

至臻服务 引领蝶变

——武商集团十堰人民商场有限公司优质服务走笔

古希腊数学家、力学家阿基米德曾说:“给我一个支点,我就能撬动地球”。一语道破了借助神奇支点、以小博大的科学原理。同样,在营销界,我们的企业人,我们的营销人,几乎每天都在寻求、发现、创造,并利用可以强力驱动市场的神奇支点,从而达到以小博大的营销效应。

“我们早已告别了物质匮乏的年代,进入产品充盈和供给过剩的年代。顾客也已经不再满足于衣食住行的低级消费,开始追求消费中的满意和多层次价值回报。一句话,优质的顾客满意服务和顾客感知价值是一切市场竞争焦点中的焦点”。诚如武商集团十堰人民商场总经理贾国启所言,随着市场竞争的逐渐白热化和消费者消费理念的日趋理性,服务已不可避免地成为企业之间竞争的主要手段。作为本地商业行业的龙头企业,武商集团十堰人民商场有限公司(以下简称“人商”)正是凭借“优质服务”这个支点,撬动了在十堰商界的大繁荣。

记者 毛叙



新人商外景。

贴心服务 创造感动

有人说“一次贴心服务,胜过十句口号”。29年来,每每置身人商,我们都能感受到真情化的购物体验,种种贴心的关怀犹如一缕缕春风,温暖每个人的心。翻阅人商的历史,其优质服务并非一蹴而就,而是有着深厚的岁月积淀。

1995年,当时商者处优、等客上门的商业氛围十分浓厚,在这种背景下,当年8月,人商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。这种服务举措毋庸置疑是超前和领先的,极大地方便了消费者,更使消费者对人商的服务刮目相看。此举不仅为人商赢得了广泛的社会赞誉,也奠定了消费者对人商信赖的基础。

为了使服务工作做得更好、更细致、更便捷,1998年,人商又率先在十堰商界推出了“所有有维修的大家电,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”。这些更加人性化的服务举措,为市民提供了更多便利,广大消费者对此赞不绝口。

前不久,市民王先生家需要添置一台电热水壶,首先想到的就是去人商转转。结果,上午在三堰人商家电卖场购买,中午就已经安

装到位。安装人员还细致地为他讲解了使用时的注意事项,以及售后服务中需要出示的各种凭证。在安装人员走后,王先生发现自己还需要安装一个混水阀,就抱着试试的心态给安装人员打了电话,已经走出很远的安装人员立即返回,在第一时间为王先生安装到位,态度依然诚恳。“这种贴心服务,胜过千般承诺。”王先生一家对人商的服务非常感动,也更加坚定了他选择人商的信心。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。

2004年,人商又推出“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化消费者的购物环节,让市民享受到无忧购物的便利。



人商将优质服务作为工作的重中之重。

超值服务 更显温情

管理学家奥雷罗·彼德·杰尔林说,“超值服务就是指超越常规的服务,也就是做到这个国家和这个企业规定的服务之外,自觉地使这种服务无限延伸,超越顾客的要求。这种超值服务,会使顾客深切感受到无微不至的关怀,从而使顾客和企业之间建立起融洽的关系。这是对传统服务观念和服务行为的挑战”。

为深化服务品牌建设,让服务工作适应时代的发展和消费者的需求,甘于奉献、诚信经营的人商人,不断挑战自我、自我施压,于2008年8月重磅推出“超值满意”服务举措。为了真正使这一服务理念落到实处,人商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、售后服务等方面取得了全新突破,不断与顾客进行有效的沟通,寻找打动顾客的闪光点,及时准确地了解顾客的动向、需求与心声。

超值在细节,满意在人商。超值服务推出后,在人商涌现出了很多感人的故事。有一位顾客购买了一年的商品出现损坏,抱着试试看的心态找到运动休闲部柜长反映。在该品牌已经撤柜的情况下,其柜长四处寻找修理点,积极为顾客修理好商品,并送至顾客手中。事后,顾客在感谢信里写道:“在人商购物,我真正感受到了员工为顾客着想、为顾客负责的服务理念。”针织童装部李玫芳用灵巧的双手常年义务为顾客修补针织衫,一些老年顾客甚至转几趟车专门到柜台请她缝补。对此,李玫芳都是微笑着接过。表扬信里,顾客都称她有双巧夺天工的手,经她缝补的衣服几乎是“天衣无缝”。

