



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

绿色环保、先行赔付、同城比价三倍退差、30天无理由退货、商品质量负全责……这每一条都是红星美凯龙十堰商场奉守的企业承诺。在消费升级浪潮席卷全国的当下，服务品质和用户体验在消费行业的角色越来越重要，红星美凯龙十堰商场为何有大声承诺的底气？

诚信，是对消费者最大的尊重——这正是红星美凯龙十堰商场敢于作出服务承诺背后的勇气和底气。自2015年开业以来，红星美凯龙十堰商场始终秉承诚信经营的理念，不断进行服务创新，制定行业服务标准，致力于提升家居产品质量以及消费者的购物体验，带动整个家居行业的发展。

承诺背后的勇气和底气

——红星美凯龙十堰商场诚信经营侧记

记者毛以国

掷地有声的承诺铸就良好口碑

全心全意，为消费者服务。红星美凯龙十堰商场认为，顾客消费的不仅仅是商品，更是一种舒心的购物体验，一种不同的生活方式。为此，商场始终坚持把“提升中国人的居家品位为己任、对每个家庭的居家环保负责任”作为企业发展的使命，积极践行“商品质量全负责”“绿色环保”“同城比价三倍退差”“30天内无理由退货”“送货安装准时达”“先行赔付”“设计师免费咨询”“家居顾问全程导购”“购物免费停车”九大服务承诺，致力于为消费者打造人性化、体验式的高端家具建材卖场，用更优质的全程服务、更舒适的购物环境，为顾客带来更好的购物体验。

为了让服务更贴近消费者，红星美凯龙十堰商场通过春风行动、家居维保、全员上门回访、冬日暖阳等一系列活动，走进社区，走入顾客家中，倾听顾客心声，并及时整合反馈意见，做到100%跟单，其中，2018年商场共计上门回访1400次，电话回访27600余次。改造停车场、卫生间、休息区、尖货美陈等，用真诚、优质的服务得到了广大市民朋友的一致好评，顾客满意度高达95%。同时，商场还根据市场变化及时调整产品结构，引进更具有设计感、品质感的优质品牌，并本着厂商无小事的原则，实施精准服务营销，多方位采取措施助力经营，带领各品牌深入社区、县级市场，加强与设计师、异业联动。

通过一系列的诚信措施，红星美凯龙在消费者群体中拥有良好的口碑，获得了湖北省放心消费创建示范商户、十堰市消费维权服务示范站、十堰市放心消费创建示范商户、消费者投诉站市级示范站等诸多荣誉。

精细入微的服务贯穿销售全流程

正如红星美凯龙董事长车建新表示，一个企业若不在每分每秒注重质量、环保、服务，就谈不上口碑和品牌。对于红星美凯龙

十堰商场来说，一次性的销售并不是最终目的，提供完善的，贯穿售前、售中、售后的服务，让商场的口碑在用户中流传，打造品牌才是红星美凯龙十堰商场的第一要务。为此，红星美凯龙十堰商场不仅狠抓产品，更在服务方面持续耕耘，实施了一整套的售前、售中、售后服务举措。

在售前，红星美凯龙十堰商场加强对商户、导购及内部员工的管理与培训，将九项服务承诺的理念灌输给全员，不定期邀约工商、消协各级领导至商场开展培训讲座，强化员工专业度，提升全员服务能力及意识；利用信用分类管理法，对商户进行约束，对优质商户定期举办评优评选活动，对服务较差、客诉较多的品牌进行约谈。同时定期邀请湖北省质检院对商场商品进行环保质量抽检，确保符合国家各项环保及质量标准，做到对商品质量负全责。

在售中，红星美凯龙十堰商场对顾客提供“三免服务”，免费验房、免费量房、免费出设计图，顾客从进店到安装完毕，有全程导购提供专业服务；同时为顾客提供最好的购物环境，24小时热水供应的五星级洗手间、智能化停车场、明码标价的折扣管控，家居、建材、软装及设计公司全套配备，努力为消费者打造人性化、体验式的高端家居建材一站式购物商场。

商品售出后，全程导购及时跟踪订单信息，对顾客进行产品、服务方面的满意度调查，保证消费者全程无忧购物。同时，红星美凯龙十堰商场建立健全顾客投诉机制，成立专门的顾客服务部，有最专业的资深客诉顾问，对每一位消费者的投诉，第一时间记录台账，联系商户核实情况，并在24小时内将投诉进展反馈给顾客，保证顾客的合理诉求都能得到满足，本着“为顾客服务，创造消费者口碑”的理念来处理顾客投诉工作。

新故相推，日生不滞。新的一年，红星美凯龙十堰商场将继续秉承诚信经营的理念，引进更具竞争力的品牌，创新营销服务模式，继续引领市场潮流，为广大消费者提供更优质的服务。



参加红星美凯龙十堰商场圆桌会议的顾客集体合影



位于浙江路红星美凯龙十堰商场

