

诚信责任

因为我们诚信,所以你们放心

苏宁

企业之本就是诚信

商业企业立业之本就在于诚信。百年苏宁的最终目标是打造中国最优秀的连锁网络服务品牌,诚信一直是苏宁经营基本之道。“苏宁”是江苏省首例著名服务商标,苏宁作为家电零售企业的龙头,自上世纪90年代初进入家电零售领域以来,多次被中国全国工商业联合会授予诚信纳税会员企业。经过18年的发展和积累,如今已在全国有600多家连锁店面,凭着在业界独一无二的自营服务已经树立了良好的口碑,此外服务已经成为苏宁成功连锁全国的金字招牌。

在硝烟弥漫的家电商圈,尽管“价格”、“礼品”、“打折”等喊声震天,除了服务之外,苏宁有着自己独特的“必杀秘笈”——诚信,表现在以下几个方面:首先,对顾客诚信。苏宁在促销活动中,严格遵循国家的各项广告法律法规,一贯信守承诺,不仅与供应商、活动协办方签订合同,在广告直

传用语中也做到实事求是,不夸大其词,如惊爆机都会注明几款,并明示消费者可在哪家店参与。

其次,对供应商诚信。苏宁为供应商提供生产启动资金、强大的分销网络、完善专业的售后服务、强大的终端促销能力,为供应商的营销工作提供全面的服务。10多年来,苏宁的资金、服务都赢得了业内厂商的赞誉和口碑,已与500多家厂商结成总部对总部的战略合作伙伴关系,为苏宁的发展提供产品、价格、售后、配送等方面的支持。

五星

保证促销的承诺与消费者现场感受一致

2007年五星电器荣膺“中国优秀诚信企业”,这一殊荣见证了五星在诚信之路上的作为。坚持以顾客为中心,是五星电器对顾客坚持诚信的主要理念。堵总说,这首先表现在最基础的促销诚信上,“我们发布的所有促销信息,消费者在卖场一定能够看得到!”而在服务诚信上,

五星电器层层递进,“五星要比消费者预期的做得好,这就是我们所说的,不仅要让消费者满意,更要让消费者感动。”对于产品品质的诚信,五星也一直身体力行,“我们会加强把关,绝不允许不符合国家手续的产品出现在五星的卖场!”

为了更好地服务顾客,五星电器2007年耗资千万,全面研究顾客,进行顾客需求细分。五星从中了解到,消费者购物时最重视的第一因素并非价格,而是值得信赖的员工,因此推出了家电顾问,这一举动摆脱了过去“推销式”的做法,而是站在客观公正的立场向顾客传递正确的产品信息,帮助顾客选择适合的商品。消费者通过家电顾问的专业指导,享受一对一的专家式服务,享受从咨询到跨品类销售、送货、安装、回访等服务,五星以此兑现对顾客诚信的承诺,“让消费者到五星来一次检测”。

另一方面,五星一直坚持对员工诚信,率先打破零售行业加班潜规则,实

现每周40小时工作制度、鼓励员工休年假制度、全方位培训制度、体检制度等,并设立了百万元创新基金,鼓励员工的创新。“让每一位员工感到放心,踏实。让员工在五星体现价值,快乐工作!”

国美

“诚久保障”就是让消费者做主

去年9月12日,国美电器推出了一项“诚久保障”服务举措,该项服务囊括了满意保障、价格保障以及5倍于国家“三包”时间标准的包退、包换服务。该服务无论是从服务内涵还是服务时间来看,都大大超出了国家原先规定的“三包”服务,打破了中国家电业长久以来遵循的服务标准体系。国美集团常务副总裁王俊洲告诉记者,去年9月份推出诚久保障服务以后,到去年底消费者满意度提升了10%,因为提供了价格和退货的双重保障,促使62%的消费者在国美、永乐、大中等卖场一次性成交。

