

年度  
优秀团队

风尚力量·2013消费风尚榜评选

## 2013济南消费年鉴

年度  
优秀团队

风尚力量·2013消费风尚榜评选

# 2013消费风尚榜评选之“年度优秀团队”

### ★“结缘贵和，品位生活”——贵和购物中心服务团队

**获奖理由：**贵和人始终坚持“结缘贵和，品位生活”的服务理念，锐意进取，敢于创新，服务工作向特色化、优质化、科学化管理迈进，不断推出特色服务，如：化妆品坐式体验式服务、钟表专业技师顾问式服务、珠宝坐式观摩式服务、健身器材全方位体验服务等。通过特色创新服务的推广，带动了企业整体服务水平，先后获得全国“诚信单位”、“青年文明号”、山东省“消费者满意单位”、“服务名牌”等一系列荣誉称号。

### ★“华联服务，从心开始”——济南华联集团服务团队

**获奖理由：**济南华联集团以顾客需求为导向，秉承“华联服务，从心开始”服务理念，以“技能营销”为切入点，通过开展技能比武、岗位练兵等形式，为顾客提供更加优质的服务。在提升员工服务技能的同时，还开展“争做文明华联人”等活动，传播正能量。星级服务是济南华联长期坚持的特色之一，2013年，华联集团共评选出星级员工300余名，在他们带动下，品牌服务使华联形象更加深入人心。

### ★“七星服务，真诚到永远”——海尔服务团队

**获奖理由：**海尔始终秉承集团“真诚到永远”的服务理念，不断提升服务质量，积极打造家电服务的最优模式。海尔凭借行业首创的售前、售中、售后全程服务的模式；全新升级的七星服务，从产品之星、质量之星、服务之星、健康之星、便捷之星等七个方面对消费者购买家电的售前、售中和售后整个过程进行了高标准、高品质的规范，再次向消费者展示了对服务质量的孜孜以求。

### ★“服务升级，见证品质”——海信服务团队

**获奖理由：**7月，海信通过官微宣布，即日起旗下海信、科龙品牌所有消费电子、家用电器全渠道线上、线下实施“30天包退包换”，这与“7天包退、15天包换”的国标相比，延长了一倍多。这是以对产品质量近乎苛刻的要求，表达对消费者的高度重视，海信的举措一是传递质量自信；二是倒逼质量管理、质量标准自我施压；三是为赢得顾客信赖获取更大市场份额。

### ★“专业服务，口碑见证”——都市丽人婚纱摄影团队

**获奖理由：**济南都市丽人婚纱摄影，十万对新人口碑见证，蝉联三届消费者满意单位，300多人的技术团队，“4无忧服务，5人文关怀”服务体系改善顾客消费体验。以“专业人、专业心、做专业事”的团队理念，服务了16万对新人，获得了无数的褒奖和一致认同。都市丽人婚纱摄影将一如既往，给更多的新人带来超越期望值的服务！

### ★“至诚关怀，感动用户”——方太服务团队

**获奖理由：**2013年全国实施用户满意工程推进大会上，方太“至诚关怀”服务被授予用户满意服务称号，被评为全国实施用户满意工程先进单位。方太秉承“让用户感动”的服务理念，首推至诚关怀服务理念，建成了行业首家互联网分布式呼叫中心，其呼叫中心也获得“中国最佳呼叫中心”称号。

### ★“速度服务，用心感动”——华帝服务团队

**获奖理由：**“速度服务，用心感动”是华帝公司的服务理念和追求的目标。从2008年华帝成立全国呼叫中心，建立统一服务热线和24小时电话值班制度，安排工作人员24小时随时上门服务。2011年斥资数百万进行呼叫平台的扩容与升级，使之成为行业内最大的呼叫平台。并在同年因此荣获“中国家电服务业呼叫中心创新服务金奖”、“速度服务品牌创新奖”；再到2013年的20000售后服务工程师的交付使用，无不展现出华帝在服务体现上的不断完善以及投入。

