



万紫千红皆锦绣 四面八方美誉来

——五堰商场股份有限公司优质服务纪实

记者 毛以国

“满园春色关不住，一枝红杏出墙来”。阳春三月，草长莺飞，娇艳的花儿纷纷绽放，处处散发着春天的气息。置身五堰商场，这里热情的服务同样让人有种如沐春风的感觉。三月“服务提升质量月”活动无疑让五堰商场的服务又提升到了一个新的台阶。事实上，正是凭借着优质的服务，坐拥繁华40余载的五堰商场始终具有一种熟稔的稳重气度，如陈酿飘香，似奔流不息，为群众传递真诚，与城市共同兴荣。

温情小故事串起消费者99%高满意度

在五堰商场一楼偏西一隅，有一处并不被多数人关注的空间——五堰商场“消费者接待室”，但这儿却是一个神奇而又富有魅力的地方。偶尔有消费者会怒气冲冲地走进来，但每每他们又都是带着微笑满意地离开。透过接待室的玻璃门望去，映入眼帘的是对面墙上的一块块夺目的牌匾：“全国商业信誉企业”、“全国重合同守信用企业”、“全国百城万店重诚信示范店”、“省市两级文明单位”、“省市两级消费者满意单位”……倘若你有兴趣再走进去，随手翻阅一下办公桌上那本《五堰商场投诉登记本》，你会发现，在所有的“投诉人意见栏”上都写着投诉人亲笔书写的“满意”二字……

据五堰商场股份有限公司质管部部长柳红玲介绍，多年来五堰商场的消费者投诉处理率一直保持在100%，而顾客满意度更是高达99%。数字是枯燥的，但也是最有说服力的。99%的背后，记录着五堰商场全体员工40多年风风雨雨的不懈努力，也书写着广大消费者对五堰商场的信任与支持。数字背后，更有无数个暖人心怀的温情小故事。

2012年8月14日，五堰商场客服中心受理了一起超市洗涤用品售后纠纷。一名顾客在商场购买了一袋蓝月亮彩漂，与奥妙洗衣粉混合洗涤后，黄色衣服被染成红色条状。为弄清事情真相，维护顾客合法权益，商场柜台人员按照顾客所述洗涤方法反复实验发现，蓝月亮彩漂与其它品牌洗衣粉混合使用不存在染色现象，唯独与奥妙洗衣粉混合使用会出现衣服变红现象，且只限于该件衣服，其它布料均不存在变色。证实顾客反映情况属实后，尽管只是个案，商场仍然按照衣服实际购买价予以赔偿，消费者知道后，对五堰商场服务人员实事求是、一丝不苟的服务态度非常赞赏，对处理结果也很满意。

2012年3月26日，有一位姓周的女士在时尚百货“海阔天空”专柜购买了一条连衣裙，回去反复试穿后觉得不满意，于是次日便抱着试试看的态度来专柜退货，令她没想到的是，工作人员非常积极、热情地帮她办理了退货手续。周女士很感动，当即对工作人员给予了留言表扬。

2011年12月12日，一名老年顾客与儿媳在商场闲走时，在二楼通道两级台阶处摔倒，扭伤脚踝。经客服人员查看现场，台阶设计无问题，周边无水迹，亦无其它易滑物，台阶前的警示标语齐全，确定系顾客不慎所致。尽管如此，商场客服人员仍陪同顾客前往医院拍片检查，检查结果为脚踝处小骨头骨折。因受伤顾客恢复较慢，直到当年8月才基本痊愈，花费各种治疗费用达几千元，考虑到顾客的实际困难，商场启用先行赔付基金，全额支付了该顾客的这笔开支。

“满意3+工程”构筑优质的服务体系

在这些充满温情的服务故事背后，是40余年来五堰商场在风起云涌的商业竞争浪潮中，始终以挑战自我、超越自我的积极心态，努力体现个性化、人性化、差别化的特色服务，与时俱进、紧跟时代发展的步伐，满足顾客不断增长的服务需求。

早在上世纪80年代，五堰商场就在十堰第一家推出大宗商品“无搬动”送货上门服务；上世纪90年代第一家推出以顾客满意为宗旨的“九大服务承诺”；进入新千年又相继推出了“微笑服务”、“亲人式服务”等诸多创新服务。2009年开始，五堰商场又全力打造“质量·价格·服务满意3+工程”，这正是新时期五堰商场实现服务品牌化、标准化、系统化，用服务打造核心竞争力这一思路的完美体现。

在这项以“质量·价格·服务”为重点内容的“满意3+工程”中，五堰商场郑重作出承诺：“消费者在五堰商场购物，如果觉得服务不满意，‘捉差’有奖；质量不满意，退换‘一站通’；价格不满意，‘差价’当场退”。同时又在此基础上加以量化规定，让消费者来作评价并实行对参与评价消费者的奖励。

