

智能互动 极致体验 创维服务更贴心

对于家电企业来说,每年的3·15国际消费者权益日都是一道坎。长期以来,家电产品售后服务是消费者投诉的重灾区,企业纷纷采取谨慎低调的态度,避免惹火烧身,但这些明显偏离了3·15国际消费者权益日的初衷,不能给消费者带来实质性的便利。不同的是,作为国内家电企业的领导品牌,创维在今年3·15期间启动以“智能互动 极致体验”为主题的便民活动,开创服务新模式,让极致服务走进用户,感受未来家电服务的乐趣。

与以往家电企业的“提升服务”、“低价促销”等传统活动比较,此次创维重点推出了“智能互动”服务,即开通创维服务微信公众平台。至此,创维除了提供客服热线、在线客服、QQ客服外,目前又多了一条渠道,即微信客服。微信作为时下最热门的社会信息平台,其对服务行业带来的颠覆性变化开始显现,作为国内知名品牌,创维领衔服务潮流,上线微信公众平台,打造出零距离服务渠道。

据记者了解到,创维服务微信公众平台采用表单式和点选式操作,确保每一位用户无论何时、何地均能以最便捷的方式向创维发送服务请求,了解服务状况。凡创维电视用户,关注了创维服务微信

公众平台,便可以直接进行在线报修,只要填写简单的用户信息即可完成登记,报修后会有服务人员电话确认,便安排上门服务。“投诉与建议”模块,有专人负责跟进处理,使消费者的维权又多了一个渠道。有网友还试着选择“人工服务”,即刻收到回复信息“您好,欢迎您访问!请问有什么需要咨询?”选择“服务进度查询”,只需要输入联系电话,便可以获得实时服务信息。除此之外还有“安装维修预约”、“收费标准”等信息。很多用户的心态已经从开始的“尝鲜”,逐步转变成为“依赖”。

一位从事多年家电维修的管理人员曾提到,家电维修服务之所以投诉率居高不下,很大程度上与服务不规范、收费不合理、维修态度差有直接关系。因此,有些企业虽然有堂皇的承诺,但坐等消费者上门的服务方式难以改变行业顽疾,而只有行动起来,从用户角度出发,改善用户体验才能最终解决问题。长期以来,创维集团在致力于为广大消费者开发生产高品质产品的同时,也在努力为广大消费者打造更加极致的服务标准。近日,创维于业内首家推出平板电视“45分钟高端体验式服务标准”,这是创维制定“平板电视安装与维修技术规范”国

家标准后,又一实实在在为消费者服务的创新成果。该标准从专业化的安装服务,到完美的功能体验服务,再到完善的家电维修服务,一切都是致力于为用户提供完美的服务体验和产品使用体验。其标准的核心内容包括三个方面:一、安装服务:9次测量、定位,分23个步骤,共25分钟。二、体验服务:8次体验,共15分钟。三、保养服务:5分钟。在整个服务流程中,从进门前的问候,到安装前的开箱,安装过程中的打孔、安装后的定位与卫生清洁,再到增值产品、延保服务产品体验、保养相关常识介绍、服务满意评价和温馨告别等细节都进行了明确。同时还推出了移动硬盘、多功能挂架和无线键鼠等增值产品,既满足了用户对电视机各项功能的体验,又可以免去用户自行购买产品的麻烦。另外,延保服务也为用户彻底解决了后期的维修费用顾虑。

记者采访创维集团中国区营销总部用户服务部总监尹占江时了解到,每年的消费者权益日主题活动,总能对消费市场的进步起到很大的推动作用。3·15不是企业提高服务质量的一个借口,更不是搞形式主义,而是实实在在回馈社会与消费者,从用户角度出发提供贴心服务。

新消法、新权益、新责任

——构建和谐消费,银座给您新体验



3.15宣誓仪式

“买真货,到银座”,“购物银座,享受生活”等经营服务理念早已深入人心,银座商城一直紧密贴合时代发展、满足顾客需求。值此3.15来临之际,就商城的质量物价与服务体验进行阐述:

质量物价篇

银座商城自开业以来,高度重视经营商品的物价质量,如今已将自身打造为展示城市社会经济形象的“窗口”企业和城市名片。商城建立了一套完善的监管机制,从招标采购,到售后服务,各个环节确保商品质量过硬,价格不高于市区内其他商场。

规范进货渠道,在商品的选择建档、进货检验、上架销售等多个环节层层把关,完善各项审核、审批制度,确保商品质量。经营过程中设置了QMPC(质量、计量、物价、卫生)工作流程。对商品的合格证、产品执行标准、洗涤标识、安全技术类别、商品成分含量标注等进行全面监管检测,保证了上柜商品合格,为顾客放心购物提供了保障。除了自我监督,银座商城还引入外部监督机制。

服务体验篇

为提升顾客购物体验,银座商城细节着手、倾情打造,深受顾客推崇。如

迎宾奉茶服务,各收款台代售饮料、面巾纸等常用物品。另服务项目有:轮椅、婴儿车、雨伞等物品租借,应急医疗服务,各种电话费代收,电费代收等民生服务项目;票务预订,门票代售等便民项目;皮鞋打理养护,服装干洗修补、钟表珠宝维修等商品延伸服务。

3.15来临之际,为回馈广大顾客的支持与厚爱,银座商城推出优惠、赠礼活动。近期到银座购物,您将有可能会获赠精美风筝、旅游景点门票等礼品。同时现在购物,还会得到清明节、五一劳动节的优惠券。银座商城期待顾客朋友的光临。

为时代欣赏,
是对于细节的执着!



新K5代言人:吴秀波

精英格调 新典范 新K5 精致亮相

- T-GDI发动机** 2.0T涡轮增压发动机,挑战2.0发动机的极限,无论任何路况动力源源不绝,随心释放。
- LED行车灯** 配合锐利的鹰眼大灯,彰显独到的奢华格调。
- LED组合尾灯** 面发光LED组合式尾灯显得更加宽敞,更提升了车辆的品位和稳定性。
- 18寸铝合金轮毂** 动感十足的全新设计铝合金轮毂,唤起你的驾驭激情。



东风悦达·起亚

东风悦达起亚汽车有限公司 400-799-0000 www.dyk.com.cn

东风悦达起亚聊城北斗4S店

地址:聊城开发区转盘向东2公里路北
销售热线:0635-8358888 售后电话:0635-8359999

鲁源东风悦达地亚圣源4S店

地址:聊城市光岳北路(江北汽车城对过)
销售热线:0635-5096666 售后电话:0635-8700555