



以诚聚人 以信致远

——十堰武商MALL的诚信经营之道

记者毛以国

诚聚力量,信赢发展。

从1984年十堰人民商场成立,到2010年加入武汉武商集团,更名为武汉武商集团十堰人民商场有限公司,再到2021年完成全新武商MALL家族系列品牌logo更新,以十堰武商MALL的全新姿态盛装亮相,37年间,十堰武商MALL经营面积从5600平方米发展到140000平方米,销售额从不足2000万元发展到超过15亿元……商场一路升级蝶变,不断凤凰涅槃,缔造了十堰商业史上值得称道的发展成就和品牌传奇。

纵观十堰武商MALL 37年笑傲同侪的商道纵横,离不开十堰武商MALL全体员工的艰辛付出,更离不开企业“诚实守信”的核心价值观,它深深烙印在每一位员工的内心,把星星之火积成磅礴力量,推动企业向着更高更远的天空翱翔。



完成品牌 logo 更新的十堰武商MALL 盛装亮相

以诚待城 城市名片

志源信念,超于不凡。十堰武商MALL成立37年来,始终用诚信守望初心,不断推陈出新,打造诚信服务新高度,让“诚信人商”的金字招牌在创新中声名远播。

早在1994年,十堰武商MALL在十堰商界率先成立了退换货基金,每年拿出10万元商品退换基金用于消费者权益保护。2005年,向社会推出“无风险购物”举措,明确提出“宁愿企业利益受损,也决不辜负消费者利益”的思路,对顾客承诺在商场购物“无质量风险,无价格风险,无服务风险,无退换货风险”。2008年,又先后推出了“一站式退换货”和“超值服务”两大前瞻性服务举措。

2014年,十堰武商MALL在一楼总服务台设立消费维权服务站,牢固树立“都是我的错”的服务理念,在服务上精益求精,创新推出“无搬动服务、无风险购物、无因退换货”等多项服务举措。

2015年,十堰武商MALL推行“365”服务。“3”是服务的主旨,即一种态度、一种行为、一种价值;“6”是服务标准,即注重承诺、宽容为美、谦虚诚实、有同理心、积极热情、服务导向;“5”是服务体现出同理度、有形体、专业度、信赖度、反应度。既365天都要做到真诚为每一位消费者服务,又追求比360度更全方位更细致的优质服务。

从2016年3月1日起,武商集团开通网上服务投诉平台和全国统一投诉热线,12小时内予以回复,要求服务人员必须为顾客提供超出期望的服务,形成上下一致端正的服务心态。十堰武商MALL还专门在服务台设立了监督举报电话;在所有卖场的收款台显著位置张贴服务投诉热线电话,设计制作了新《顾客意见单》,顾客对商场的表扬、批评和建议会当日转达给相关部门做出相应的处理,并在3日内给顾客回复,最终达到顾客满意。

2021年,以集团更换店招标识为契机,十堰武商MALL提出“传承优质服务理念、30天不满意可退换、购物尊享同城包邮、上门服务便捷周到、安心购物放心售后、一站式超贴心服务、超值服务投诉有‘礼’、线上线下一站式服务”放心消费在武商八项承诺,以不断升级的服务为顾客带来更多惊喜。

正是源于对诚信经营的执着追求,多年来,十堰武商MALL分别荣获全国、湖北省及十堰市“守合同重信用企业”,全国“百城万店无假货”示范店,湖北省“文明诚信企业”“价格诚信单位”“消费者满意单位”等荣誉称号。

以信践行 行稳致远

以行促信,以信践行。历经37载风雨洗礼,十堰武商MALL将诚信经营作为通往宽广道路的宝剑,在激烈的市场竞争中一路开疆拓土、高歌猛进、跨越腾飞。

时光回溯。1984年成立之初,十堰武商MALL只有3层主楼6层副楼,经营面积5600平方米。此后,商场一路历经经营、价格、分配、用工“四放开”改革、第一次股份制改制、改扩建工程完工等一系列民营化改革,发展迅速。2003年,十堰武商MALL经营面积扩大至1.1万平方米,确立了人商百货、家电、超市三大业态并存的经营定位。2006年,十堰武商MALL六堰总部家电卖场整体迁移至三堰,并将超市业态一并带入。自此,商场开始步入发展快车道。2008年实现销售额5.4亿元,实现利税超2000万元,分别是成立之初的38倍和19倍。