### ★“奉献友爱、互助进步”——红星美凯龙“爱家志愿者”团队

**获奖理由：**济南红星美凯龙“爱家志愿者”团队成立于2012年9月24日，这是一个一个弘扬奉献、友爱、互助、进步“精神的阳光团队。2013年，团队先后组织了“为雅安地震捐献爱心”、“3·12公益植树”等12场爱家及公益活动，取得良好社会反响，为传递正能量做出了表率。

### ★“定制服务，专享需求”——索菲特银座大酒店服务团队

**获奖理由：**索菲特银座大酒店服务团队致力于客人不同喜好，制定出定制化服务，这是特别精心准备的专属服务。通过在客人前台留下的信息，对酒店大使提出的需求，曾经入住酒店所留下的喜好，酒店提供客人需要的一种超越传统模式的定制化服务，得到了国内外广大客户的喜爱和赞赏，并且给予了酒店全体服务团队信心和肯定。

### ★“给您家的归属感”——济南喜来登酒店餐饮部服务团队

**获奖理由：**济南喜来登酒店餐饮部每位员工用关爱关心之情对待客人各种需求，酒店聘用了多名外籍员工，为团队注入新活力，更与客人保持亲切联络，创造出一种舒适宜人、轻松自在的感觉。让客人有强烈的归属感，是酒店餐饮服务团队不懈努力的方向。这个团队打造服务品牌、追求确保为宾客提供的每一个服务细节都充满着春天般的温暖，散发亲切的气息。

### ★“十艺节全天候细心接待”——山东新闻大厦自助服务团队

**获奖理由：**山东新闻大厦作为全国十艺节指定接待酒店之一，在近20天时间里，接待了多个来自国内外的演出团体及中央媒体记者团。新闻大厦自助餐厅的管理人员每日与会务组负责人对接，详细了解用餐时间、人数及特殊要求；厨房不仅准备了各色美食，还不断变换口味；餐厅服务员还专门制作了清真菜品，全天候为嘉宾们提供细心服务，赢得了十艺节组委会接待组和中央媒体记者们的交口称赞。

### ★“为特别的她100%服务”——米斯特比萨服务团队

**获奖理由：**米斯特比萨都是顾客点订后现场制作的，您可以在开放式饼间观看到您的比萨制作过程，比萨制作理师都是资深优秀员工用比萨面团进行帅气的表演，将饼精心制作，不使用预制饼底或冷藏饼底。店总刘志刚用实际行动带动米斯特全体员工孜孜以求，始终坚守100%手工制作原则。“哇，真好吃！”这是顾客给予的最高的赞美和荣誉，米斯特比萨以精心和巧妙的手艺，为做出更美味的比萨而努力。

### ★“川人川味，极致服务”——巴山夜雨酒楼服务团队

**获奖理由：**作为最受济南消费者喜爱的川菜酒楼，巴山夜雨服务团队从厨师到服务员，90%以上来自四川，“川味十足”；菜品服务方面，“川人烹川味”，为满足广大消费者的口味，每年从四川引进新菜品，经过厨师的改良更加适合济南消费者的口味。同时，不定期举办员工技能比武，让消费者对服务员的服务质量进行打分，尽可能地将服务做到极致。

### ★“热情比规范更重要”——阳光家常菜千佛山总店服务团队

**获奖理由：**厨房管理团队在徐龙行政总厨带领下，保证十年经典菜品口味不变，搜集客户个性化口味，增加一些适合本地人的口味菜、创新菜；将菜品划分成小份菜、中份菜及大份菜，引导客人理性消费。前厅管理团队在姚之高副总带领下，围绕四个集中五个温暖六个阶段的服务思想，全面提升服务品质，将热情比规范更重要的服务理念贯穿整个服务流程。

