



诚信之城

新消费 新权益 新责任

济宁市旅游局局长彭照辉

提升服务,让游客玩得更舒服

济宁市旅游局将引进第三方机构为旅游服务打分,12301旅游服务热线要同110、120、122联动,还将建立济宁旅游专家培训团队。济宁市旅游局局长彭照辉表示,实施这些措施,都是为了进一步提升旅游服务质量,让游客玩得更舒服。

本报记者 胡祥东



济宁市旅游局局长彭照辉

A 第三方机构为旅游服务打分

今年济宁市将建立规范、公正、客观、权威性的满意度测评机制。“将聘请第三方机构对县(市、区)进行综合性评价,对景区、酒店、旅行社、购物企业等满意度进行测评。”彭照辉称,第三方机构进行测评,能够确保测评内容的

公平性。同时,还将加大A级景区、星级饭店、A级旅行社的复核力度,建立常态化的退出机制。“复合不合格的,将被降级。这样能有效推进景区等旅游企业不断提升环境和服务质量。”彭照辉说。

彭照辉称,今年将继续加大暗访督导力度,对景区、酒店、旅行社、购物企业服务质量进行常态化跟踪暗访,加大正面典型宣传和反面典型曝光。对于反面典型,今年将会在政府网站或者媒体上进行通报。

B 旅游服务热线实行联动机制

加大旅游综合执法力度,重点解决旅游合同不规范、执行合同不严格、零负团费、强迫购物等突出问题。推进旅游诚信建设和标准化建设,对达不到相关标准的旅游企业,实行退出机制。

还将完善“12301”旅游服务热线同110、120、122联动机制,建立旅游与工商、卫生、公安、交通、民航等部门联动机制。“这样可以实现对旅游咨询和投诉事件的24小时受理和对突发事件的协调救援服务。”彭

照辉称。对于安全管理工作,将严格落实旅游安全“一岗双责”,排查旅游安全隐患,堵塞旅游安全漏洞,完善应急预案。同时,加强安全教育培训,提高应对突发事件能力。

C 建立济宁旅游专家培训团队

从去年的旅游投诉情况来看,由于部分旅游服务人员服务质量差也引起不少游客投诉。“加强旅游从业人员队伍素质也成为今年的工作重点,只有高素质的导游队伍,才能为游客提供优质的服务。”彭照辉称。

去年,济宁市旅游局首次评选出35名“文化济宁金牌导游”,举办导游大赛,评选出“十佳导游”,以此提升导游素质,促进文化济宁品牌建设。今年继续培养素质过硬旅游从业人员队伍。加强旅游饭店、旅行社和旅游景区职业经理人队伍建设。同时,加强县级

乡村旅游培训基地建设,大规模培训乡村旅游基层干部、经营业户。在导游队伍建设方面,运作出台市政府《关于加强导游队伍建设的意见》,建立济宁旅游专家培训团,实施金牌导游评选、培训工程。

九龙家电：低价领航，服务制胜

真诚服务换来百万用户信赖

文/马群

济宁地区家电第一品牌、山东省服务名牌——九龙家电始创于1999年,主营电视、冰洗、空调、厨卫、生活电器、手机、数码、电脑、OA办公等,几乎涵盖所有消费电子类产品,堪称“千种品牌、万款家电”。

九龙家电于2009年整合三联家电济宁店(原三联济宁店超市卖场),现有九龙家电济宁店、九龙家电菏泽店、九龙家电聊城店、九龙家电德州店、九龙家电滨州店、九龙家电东营店、九龙家电烟台店、九龙家电威海店、九龙家电日照店、九龙家电临沂店等多家主力店,员工6000余人。九龙家电始终坚持以“消费者满意”为核心,本着“低价领航、服务制胜”的经营理念,实现了经济效益和社会效益的双丰收。

提供更多体验式服务 让消费者感受科技无限魅力

2013年7月27日,九龙家电旗舰店正式在金宇路开门纳客,与位于太白楼路的九龙家电总店相比,这里的营业面积增加了9倍多,旗舰店营业面积达2.9万平方米,单店规模名列山东省前茅。

整个卖场地下一层,地上四层,仍以传统家电为中坚,新增卫浴、太阳能、健身器材、灯饰、电动车等十几个新品类。单店面积增加了许多,许多品牌的展厅也更时尚和宽敞了,更便于产品的展示,让老百姓在选购时更自如。

细心的市民可以发现,如今,商场的格局走势正在发生着细微的变化,不但是承载着提供商品的职能,更多的将提供一种体验式服务。可能过去很多人对家电卖场的理解是,家里冰箱、电视、空调等一些大件电器需要购置或更换的,才会移步家电卖场。

但是在国内的一些大城市,有关引领对生活的居家购物体验已开始悄然兴起,而九龙旗舰店的启幕正是迎合了这一潮流,其除了传统的大家电外,像数码相机、笔记本电脑、智

能手机、生活创意小家电等,占据了卖场许多的空间,旨在引领更多市民不是在有需求时才走进家电卖场,而是怀着一种休闲娱乐的心态走进来,去体验、去感受科技带给生活的便捷与愉悦之感。

可以说,与传统卖场模式相比,九龙家电旗舰店最大的亮点就是“体验”。但是定位于高端并不意味着“高价”或“豪华”,该店将更多强调顾客感受和专业化服务,为消费者选择个性化家电产品提供帮助。

九龙家电将以金字塔旗舰店为核心,辐射济宁10家门店,拉动销售的整体增长。从一线销售人员到门店管理团队,全部都有着丰富的从业经验的销售骨干,对所服务的产品有着最好的把握,不仅了解产品的各种参数,而且对产品的发展趋势也有着专业的意见,可以为消费者提供专业的购物指导、最新的产品查询、最专业的服务理念,以实现事实引领顾客购买性价比最高的商品,享受最全面、细致的专业家电导购服务。

以“消费者满意”为核心 为顾客提供更多低价位商品

九龙家电始终坚持以“消费者满意”为核心,本着“低价领航、服务制胜”的经营理念,凭借强大的规模实力和良好的厂商合作,获得丰富的上游资源,确保为顾客提供富有竞争力的低价位商品,实现“性价比表低,差价双倍还”的低价承诺。

九龙还配备了先进的后台服务系统支持,着重于物流配送能力的提升和配送、安

装、售后等服务团队的专业和高效,从而实现“12地市市区免费送货”等更高标准的服务承诺,并建立相应的监督系统,完善回访机制,积极主动解决售前、售中、售后的全部问题,力求成为济宁消费者最满意的家电卖场。

九龙家电的各项服务举措得到社会各界的广泛好评和同行业的竞相效仿。企业

先后被评为山东省消费者满意单位、山东省商业百强企业等多项荣誉,销售业绩连年以90%以上的速度递增,领军济宁家电市场。

未来,九龙家电还将继续在激烈的竞争下进行发展,目标是不断满足广大消费者、会员不同层次、不同业态的需求,将为客户带来更加专业和精细服务,全面提升消费需求、完善服务体

系,从最细微的细节做起,学习先进的经验,保持长效和长期的发展机制,引领济宁的高端消费潮流。

在奋发作为的昨天,九龙家电集团既写下了企业的富有,也写下了征战的艰辛;既划出了发展的轨迹,又留下了想象的空间。“现在,我们仍在路上,未来,我们将更加努力。”九龙家电相关负责人表示。

