

九龙家电邹城店——

精细化顾客体验，用服务获得认可

本报记者 陈鸿儒

扎根邹城十余年，始终秉承“服务至胜，低价领航”的服务理念为本地市民提供“热情、周到、耐心”的顾问式导购服务和“专业、贴心、到位”的无忧式售后服务，九龙家电邹城店发展至今，因其在售前、售中、售后方面的特色优质服务，已经形成了品牌的区域强大号召力，受到了绝大多数市民的青睐和赞扬。

▶田燕和同事们探讨业务。



与时俱进，用“体验式”服务彰显优势

“随着人们生活水平的不断提高，消费者对家用电器从最初的改善生活向享受生活而转变。因此近年来在实际运营之中，我们也不断完善自身，并通过体验式服务让用户来感受家电的魅力。”九龙家电邹城店副总经理田燕告诉记者，生活水平的提高对家电销售提出了新的挑战，但面对这种挑战如何应对？九龙家电已经找到了答案。

而在实际运营之中，九龙

家电邹城店始终将用户体验放在首要。“我们从品牌选择、卖场布局、活动安排等各个方面，让用户体验感不断深化，让体验无处不在。”田燕说，几乎每个品牌、每个类别的家电展示都在遵循“体验式”的设计理念，让顾客可以置身其中，深切感受到。“比如厨房家电，展现在顾客眼前的就是一个厨房的样子，更容易被顾客认可，而且还可以带着材料来实地体验做菜，这种方式让用

户体会到现有家电为生活带来的改变。”

除了卖场内的环境，在大型活动方面，九龙家电邹城店也一直驾轻就熟。“我们前段时间参与的‘锋味厨房’系列巡展活动，优惠力度大，市民参与度高，还请资深厨师来教市民做菜，互动效果非常好，整个活动也在当地引起了很好的反响。”田燕介绍，通过不断举行各种大型巡展活动，九龙家电邹城店走出卖场，更加

靠近顾客，这种服务更大的让顾客感受到家电带来的享受。除此之外九龙家电还依托集团公司的规模优势，利用大单采购带来的低价优势让利顾客，使更多的消费者用上物美价廉家电。在过去的2015年中，邹城九龙通过积极与各品牌联合活动，成功的在各个节假日为邹城的消费者呈现了如‘703夜宴’‘1121工厂特惠日’一个有一个的家电盛宴，让利更多的消费者。

九龙家电邹城店 企业发展简介

济宁九龙家电(集团)有限公司始创于1993年，是济宁市最大的家用电器专业经营企业。邹城九龙家电商城为九龙集团在邹全资子公司，依托总公司强大的规模实力，十余年的成功经验，先进的管理模式，不断的创新，发展。在邹城广大消费者和社会各界的大力支持下，迅猛占领市场，现已成为邹城最有影响力的家电专营商场。

公司经过十余年的辛勤耕耘，依托“敬业、务实、团结、高效”的企业理念和准确的市场定位得以迅猛的发展壮大，并在经营传统黑、白、米色家电的基础上顺势涉足综合电器，全面开展家电、移动通讯、电脑及网络设备的品类专营，成为济宁最先实现“3C统一”的综合性家电企业。目前经营国内外上千个知名品牌的万余种家电产品，并凭借强大的实力和良好的信誉成为几十个品牌的地区总经销商，几百个品牌的核心经销商。

在激烈的市场竞争中，九龙家电科学化的管理、规范优质的服务以及规模性的商品低价位，不仅创造了良好的经济效益，更得到了社会和广大消费者大力支持。公司秉承着诚信、规范、快捷、高效的服务宗旨，以免费送货、免费设计安装调试的原则赢得了广大用户的一致好评。

