可从中窥见我市家电销售新的风向标。近年来,消费者和商家越来越多的关注售后服务问题,而金鹰美佳电器作为全市最早、最专业的家电卖场,多年来一直坚持不懈的提高自己的服务能力和水平,开拓家电销售和服务的新思维、新途径。提出保证顾客100%的

满意是我们的职责,让顾客感动是我们的目标等一系列新的服务理念,得到了广大市民和众多厂家的认可,全市唯一一家临沂海尔星级服务中心在金鹰美佳电器的成立即是最好的证明。

不断提升的优质服务才能更好的满足消费者的需求,真的让购物成为消费者的一种享受,才是真的关注消费者的民生,金鹰美佳电器愿意和广大消费者一起维护消费者的合法权益,推进行业的整体进步!

(专刊记者 宋忠良)

焕新悦变

F3白金2011版全新上市, 服务升级

服务百万家庭 · 销量持续领跑

最高直降 10000 元

价格: 5.98-7.98 万元

比亚迪 限乘5人 系安全带 请系安全带

临沂世鼎比亚迪4S店

4S店地址: 鲁南汽车城C2厅 电话: 0539-7160699

沂水兴保: 2222299 沂南中天: 3313777 平邑亨大: 4882778 蒙阴扬标: 4279718

英伦汽车 MG5

风尚·型动力

英伦SC5-RV 炫目登场

临沂广平汽车销售服务有限公司

地址: 临沂市兰山区少昊路4号 电话: 0539-7051000