

现如今，消费者家里的厨房电器越来越多，坏掉的几率也随之大大增加。然而一直以来，厨电的售后服务质量远不如彩电、冰箱等大家电。最近，几大厨电领军品牌借力3·15时机，高调承诺提升售后服务水平，塑造行业新形象。

品质好厨电 服务有担当

厨电行业经过近几年的白热化竞争，品牌集中度越来越高，未来厨电业的竞争更多体现在售后服务上，由于目前技术已经很完善，再往上增加技术的成本很高，而通过很好的售后服务却能够很好地树立良好的品牌形象。老板电器推出的“五星全程管家”服务，服务内容涵盖了厨房设计支持、送货安装、维护修理、养护指导、跟踪安检等五个层面的星级服务标准。今年又从“非常满意抓落地，快速服务促提升”这一服务指导方针入手，加大服务力度。

而帅康则在售后收费上严格要求，杜绝多收费、乱收费。践行着“透明消费是消费者最基本的权利，侵犯这一权利，消费者就有权拒绝付费”的售后理念。

方太秉承“努力，让客户感动”的服务宗旨，独创“全程顾问式服务系统”，为客户所想，打造紧密无缝的服务体系，保证在第一时间了解客户的需求。

美的吸油烟机、灶具提出了10年免费包修金牌服务，一举打破了厨电行业服务的惯例，为消费者降低了售后服务的成本。今年3·15之际更是提出提供快速的24小时售前、售中、售后服务和技术支持。

业内人士认为，在拼技术、拼渠道的同时，厨电企业开始了拼售后服务，这对消费者来说无疑是件大好事。

□张开学



D12

齐鲁晚报

都市消费·家电 2014.3.14 星期五



济南老板商贸有限公司
总经理 孙春田

从2013年开始，老板公司以“模式创新促发展，品牌升级定未来”为营销主题，在这一主题指引下，从产品、渠道、服务、促销、广告等各方面树立老板的高端地位。去年顺利完成CRM系统切换工作，大大提升了系统运算速度，并实现了数据报表实时查看功能；后台管理的处理效率的提升。通过服务终端管理平台；实现了手机端与CRM系统后台端数据的无缝对接，并对上门服务管理系统提供了数据化支撑。目前已在全国设立35家4S服务中心，规范的服务形象对提升品牌宣传具有极其重要的意义，全面展示老板电器服务形象和服务理念。

我们2014年的服务指导思想是“非常满意抓落地，快速服务促提升”，围绕这一指导思想，本着“一切以客户为中心”的营销服务模式，打造差异化服务亮点，逐步成为让客户感动的“卓越服务”。2014年我们仍将以“不断提升客户满意度”作为我们的终极目标，以“客户非常满意”作为我们的工作标准。服务始终围绕“客户体验”，创造更大的服务价值。大力推出“满意百分百”、“大吸力有大智慧 老板电器免费保养送到家”、“大吸力有大智慧 始终如一的服务体验”等一系列服务活动。



浙江帅康营销有限公司
济南销售中心董事长
茅立群

多年来，帅康真情服务客户，自2008年推行“售后人员上门服务必须携带公司的《售后服务收费手册》，向用户告知收费标准，否则，用户有权拒绝付费”服务标准以及对“消费者投诉零容忍”政策以来，公司服务满意度不断提升。

随着中国房地产市场的逐渐回暖，2014年中国家电产业重回快速发展的通道，特别是中高端厨电市场增长迅速，发展潜力巨大。中国家电市场对于高端厨电市场的乐观情绪也加剧了各品牌之间的“高端之战”。而在这竞争白热化阶段，中国厨电领导品牌帅康近期推出“私人订质”服务，引领行业服务风向标。