“消费者满意单位”、“讲诚信无假货示范点”、“消费者满意单位”、“先进企业”……各种荣誉纷至而来，九龙家电邹城店愿与社会各界朋友携手共创辉煌。

售前售后，专业团队提供更贴心服务

谈及九龙家电的售后服务，绝大多数邹城市民都会不约而同的想到“专业”、“规范”、“贴心”、“到位”这几个词。“商品质量有保证，服务也没得说，虽然有时遇上高峰期等待时间比较长，但不管多晚，来维修或安装家电的师傅都很客气，服务也很到位。”3月14日，九龙家电邹城店卖场内，正在选购冰箱的市民李女士说，因为对网购电器不太放心，她家里的电器基本都是在九龙选购的，“实体店看得见

摸得着，买着也放心，再说九龙经常有活动，不比网上价格便宜，有时候还更省钱呢。”

李女士的话，也代表着大多数市民的心声。记者在卖场内随机采访几位市民，谈及对九龙家电的感觉，除了商品种类多、价格适中之外，最让他们满意的就是售后服务。“我们目前在售后服务方面推出了‘售后服务0收费 免费延保到终生’的九龙特色无忧服务，完全免除顾客购买家电的后顾之忧。”田燕介绍，这项服

务主打的是商品在保修期内登门服务、人工维修、零件更换“0收费”，而过了保修期之后，也可以享受登门服务、人工维修“0收费”，零件更换则是“0利润”。

“九龙特色无忧服务的理念，就是从满足用户个性化需求出发，解决用户各种困难，从而达到最大限度为用户省钱、省心、省事的宗旨。”田燕告诉记者，具体来说，首先是购买无忧，让客户在知晓九龙的特色无忧服务标准之后再

选购，完全免除了不必要的担忧；其次是安装无忧，对运送安装过程中的各种困难，如遇到路途遥远、上楼入户困难、安装环境不佳、天气恶劣等情况，都能保证服务到位。同时，上门服务前预约、上门运送和安装无需用户动手、免费测电测尺寸和设计安装以及安装后的定期保养服务应有尽有，“这种覆盖全流程增值服务，也是我们售后回馈顾客的主要方式。”田燕说。

公益先行，让市民切身感受企业文化

“从2001年开业到现在，我们的理念一直没有改变，就是让当地百姓能在这里体验到更全的家电品种、更实惠的价格和更周到的服务。”田燕说，九龙家电在邹城已经立足了十几年，可以说邹城的市民买家电，基本都会选择九龙。这其中，除了九龙家电在邹城的地域优势明显，还是长期以来优质的商品和服务令市民形成的消费习惯。

虽然九龙家电的地域优势十分明显，但服务邹城市民

的理念却始终被九龙家电邹城店放在了企业发展的首位。卖场内，“热情、耐心、周到”的专业顾问式导购服务，让顾客感受到了在家中一般的温馨；卖场外，积极参与各类公益活动、投身慈善关注弱势群体等方面，九龙家电邹城店也一直在路上。

“我们1月底刚为贫困孤寡老人举行了一场公益义卖活动，在今后我们将更多的开展这类慈善活动。”田燕告诉记者，除了在邹城本地根据

实际情况推出的一些公益活动，他们在企业文化塑造、员工教育培训方面也加入了很多服务理念、树立企业形象的内容。

“各种定期、不定期，在岗、不在岗的培训内容，让员工找准服务定位，工作中就可以让顾客切身感受到九龙家电这个企业的魅力。”田燕说，九龙家电的标识设计，理念来源于“九”字，在中国文化中寓意最大、无限、至极的意思，代表了九龙家电大发展的良好

愿景。同时，整体标识似腾飞的龙，寓意九龙家电的九条龙服务，又像是飞速旋转的车轮，寓意九龙家电的创新服务一刻不会停留，始终以更快、更新的理念服务顾客。而标识热情的红色体现了九龙家电“热情、耐心、周到”的专业顾问式导购的服务特色，时刻给顾客营造如家的氛围，沉稳的蓝色，则代表了九龙一如既往地为消费者提供高质量、放心、环保的电器产品，并提供最专业的售后服务。



商场人气爆棚。



手机销售火爆



空调柜台人气旺