2009年末,武商集团以全资收购原人民商场100%股权,这对十堰武商MALL的发展是至关重要的一步。加盟武商集团后,十堰武商MALL2012年建成了体量14万平方米的六堰购物中心。2011年12月,武商集团十堰人民商场盛大开业,业态包括时尚百货、家电、餐饮、真冰溜冰场、KTV、电玩城、教培、3D影院及儿童娱乐中心等,是十堰首家集购物、美食、娱乐、休闲于一体

的一站式消费综合体。它的出现,极大改变了十堰人的生活模式,越来越多的消费者逛商场不再是简单的“买东西”,而是“一站式”解决吃饭、购物、娱乐等多种需求。同年,商场总销售额首次突破10亿元大关,上交利税逼近5000万元,比2011年分别增长31%和116%。2017年,商场总销售额17.5亿元,上交利税超7000万元,为十堰商业发展作出了重要贡献。

聚焦年轻化主流消费群体,当前,十堰武商MALL正力推百货业态向“高端、时尚、年轻”转型,按照“大品类做精、小品类做全”的原则,加速推进品类结构调整步伐。如今,在十堰武商MALL购物中心,香奈儿、蔻驰、UGG、APM等国际时尚品牌,以及KKV、星巴克、华为、戴森、冠军等备受年轻人青睐的品牌云集。据统计,2020年,武商十堰人民商场累计引进1000万级以上品牌15个、800万级以上品牌5个、500万级以上品牌10个,完成品牌提档升级51个。目前共汇聚500多个专柜品牌,始终保持区域领先地位。

以“仁”得人 人和企兴

不忘初心,方得始终。多年来,十堰武商MALL始终坚持以诚信为初心,为消费者提供优质服务 and 人文关怀,通过细心的服务,为消费者打造真心、暖心、舒心以及放心的消费目的地。

“在人商购物,我切身感受到了人商员工为顾客着想、为顾客负责的服务理念。”曾经有一位顾客在十堰武商MALL购买了一年的商品出现了损坏,抱着试试看的心态找到柜长反映。在该品牌已经撤柜的情况下,柜长四处寻找修理点,为顾客修理好商品,并送至顾客手中。事后,顾客在感谢信里如此写道。这正是十堰武商MALL优质服务的真实写照。

在十堰武商MALL,所有员工入职的第一课就是服务培训。商场通过多种途径的宣传教育和工作实践,使公司员工在文明用语、服务接待、商

品知识、服务技能、售后服务等方面不断取得了全新突破,通过与顾客进行有效的沟通,寻找打动顾客的闪光点,及时准确了解顾客的动向、意见、需求与心声。

譬如,早在1995年,商场就在十堰商界率先向全市消费者郑重承诺:凡在人商购买的大件商品,均实施“送货到家,搬抬到位”和提供免费上门安装服务。1998年,又率先在十堰商界推出了“所有维修的大家电,在人商维修中心都配有替代品;用户的家电在人商维修过程中,可在维修中心借用;大件家电一律上门维修,当时修理不好的,由维修人员用车拉回,待修好后,再送回客户家中”。这些人性化的服务举措,为市民提供了更多便利,也赢得了社会广泛认可,由此奠定了消费者对十堰武商MALL信赖的基础。

仁者爱人,如今的十堰武商MALL服务更趋便捷、多元,陆续推出了诸如向顾客提供便民雨伞、婴儿车、残障车、充电宝出借及顾客咨询等便民服务。其中,六楼母婴室使用率频增,商场坚持做好日常清洁卫生,床品及时更换清洗,每周定期进行紫外线消毒,以及饮用水、婴儿用品正常供应。

近年来,十堰武商MALL又在硬件服务方面进行升级,增设墙壁景观花架,卫生间出水设置温水循环系统、洗手烘干机,大门改装提档升级等,让顾客深层次享受到人商温馨、体贴的服务体验;对北京路店进行大规模调整升级,以服务社区消费者为导向,致力“社区微购+城市奥莱”转型,居民不用出门,就能享受送货上门服务,社会反响良好。

待人以木瓜,则人报我以琼瑶;待人以诚信,则人报我以热爱。以诚信为检验服务成色的标尺,以放心消费在武商八项承诺为新的追求,37年来,十堰武商MALL化诚信经营为大商仁心,收获了十堰人民最由衷的热爱。

诚以致远,信达天下。回望过去,十堰武商MALL以诚聚人赢发展,终成十堰商业旗舰;展望未来,十堰武商MALL将以极致的诚信追求,续写更加精彩的商海传奇。