消费者在购买帅康产品后，除了享受“短信一网站一电话”的三维一体互动服务，帅康还提供私人定制式的微信售后服务。3月10日至31日期间，消费者只要关注帅康集团公众微信账号“saconchina”，发送相关问题至微信平台，帅康集团专职服务人员将在12小时内给予消费者主动电话回复沟通，并在24小时内上门服务解决。无论是烟机灶具如何保养这样的专业问题，还是如何制作美味佳肴这样的生活问题，只要通过微信留言，帅康总部会有专门的对接人员，像聊家常一样轻松将您的问题解答。



宁波方太厨具有限公司
济南分公司经理
孙世闯

作为高端厨电领导者，方太深知服务对于品牌的重要性。正因如此，方太秉承“努力，让客户感动”的服务宗旨，严格贯彻“态度好、及时到、能搞好”原则，并独创“全程顾问式服务系统”，系统以4000315315全国统一服务热线为中心，依托于56家服务中心、900多家特约服务网点和1200多名训练有素的服务队伍。无论售前、售中、售后，方太都时刻关注客户，为客户所想，打造紧密无缝的服务体系，保证在第一时间了解客户的需求。为了保证客户打来的服务电话不需等待就有客服接听，方太专门斥资建立了一个全国分布式呼叫中心，24小时在线，为客户提供服务。此外，方太首家推出、预埋烟管、免费清洗和保养等重要服务举措，让客户更放心的使用产品。

消费者是企业的上帝，对于专注高端市场的方太来说，对客户的关怀与服务更是体现品牌价值的重中之重。方太自2006年起正式启动了“用户持续关怀计划”。通过全国多座城市开展巡回讲座，将健康、营养、理财、亲子教育、幸福人生等方面的内容送到消费者身边，身体力行地诠释着方太为顾客着想的企业理念。



美的厨房电器制造有限公司
济南营销中心经理
赵士忠

美的厨电凭借整体实力优势，去年其净销售收入达102亿元，成为国内厨电行业唯一一个突破百亿元的企业，美的厨电一直坚持的“大服务”战略，是其赢得了广大消费者青睐的核心优势之一。

和许多家电企业不同，美的厨电并不是将客户服务定位为简单的售后服务，而是作为一种增值产品来“生产”和“经营”，任何企业任何产品都会涉及到消费者服务方面的问题，服务是企业对消费者权益的最基本保障。美的厨电在行业中已建立起差异化的服务优势，包括几个方面：

第一，服务网点覆盖全国。当消费者咨询的时候，可以(第一时间)联系我们。我们在全国有五千家一级服务网点，有近万家二级服务网点，可以涵盖到中国的县级、乡、镇等市场。均能提供快速的24小时服务和专业技术支持。

第二，高标准的服务举措。我们今年会达到一个24小时服务的标准，不管消费者有何问题，我们要保障24小时服务完毕。

第三，一系列增值服务。去年，我们正式推出油烟机、灶具“十年免费包修”服务以及实行产品质量问题无条件退换货承诺。

3·15消费服务宣言

售后服务是企业对消费者的承诺，也是企业持续发展和增强市场竞争力的不竭动力。在3·15国际消费者权益日来临之际，我们代表厨电行业发出如下服务宣言：

- 一、强化诚信意识。注重产品质量，坚守服务承诺，把诚实守信理念贯穿到生产经营的全过程。
- 二、遵守国家法律法规。遵守“新消法”的法律法规，自觉接受工商、质检等政府部门的监管和消费者协会、新闻媒体的监督。
- 三、恪守商业道德。树行业新风，倡服务理念，做行业楷模。杜绝弄虚作假、见利忘义、商业欺诈等不道德和不正当竞争行为。
- 四、维护消费者合法权益。严格质量管理，提高商品信誉，向消费者提供优质产品和服务。

济南老板商贸有限公司
总经理

孙春田

浙江帅康营销有限公司
济南销售中心董事长

茅立群

宁波方太厨具有限公司
济南分公司经理

孙世闯

美的厨房电器制造有限公司
济南营销中心经理

赵士忠