### ★“兢兢业业，尽职尽责”——欧蔓纤丝服务团队

**获奖理由：**2013年9月，欧蔓纤丝为奖励优秀服务团队，特组织赴台湾8天环岛旅行。她们被评选为优秀服务团队，尤其是作为服务行业，她们的微笑服务令人贴心，每一次的微笑都是最真诚的，每一次的服务都是最用心的，她们让顾客感到欣慰。在工作方面，她们兢兢业业、尽职尽责，创造一个又一个佳绩，总是能出色地完成任务。

### ★“完美主义者”——完美新娘摄影造型团队

**获奖理由：**他们追求卓越，追求品质，追求完美，用自己精湛技艺，服务好每一个顾客，为每一位顾客留下难忘的服务体验。完美新娘摄影造型团体，以服务好每一个顾客为目标，不断提高自身技艺，努力创新，曾多次荣获摄影、造型等多项大奖，包括亚太婚纱摄影联盟学术交流示范基地、SOA(亚太摄影行业)荣誉会员企业单位等荣誉，得到众多新人的高度认可，并获得消费者的一致赞誉。

### ★“专家团队，确保服务”——济南美容整形医院服务团队

**获奖理由：**为使求美者得到更权威科学的服务，医院组建了一支由全国知名整形美容学科带头人、博士生导师、海归学术精英及多名经验丰富的业务骨干组成的医美队伍，由中国医师协会美容与整形医师分会会长余克峰教授出任济美院长；复旦大学医学院附属中山医院整形外科主任亓发芝担任被誉为院长；来自北京协和医院整形外科、海军总医院、同仁医院等三甲医院的18位中国整形美容学界顶级专家担任学术顾问。

### ★“从零做起，提升服务”——太兴餐厅服务团队

**获奖理由：**太兴餐厅十分注重服务。2013年集团提出“从零做起”口号，前线员工不论入职时间长短，均由培训部重新进行全面服务培训与提升。同时集团派出前线员工参与由香港旅游发展局主办的“2013杰出优质商户员工服务奖”。参加者由2013年6月开始经过三个阶段的评选，包括首轮筛选、小组面试和评判团面试，从服务态度、技巧、团队合作精神等五个方面进行评核。

### ★“提升品质，高效服务”——西门子售后服务团队

**获奖理由：**西门子家电售后服务团队以“提升品质，高效服务”为客户服务目标，减少售后服务的需求，全球专业标准的客户服务承诺与欧洲接轨的专业技术，保障及时高效的客户服务，有着高效而反应迅速的服务网络，完善的本地化服务网络遍布各地，32家客户服务中心，近2000家特约服务网点，为消费者提供完善的售后服务保障。

### 济南优质星级婚宴酒店推荐：



GRAND METRO Park  
HOTEL  
山东政協大厦维景大酒店  
Shandong



## 完美体验 超值服务

### 维景年夜饭 火热预定中!!!

年夜饭是农历除夕（每年最后一天）的一餐。这一天人们准备除旧迎新，一家相聚，共进晚餐。

在这美好的时刻，山东政协大厦维景大酒店推出多种精品美食盛宴供大家选择：

大年三十至初七，包房及鲁菜馆无最低消费，提前预定即可参加幸运大抽奖！

另外，我们精心为您准备年夜饭套餐：1588+15%/10位/桌、1888+15%/10位/桌、2288+15%/10位/桌。腊月十六前预定可享菜金9折优惠，腊月二十六前预定可享菜金9.5折优惠。

经典项目：5C羽态丰胸、靶向360瘦身、V字专利改脸型、达拉斯鼻整形、活力肌肤氧吧、鸡尾酒除皱法、童颜术、第三代Fue毛发种植

明星美容冠、无痕生伤重脸、微创射频祛眼袋、纳米生态三联去疤痕、五行经络减肥

经典项目：5C羽态丰胸、靶向360瘦身、V字专利改脸型、达拉斯鼻整形、活力肌肤氧吧、鸡尾酒除皱法、童颜术、第三代Fue毛发种植