五星电器新街口卖场顾客满意度达到97%

全球百大品牌鼎力助阵 五星九周年庆典明天开幕

从明天开始到16日,五星启动“盛典九周年,盛情惠9天”大型主题促销活动。届时,全球百大品牌鼎力助阵,上亿元资源回馈消费者。五星电器品牌与市场推广中心总监景星介绍,此次9周年庆典促销的主要方式包括返券、团购、老发票回馈以及品牌特卖会,消费者在此阶段购买家电产品将比平时有15%~25%的直接或间接优惠。据了解,目前五星为9周年准备的特价商品、向厂家订的货、促销赠品等已全部到位。醒目的红色降价标贴占到了目前卖场商品的80%。五星9周年庆典期间,彩电最高直接优惠5000元,制暖商品最高让利2000元,台式电脑直降200元–1000元,笔记本电脑直降200元–2000元。

中高端家电成降价急先锋

随着消费意识的提升,合资品牌的冰箱、彩电等传统大家电在五星电器的整个销售占比中明显提升。根据惯例,岁末正是高端消费的集中爆发期。9周年庆典期间,五星电器依据消费者岁末购买能力,在传统大家电的促销上除了兼顾普惠机型,更加大了对合资品牌的促销力度,推动平板彩电、滚筒洗衣机等中高端家电进入普通家庭。

针对这次周年庆典,五星通过与各大厂家进行谈判,制定包销、定制、特价机型和促销资源,中高端机型占整个促销商品的70%,同时新品、精品机型在促销中的占比达30%。大量资金的一次性投入将使消费者在购买中高端家电时获得最大的实惠,精品小家电整体价位将下降15%–30%,数码产品主流机型全场直降500元–5000元,液晶彩电降幅最高达5000元,冰洗最高降幅接近3000元。据透露,五星此次采购的所有产品中,液晶电视从32英寸到52英寸的价格均有大幅下调,最高降幅达5000元,其中五星独家包销机新款夏普46GK9也将在九周年庆典期间在五星各大卖场上柜。冰箱、洗衣机则锁定对开门、三门冰箱和大容积的全自动、滚筒洗衣机进行促销,最高降幅接近3000元。海尔帝博法式对开门、美菱雅典娜对开门及松下新品博雅系列等高端机型也被列入降价惠卖队伍。

九周年情系老顾客,服务再升级

为了迎接九周年庆典,五星电器对服务全面升级,各大卖场导购、送货车辆、热线服务、安装队伍等进行全面调动。此外,五星还加强了对售后服务人员的培训。同时,全体具有“星级”资格的家电顾问也将悉数上岗,为消费者提供全程贴心的服务,帮消费者省时省心省钱。

五星电器服务中心总监张晓勇透露,五星电器明年的主要基调是服务年,整个工作的重点将围绕提升服务来展开。目前,五星服务系统已开始着手服务升级项目。一方面,五星物流中心目前在南京开始实行“准时配送”试点,从原来承诺送货的模糊时间段提升为保证在承诺的时间点准时为消费者送货上门,减少顾客无谓的等待时间。另一方面,呼叫中心以前只受理空调的售后问题,但现在消费者如果有任何问题都可以拨打热线电话4008286666,五星电器将对客户投诉进行分析,每天由专人跟踪处理。此外,五星还将进一步改善退换货管理,规范服务流程,使服务体系标准化,切实为顾客解决一系列问题。据悉,在形象设施方面,五星售后人员的工作服也将全面更新,以新的形象展现在消费者面前,上门服务的工具也进行了升级更新,提高服务质量。另外为了答谢老顾客对五星的支持与关爱,九周年庆典期间五星电器老顾客凭五星2007年12月8日之前的老发票可兑换50元礼金券。

新街口五星:环境更舒适、布局更合理、商品更时尚

65英寸平板彩电、50平米iPod南京首家旗舰店、价值14万佳能单反高端相机,五星电器新街口旗舰店带给消费者全新的惊喜和不同的体验。

五星电器新街口卖场楼层经理蒋翔表示,这是iPod旗舰店首次在五星新街口卖场落户,消费者置身50平米的iPod专厅,仿佛走进时尚的科技殿堂,色彩缤纷,造型新颖的电子产品一应俱全,包括9款电脑,最主要的是有70多款iPod配件。消费者对iPod众多的高端产品价值都表示出浓厚的兴趣。其中1.6万的一体机很是抢眼,这台台式电脑没有机箱,光驱、硬盘等都在显示屏背面,24英寸的屏幕,白色的鼠标、键盘,亮丽时尚,还配有遥控器,操作更方便。另一款Mac mini MB138CH/A的主机,双核1.83HZ,体积小巧,携带方便,只要连接上显示器和鼠标就能轻松使用。尽管新街口卖场在陈列和布局上都做了很大的调整,包括成立七大品牌的单反相机转区,但在提升高端形象的前提下,五星仍贯彻执行优惠的价格,即使是高端产品,也绝不提价。

五星电器新街口卖场重装以来,一直将提升购物舒适感作为宣传重点。从目前顾客反映情况来看,耗费巨资,花费了大量人力物力的升级改造取得了比预期更好的效果。多数消费者表示,卖场经营面积扩大后,在品类布局和终端形象上更加合理和人性化。整个卖场通透整洁,虽然人流量很大,但购物感觉舒适、宽松。卖场里不再是以往浓厚的商业气息,五星宣传用的都是温馨、柔和的画面,营造了一种舒适和清新的购物氛围,让人更能安心地选购产品。五星电器新街口卖场负责人表示,卖场重装后增加了清晰的指示标志和产品小贴士,可以帮助消费者更方便地选购产品。据相关数据显示,消费者单件商品的平均选购时间比其他门店的平均时间缩短了1/3,但同时每个消费者的平均消费金额均有所增加,在成交的顾客中,顾客满意率则高达97%以上。

快报记者 闫弋