

买家电谁服务最好?苏宁自发蓝皮书

买空调12项服务免费,你没听错!



在2010年3·15即将来临之际,苏宁电器发布《2010年中国家电连锁行业服务蓝皮书》,对外公示苏宁电器全国服务竞争力大型调研最新结果性报告:

1、全国行业平均满意度76分,苏宁全国总体服务满意度达87.4分;

2、市场及客户群体细分化越发明显,商家售后服务需求范畴全面扩容;

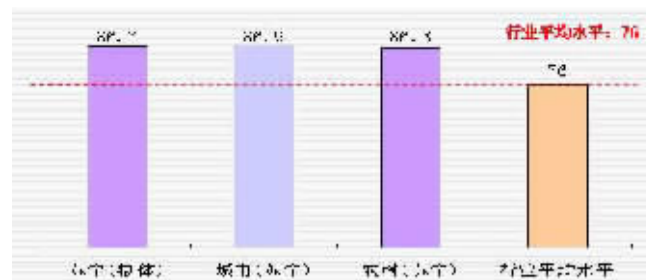
3、家电增值收费型服务及产品关注度涨幅高达45个百分点;

4、服务需求全面提档,呼唤商家尽早规范家电售后服务系统化标准化流程与制度。

■李平 整理



苏宁电器一贯坚持“以顾客需求为导向”的服务理念。 CFP图



2009年全国家电行业平均满意度分值数据图表。



“空调免费服务大礼包”

免支架费、免配送安装远程费、免难度费、免维修费、免高空作业费、免费清洗、免费加氟、免费移机、免费打孔、免费设计、免费检测、免费安全测电等12项空调免费服务。

1 以顾客需求为导向

2009年“3·15”之际,国内家电连锁品牌苏宁电器正式对外发布连锁渠道首份全国服务竞争力调研报告蓝皮书。

去年年底,苏宁电器又一次启动了每年例行的全国服务竞争力大型调研工程,联合第三方全国性专业调研机构——信索策略(北京)顾问有限公司,先后在全国各大中小城市随机抽取家电消费者共1500人,通过对送货、安装、维修、服务热线等服务各个环节进行了调研。

据了解,此次调研旨在通过针对不同类型消费者需求的挖掘与分析,将“以顾客需求为导向”的这一服务理念更为持续的深化和逐步完善。湖南苏宁电器销售有限公司夏卫华总经理表示,随着中国家电消费市场的日趋成熟化,提及服务,消费者更为关注的焦点在于销售之后的各个环节上,如送货、安装、客户咨询、后期维修等方面。为此,苏宁2009年度服务调研整体项目中,销售后各环节的消费者调研是调研的核心内容。

2 推出空调12项免费服务

据信索公司调研数据报告显示,2009年全国家电行业整体满意度平均值为76分,而在对苏宁电器服务整体满意度调研后,其全国整体服务满意度高于行业平均水平,达到了87.4分,且该项指标高于同行水平值。95%的被访者也表达出对于家电商家,最大的需求方面主要聚焦在售后服务上。据调研结果显示,在送货服务、安装服务、保内维修、服务热线四项基础服务环节上。

夏卫华表示,通过对消费者需求的定量与定性及满意度

调研,不仅可为苏宁未来的售后服务方向提出更适合市场需求的建议外,与消费者近距离的接触,更可获知城市和农村不同市场、不同收入结构消费者真实差异化的服务需求,让苏宁的服务更贴近消费者。

值此3·15全国消费者权益保护日之际,本周末,苏宁电器“消费者狂欢节”大型促销活动也将全面开展,活动期间,苏宁将斥巨资启动空调12项免费服务举措,市民凭苏宁购物发票到苏宁各门店即可领取“空调免费服务大礼包”一份。

FOTILE 方太
嵌入式厨房电器

银睿六系与您共享嵌入时代
有方太 就有好厨电

方太携众多超值优选,邀您在3.15之际感受嵌入式厨电无限魅力

银睿6系,尊享经典设计,更兼48分贝超低降噪科技,打造超静音新纪元

活动期间购买银睿系列燃气灶消三件套,只需加900元,即可送价值3570元的同系列嵌入式微波炉一台。

行业内首家预埋烟管服务的企业,用心服务一周年

厨电业首家推出专属的免费预埋烟管方案,方太承诺“烟管先进场,厨房再封顶”,用心解决消费者的后顾之忧。

方太与您有约,尽享增值服务推广

活动期间购买方太产品尽享更多增值服务(仅限长沙市区:免远程配送安装费、灶具免费扩孔、油烟机加送清洗服务一次)。

方太携手高端热水器品牌米博,喜迎中国·长沙(2010)家装建材博览会

3月11日—14日家装建材博览会期间,方太携手米博推出众多优惠商品和精美礼品,诚邀您的光临!
方太&米博家博会展区地址:湖南广电会展中心1楼入口左侧A5展厅 咨询热线:0731-85698618

活动时间:3月11日—3月28日

购买单件产品,赠送汤锅/嵌入式茶壶/汤厨(BORCCI)单刀

购买燃气灶,赠送汤厨(BORCCI)六件套组合刀具

购买嵌入式微波炉,赠送炊具五件套

购买嵌入式蒸箱,赠送九阳豆浆机

购买嵌入式烤箱,赠送专用烘烤十件套

宁波方太厨具有限公司拥有本次活动最终解释权



W25800K-01A



SCD26-01



KQD50F-01

WWW.FOTILE.COM T+400 8858 988