六楼面皮皮狗毛衫专柜的胡兰霞,无意中



人商一直不断通过各种活动提升员工的服务水准。

听说顾客有件毛衫领口处有问题,就立即热情的为顾客做了修补服务,让顾客很感动。在顾客看来,毛衫不在她的柜台购买,修补本不属于胡兰霞职责范围,但她还是主动耐心替顾客分忧解难,延伸了超值服务的内涵,让优质服务的精神得到了很好的诠释。

这样的故事在人商有很多很多。人商完善的服务细节在让顾客得到全新服务体验、带来愉悦享受的同时,也赢得了顾客的信赖,建立了可靠稳定的顾客群。“顾客就是我们的衣食

父母”,这是人商人始终铭记于心的深刻认识。正是有了这种认识,人商才会主动把风险留给自己,把安全消费、放心实惠、超值满意让给消费者。是诚信经营的具体体现,这是人商和谐发展的基石,是人商对社会责任感的主动承担。只有有社会责任感的企业,才能做到有信必诺、有诺必践。人商超值服务这一理念并不是一种简单的勇气和恪守商业道德的行为,更是人商29年发展经验和综合实力沉淀、积累和自信。

VIP服务 见证荣耀

VIP对消费者来说是一种尊崇和专属,而VIP对商家来说,不仅是对忠实消费者的感恩,更是一种超值服务的代名词。为此,人商用自己的方式诠释着真正的高端服务,不仅仅表现在商场能为顾客提供多少时尚国际化品牌,更应表现在商场能为顾客提供多少优质服务,人商VIP让车城消费者更多地感受到时尚生活文化的渲染,领略到艺术生活方式的华美。

上世纪90年代,人商创新经营思路,向市民推出高品质的VIP卡。而初期的会员卡功能还比较单一,大多数商场的会员卡功能还只体现在购物打折、积分换礼的阶段。经过多年的尝试,人商在我市首创独有的“积分返现”会员模式,会员积分达到一定标准,满足一定额度时,即可返还现金,让广大市民在消费的同时,也能真正收获一份实惠。

时至今日,人商VIP卡已经走过了十多个春夏秋冬,并以日均40多张新开卡数量有效递增,目前,人商有效VIP卡累计数量已经突破6万张。这个惊人的数据,再次见证了人民商场拥有无数忠诚的消费者和铁杆追随者。

积分返现、优惠折扣等VIP的一些常规服务确实让消费者心动,但敢为人先的人商决定以更大、更直接的优惠,更好、更优质的服务,回馈VIP客户对人商的青睐。2010年元月29日,人商开展了“人商百货首届VIP客户专属特卖答谢会”,并取得了空前成功,当日下午3点至晚上12点,9个小时实现销售1000余万元,创造了人商百货单日销售的奇迹,轰动了车城,更让广大消费者真切地感受到持有VIP卡的好处。

人商VIP客户专属特卖答谢会”针对会员的优惠活动包括特价商品、大力度折扣、高倍积分、大品牌让利等。可以说,“会员回馈感谢日”确实成了会员狂欢购物的节日。



人商VIP客户接待室。

在“为每位顾客提供VIP服务”的基础上,人商更是放眼荆楚大地,借力武商集团的品牌优势,对接武商集团的VIP服务,让十堰市民、人商的VIP客户享受到国内一流的VIP尊贵体验,并着手为VIP客户提供多方面的特色服务。

2011年元月1日起,武商集团VIP顾客持贵宾卡,即可在武汉天河机场、汉口火车站专设的武商集团贵宾厅享受航旅贵宾服务。武商集团成为全国第一家提供此项服务的商业零售企业。2011年10月,人商十堰火车站VIP候车专厅开始运营,凡持武商集团VIP卡的乘客,凭卡和当次火车票可以免费进入人商VIP贵宾候车室候车,这在十堰商界尚属首家。今后,武商集

团将更加致力于高端VIP会员的精致服务,与国际接轨,将在旅游度假、投资理财、休闲娱乐、医疗保健等方面寻求新的突破,努力建成一个覆盖生活各方面的服务网络,让VIP会员在惬意体验购物之余,也能够能够在旅途中享受到武商集团带来的尊享服务。

不管是贴心服务还是创新服务,也无论是超值服务抑或VIP服务,每一个服务的诞生和成长壮大,其中都有很多让人感动的故事。正是这一段段温暖动人的故事,如一线清泉,一缕清香,沁入心脾,不知不觉进驻心田,才成就了人商品牌在消费者中不可替代的地位!