

“买得便宜”打不赢“用得舒服”

GDP增长促进商战升级 今年“双11”重心从价格战转为服务战

“双11”临近,商场、卖场硝烟四起。电商们各出奇招,天猫除当天全场商品5折外,派送2亿元现金红包和100万台机顶盒;京东推出“打老虎”游戏,可得京豆,获抽奖;亚马逊秒杀最低一折等。

然而,对于这样一个能够瞬间给商家带来巨大销售额的盛宴,售后问题已然成为其一大软肋。这一软肋在家电、电器网购中尤为突出。

家电资深专家刘步尘认为,在这个节点,企业比拼的不仅仅是价格,还有服务、售后能力。

【现象】 联系售后一周无人理

“电话催了好几个,说派人来修,一直没看到人。”11月4日,长沙市民周女士拨打本报96258公众服务热线,气愤地说。

今年“五一”期间,周女士家换了台某品牌洗衣机,10月28日早上插上电源却没反应,她当即打电话给品牌售后,该售后答应安排人员来检修,不过7天过去了,却依然没看到检修人员的影子。

无独有偶,家住四方坪的刘先生也表示,冰箱出现制冷效果不好的情况,厂家先后两次上门维修,都没能修好,第三次检查后说冰箱发生漏液,需要返厂。由于在“三包”期内,刘先生不需要承担任何费用,维修人员也表示不是大问题,所以他同意了。

“谁知这一拉走就不见了回音,眼看着20多天过去了,还没送回来。要求厂家提供备用机,也被拒绝。”刘先生说。

【困局】 利润减少压缩售后空间

消费者苦恼,厂家、卖场也很无奈。

家电行业进入充分竞争时代,企业的利润进一步减少。某彩电品牌相关人士透露,庞大的售后服务体系支撑,进一步压缩企业利润。“以前卖一台电视有20多个点的净利润,现在除去售后服务可能2个点都不到。”

除了利润减少,售后成本支出大外,人员流失也让企业头疼。“每年从中小企业过来的售后服务人员差不多有百来个吧。”美的空调售后服务技术主管周森介绍。

做家电维修、维修十多年的王伟一语道破真相。他说:“我们做这一行也是为了养家糊口,肯定希望多赚点钱,中小企业销量少,自然接单少,在旺季也赚不了几个钱。”

“小企业没钱赚,售后维修师傅的积极性肯定不高;有些企业自己没精力做售后,外包给售后公司,那么管控制就低了,所以难免出现消费者反映的问题。”湖南格力副总经理张

平说。

“现在80、90后也很少愿意做这一行,就算是吃苦耐劳的农村孩子也一样,主要是这个工作淡季没钱赚,旺季工作强度太大。”海尔相关负责人说。

通程电器售后服务部经理周礼表示,从2004年成立售后服务中心以来,我们的服务在逐年升级,不过依然难以对售后维修人员上门服务质量进行监控。

【破局】 价格战转为服务战

过去5年,我国GDP上了三个台阶,2008年我国经济规模超过30万亿元,2010年超过40万亿元,2012年超过50万亿元。城镇居民收入也保持了8.8%的年均增长。随着生活水平得到极大提升,“用得舒服”比“买得便宜”更受消费者关注。

