

国美西门电器城五星级员工风采展示

买家电没熟人? 快来找你的私家导购吧!

本报记者 尹明亮
见习记者 许昱洲
摄影 王鸿光 张中

众所周知,家电行业是零售业中对服务要求最高的行业之一,从这个意义上讲,国美西门电器城除了硬件优势明显外,还有着同行无法比拟的“软实力”——作为一家拥有30年历史的老店,工龄超过10年、20年的老员工比比皆是,他们丰富的从业经验、出色的服务意识和“顾客缘儿”,是消费者愿意去西门买家电的深层次原因。在国美西门电器城升级亮相之际,让我们走近这些兢兢业业的基层员工,听他们讲讲那些感动你我的故事。

秦丹——顾客送来表扬信

从小家电到夏普彩电,秦丹在西门店已经工作了10年。热情、耐心是她服务中的最大特点。“给顾客的第一印象很重要,这么多年以来,很多找我买过家电的顾客都成了朋友。需要买家电的时候都会打电话问我。”曾有一对夫妻来为新房选购家电,找秦丹买了彩电之后,被她热情的服务态度打动,又找她咨询其他家电。秦丹就带着顾客楼上楼下跑了好几层,买齐了空调、冰箱、洗衣机等全套家电,让顾客在店里一次买齐满意而归,还特地为秦丹写了一封表扬信。



邵营营——做果汁,跟我学,so easy!

作为九阳12年的资深导购,邵营营对各类产品的功能和操作自然再熟悉不过了。对来到西门店的顾客,她会先送上一杯鲜榨的果汁或豆浆解渴,面对不太会使用这些小家电的顾客,她总是不厌其烦地为顾客演示如何操作豆浆机、破壁机,并引导顾客亲自上手试用。每周末下午,国美西门电器城还会为顾客开放“粉丝课堂”,邵营营的讲解生动有趣,总能吸引不少顾客和粉丝驻足围观。化身为果汁老师的邵营营,会现场使用厨房小家电教粉丝们做出各种美食和果饮,让顾客在品尝到美味的同时,在家也能自己动手轻松制作。

赵延艳——微信里有上千位顾客好友

赵延艳已经做了13年海尔冰箱的销售,有数不清的顾客因为购买冰箱与她成了朋友。在赵延艳的微信里,有1000多好友都是她曾经的顾客,也是她的老客户。“经常有顾客打来电话,即便是咨询别家的产品,我也会跑去帮着问问,便宜不便宜的,让人家图个放心省事。”“曾有位顾客,买了个对开门冰箱,因为冰箱太高,而顾客对楼层尺寸把握不准,送了三次没送上去,我们最后还是想办法帮她把冰箱送进了家里。”这次经历也让那位顾客把赵延艳当成了朋友,“空调、吸尘器、净水器,不管要买啥家电,都要来找我”,赵延艳笑着说。



高燕——来西门找熟人,我就是你的亲朋好友!

高燕看起来年纪不大,从事家电行业的时间可不短了。一开始工作,她就来到了西门店销售美的空调,一干就是14年,跟西门店感情日益深厚。“我的工作是从这里起步的,也在这里不断充实和提高着自己,对西门店有着很深的感情。我会一直在这里工作下去”,高燕坚定地说道。虽然每天重复着同样的销售工作,但是高燕总是保持着高涨的工作热情,面对顾客,她笑脸相迎、热情接待,用服务打动顾客是她一直以来坚持的工作态度。顾客至上的服务态度也让她收获了众多回头客,不少顾客都把这位五星销售推荐给了自己的亲朋好友。



陆磊——买数码,我是专业的!

“对处理器的配置有什么需求?平时会用到什么软件?”工作中的陆磊面对顾客的咨询很是专业。国美西门电器城海尔电脑工作了11年的他告诉记者,我们专柜主要以台式机、家庭机为主,很多顾客都是对电脑不太了解的老年人。我都会手把手地教他们怎么使用。系统升级、下载软件、硬件修理……只要顾客需要,我们就会尽力满足。有的顾客年纪大了不方便来店里,我们也会主动上门服务。“有位3年多的老顾客就经常来店里,找我讲解电脑知识,学习电脑上各种软件怎么操作,我也算是半个老师了!”陆磊笑着说道。



陈倩——将心比心做服务

从事三星手机销售工作11年的陈倩与西门店有着深厚的感情,人性化的服务是她从老员工那里继承来的传统,也是她与上千位老顾客都成为朋友最重要的原因。一位老大爷的手机已经买了半年多,出现问题要求换新,陈倩特意为他申请了特殊服务,为老大爷更换了手机,也让老大爷成为她的又一回头客。陈倩说,“我们在销售、服务的过程中一定要换位思考、将心比心,我们是导购,同时也是子女,谁不希望父母在购物时能够享受到贴心的服务?”曾经有位外地的老大爷来到店里,找陈倩帮忙将联系人导入新手机。虽然手机并不是在这里买的,陈倩还是帮他耐心解决了,这位大爷离开不久,又带着一包水果回来答谢,让陈倩既意外又感动,“对我们来说是举手之劳,但你的每一份付出总能得到回报。”



刘志玲——请叫我方太刘师傅!

“前两天一家三口来买炉具,上次他们来买烟机时还是两口呢!”说起自己的一个老顾客,刘志玲满脸笑意。在家电行业干了14年,刘志玲是导购也是师傅。多年来,顾客们给刘志玲的评价则是“实在”。“顾客来买东西,就要根据他的实际需要推荐最适合的东西给他们。”在去年8月份,一位女士在泉城路各家家电卖场逛了好几趟,最终选择在西门店买了五件家电,“咱们价格优势是一方面,更让顾客看中的是咱用心又诚心的讲解。”刘志玲说,14年的销售经历,对于产品的特点、性能已经信手拈来,“我很愿意把我所知道的东西分享给顾客,他们的认可,是我最大的欣慰。”



张李娟——顾客的名字我都能叫出来

张李娟在国美西门电器城已经干了15年,经验丰富的她是店里的老员工了,除了服务好,细心更是她的销售王牌。对于每个来看家电、买家电的顾客,她都会主动加上微信,并备注好顾客购买的家电或购买意向。有些老顾客打电话咨询的时候,一说来买过什么张李娟就能叫出顾客的名字。这些小细节都让她的顾客既惊喜又感动,就算不买家电也愿意经常来卖场找她聊聊天。作为老员工,张李娟对于老板各种家电的性能和操作自然再熟悉不过了,但她还是保持精益求精的工作态度,出来什么新品,她都要第一时间熟悉。她解释道,“我们作为导购,一定要自己熟悉了才能向顾客介绍,我们的服务不能只是销售产品,更要站在顾客的角度,思考怎么才能为顾客生活的品质带来改变。”



2.2-2.4 国美西门电器城 盛大开业

超过10000台特价机放量供应 成套买2件送1件 抽奖再送iPhone8