为了确保商品的质量，五堰商场始终以“三不出、四为主”的原则来销售商品。“三不出”是指：重大投诉不出商场、一般投诉不出部门、轻微投诉不出柜组。“四为主”则是：可退可不退的以退为主、可换可不换的以换为主、可修可不修的以修为主、责任分不清的以商场承担为主。其中，珠宝首饰服务就一直推行“2免7换新”服务，只需花一次钱，就可无条件或者在一定条件下更换更中意、更流行、更喜欢的珠宝首饰。这一做法使消费者对此类商品的质量和售后服务更加满意和认可。

言必行，行必果。为了对“满意3+1工程”活动成果加以巩固，五堰商场还专门聘请顾客代表，对商场服务进行监督，进行“挑刺儿”，保证各项服务承诺全部落实到位。除此之外，五堰商场还特意拿出专项资金40万元，用于该工程的先行赔付。这样一个坚持不懈的工程，不仅推动了五堰商场服务水平同步升级的完成，同时也赢得了广大消费者的



五堰商场大楼雄姿

高度认可。

“继续组织开展优质服务——‘满意3+工程’活动，加强与供货方和社会职能部门的协调沟通……给传统的服务注入新的内容。”在2013年新的服务篇章上，五堰商场还将继续努力为消费者递交一份满意的答卷。

强化人才建设锻造优秀的服务队伍

“仪态端庄面带微笑的售货小姐，更是给人一种如沐春风的感觉。眼前的一切若不是亲身感受，真的很难相信这就是当年的那个五堰商场……”在庆祝五堰商场40周年有奖征文活动中，一位名叫曾军的作者在自己获奖文章《再叙五商情》中这样深情描述五堰商场的变化。

诚然，大气的新五堰商场在奢华转型后，仍旧以一贯的亲力和向消费者投以热情的微笑。这些变化不只是一时的变化，更多的是一种厚积薄发的浑然天成，究其根本，无外乎服务者优秀品质的长期积淀。

不可否认，员工是服务的载体和终端实现者，只有其营销和服务技能不断提高，才能为消费者提供更优质的服务。多年来，五堰商场一直将提高员工队伍素质水平、营销和服务技能作为发展的重点工作来抓，提倡“微笑·沟通·爱心·奉献”的服务理念，并将其延伸成五商员工应该做到的《十三个“好”》、《提高服务和销售技巧的二十个“怎么办”》、《岗位要求的“七字歌”》等，在全商场推行，并通过强化卖场管理，加强内部培训，使之付诸实践。

在具体实施中，五堰商场要求所有员工用微笑去面对每一位顾客。为了做好微笑服务，很多员工利用业余时间，在家里对着镜子练习微笑，商场店堂里也张贴有《作业规范》

提醒员工，要时刻把微笑当成给顾客的“见面礼”。所有员工必须把“三声服务”当成最好的沟通方式，即顾客光临时要有欢迎声、接待顾客时要有商品介绍声、顾客离开时要有送别声，要让每一位顾客都感受到五商员工不仅真诚、礼貌，而且是值得信赖的。

像对待亲人一样去关爱顾客，想方设法地为顾客“做点事”，用实际行动去打动顾客，这是五堰商场奉行以人为本原则的落脚点，目的是为了员工与企业共成长，实现关爱员工与服务顾客双向受益。

为了激发员工从小事做起，注重自身形象，认识到五堰商场是大家共同的“家”，五堰商场先后开展了“满意3+工程”演讲比赛、“我的营销和服务体会”征文比赛、“成在管理 赢在服务——五商人风采大赛”等一系列活动，一批“优质服务示范柜组”和“五商服务之星”脱颖而出。2011年五堰商场年终表彰大会上，一批“优秀经营管理者”、“优质服务明星”、“岗位技术能手”、“优秀营销员”获得了公司的表彰。这些活动不仅激发了员工们为顾客服务的热情，也提升了他们的个人素养。员工对企业的认同感增强了，服务热情更高了，顾客的满意度也就提高了。2013年，服务创新仍是五堰商场发展的主题。

策马扬鞭再奋蹄！优质的服务是五堰商场永恒的主题，是一项只有期待而没有停止的工作。诚如五堰商场负责人所言：“诚信经营、服务本土、服务家”是五堰商场精心打造的品牌。争做百姓的知心朋友，用我们的真心、诚心和爱心，努力创建老百姓自己的商场是我们的追求。在今后的工作中，我们将团结一心、奋力拼搏，更好地服务广大消费者，为实现企业整体有效经营而奋斗，为十堰经济社会发展再作贡献。”



2013年元宵节猜灯谜活动吸引了诸多市民参与



2012年10月全市12315消费维权服务站规范建设观摩培训会在五堰商场进行



商场开展优质服务评比活动



工装大赛提升职工服务形象