如何让消费者感受良好的购物狂欢体验,避免“双11”之后尾随“维权月”,售后困局亟待破局。

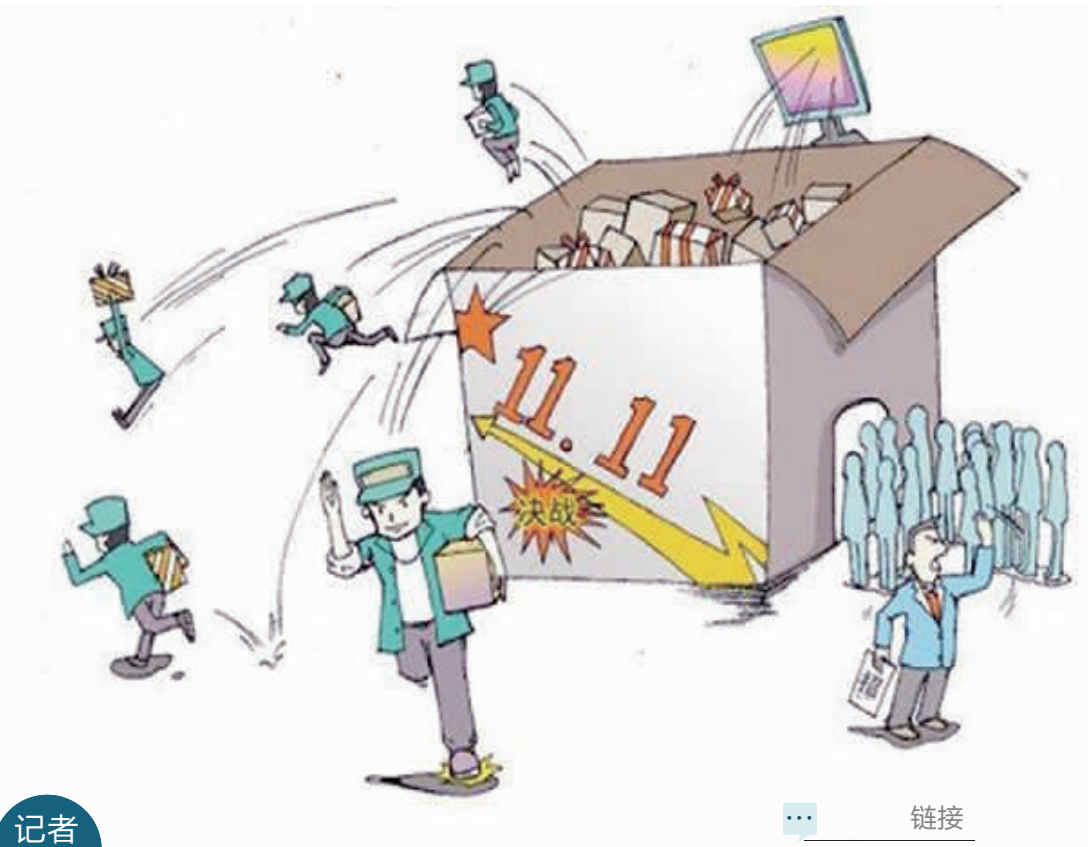
好在上天给人一份困难时,也给人一份智慧。

服务售后问题既是难题,也是一大制胜的契机。“为了解售后人员上门服务质量,通程统一热线中心会进行100%回访,了解上门人员的服务态度、有没有做到承诺要求,以及乱收费现象等,一经发现将退款给用户,也将对售后人员进行处罚。”周礼说。

安装、维修、退换货等一系列的售后问题,若没有合理的规划势必会造成后遗症。为了增加服务人员的积极性,湖南格力主动给售后人员增加50%费用,并每一单都进行回访。美的空调每一单都有内部系统进行跟踪,7天没处理最高可罚2000元。

消费者购买的不仅仅是产品,还包括服务。“服务是一个链条,包括消费者下单后的所有消费体验。所以商家要加强消费者的满意度,给消费者提供享受的消费体验,除加强自身队伍建设、人员培训外,还要加强物流配送、网点建设等。”刘步尘说。

■三湘华声全媒体记者 杨迪



记者手记

链接

商家服务举措多

从上世纪90年代,有产品就能制胜,商家满世界找优质品牌和产品;到后来大家的的东西都差不多,价格成为制胜砝码;到如今,电商价格冲击,同行挤压利润空间,除了价格外,服务成为零售业下一个突围关键。

在长沙百货业,友阿1994年成立“赔钱公司”,专门部门负责售后服务受理理赔,“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,可赔可不赔的以赔为主,责任不明确的以商店负责为主”;平和堂1998年成立“顾客接待室”,为顾客的合法权益与商家进行协调。

在家电业,通程电器立足三包法,为顾客解决售前售中售后的问题。“今年以来,我们还承诺:不论商品是否在通程电器购买,售后出问题,都可以找通程电器,通过我们也能找到最正规、专业的维修网点,同时通程电器将对通程电器出去的售后单进行监控。”周礼说,通程电器还成立了小家电售后维修中心,为消费者问题家电免费进行检修,更换大零部件才收取成本费。“同时承诺在非重大节假日,12点前购买产品,全省下午送到。”周礼介绍。

湖南九阳相关负责人表示,九阳所有产品严格执行国家三包,全国联保。

服务才能形成二次购买力

“双11”的来临,商家的低价攻势、奇招百出,吸引了不少消费者的目光。但能否形成购买力,还是未知数。主要原因是:去年这场购物“春运”,造成服务、售后“拥堵”,堵出了脾气。

其实,只有服务好了,才能形成真正抓手。

消费者可能一时冲动购买商品,但售后服务跟不上,往后将形成更多的损失,一件商品等一两个月才到手,可能那个时候商品时价已经降低。用了没多久,商品不时要耍“脾气”,虽然在保修期不用花钱,但劳心劳力。为了便宜的一两百块,结果反而损失更多。

从商家层面来说,用低价创造了销量,但其实是得不偿失的,因为一次就失去了人心。现在其实很多商家已经意识到了这一点,除了在价格上与电商实打实碰撞外,以服务与电商抢人,这一点效果明显。香港成为购物天堂,除了低价、低关税,还有服务到位,针对内地团体游客推出半年的退款期,留住了客人的同时,也形成了二次购买力。

所以在“双11”这个档口,甚至往后争取更多的“回头客”,应该更多的从服务方面考量。

■三湘华声全媒体记者 杨迪

他山之石

香港为何能成为购物天堂?

赴港购物已经成为一股潮流。为何香港会成为购物天堂?除了产品质量好、价格低、低关税外,最关键的还是服务和售后。

香港成为购物天堂是不无道理的。2007年,香港旅游业议会公布消息,在香港实行新的“入境旅行团(登记店铺)购物退款保障计划”。凡是参加旅游团到香港的游客,

购买到假货及不满意商品的退款期限从原来的14天延长到6个月。

“只要游客不满意,就可以提出退货要求,但游客必须保证购买的货品是没有使用过且没有损坏的,并且包装完整,这样才能获得全数退款。因此内地游客到香港购物,一定要保存好相关单据,取货时的包装等。”有业内人士介绍。

币种	钞买价	币种	钞买价
英镑	939.44	日元	5.9684
港币	77.88	加元	565.47
美元	603.75	澳元	559.16
瑞郎	645.68	欧元	795.04

(截至11月4日19时,数据仅供参考)


外汇牌价由中国银行湖南省分行友情提供
 咨询电话: 0731-
82580629
 中国银行网上银行提供个人结售汇服务