业内人士表示,国美的“诚久保障”服务实质表现了一种由低价为主导的战略模式向以价值为主导的战略模式的转变,它与家电业以往任何服务的最大不同是,它通过超长时间(39天退货、99天换货)的产品体验期和安全使用期,将制造商生产产品的最后检测地点由厂家实验室转移到了消费者的家庭,并且通过价格保障避免所购产品的货币价值流失。这样的结果是,每一款进入消费者家庭的产品都是高品质并且符合消费需求的。

有关人士告诉记者,从现在开始,消费者在国美集团旗下品牌门店购物时的购物发票很可能成为日后为自己争得权益的重要依据。业内人士告诉记者,一纸发票和一纸服务保障约定,在国美和消费者之间建立起了一个契约,而契约的背后,或许还有家电商品制造商。

快报记者 杨坤
见习记者 王凡

全球家电巨头惠而浦 加快推进中国战略计划

近日记者获悉,拥有近百年历史,并作为目前世界上唯一一家专注于全系列白色家电制造的老牌企业——惠而浦,将全面启动其08中国战略计划。据了解,该品牌旗下拥有洗衣机/干衣机、微波炉、冰箱、空调、灶具、抽油烟机、洗碗机、油汀及家庭厨房垃圾处理机等9大系列产品线,继洗衣机之后将有更多的产品被引入中国市场。

据悉,惠而浦中国最大的店面展示即将登陆苏宁电器上海长宁店,不管是展台和展位都是最新的,也都将作为惠而浦未来店面的标准。

据了解,随着政府经济适用房和廉租房发展力度的加大(70%的住房将在90平方米以内),惠而浦专为中国消费市场开发了一款超薄洗衣机新产品,容量大而体积小,全球1200名工程师参与研发,集成了全球所有的核心技术,包括欧洲、美国、中国。据记者了解,惠而浦的中国战略,将以洗衣机、冰箱、灶具、空调等9大产品线的不断完善作为其最主要的在华战术,全面打响其在华战略的第一枪。

据有关方面透露,惠而浦空调将在近期内进入中国市场,其“第六感”人机对话技术的运用也代表了惠而浦空调最新的生产技术,根据室内温度自动选择制冷、除湿、送风、制热等人性化的功能设计,将有利于根本改善中国消费者的睡眠质量。

快报记者 史丽君

SUNING 苏宁电器

至真至诚 阳光服务

21小时全国服务热线: 4008-365-365 WWW.SUNING.COM

全国促销活动时间表: 活动时间: 2008.03.15-2008.03.17

2008, 由希望努力

三月空调 平价盛宴

苏宁率先启动2008空调旺季市场

特惠盛宴

每天前100名来就送150元空调畅购券

- 单件满588元送200元 (100元直降+150元礼金券+150元礼品)
- 单件满1588元送400元 (200元直降+100元礼金券+100元礼品)
- 单件满2888元送600元 (300元直降+150元礼金券+150元礼品)
- 单件满4888元送1000元 (500元直降+300元礼金券+200元礼品)
- 单件满7888元送1700元 (800元直降+600元礼金券+300元礼品)

服务盛宴

- 价保:** 活动期间,同城比价双倍补偿,购后1月内才出现降价,苏宁与金额无关
- 质保:** 我们对您购买的空调全程跟踪服务,易购无忧,并提供春秋免费保养(再回购)
- 服务保:** 购空调加送免费检测保养(保修机充氟)等增值服务,每天前100名购空调,可享受最快2小时送货安装的快速服务(仅限指定机型地区)

家装盛宴

购3套可享9.5折价格折扣,加送免费上门设计,提供专业安装方案

购5套以上可享9折价格折扣,加送免费上门设计,提供专业安装方案和免费保养

现场拼装,多款机型自由组合,让利10%~30%

特价盛宴

名牌1P挂机一款 KFR-26GW	1390元	名牌1.5P挂机一款 KFR-35GW	1590元	名牌1.5P柜机一款 KFR-50LW	1790元
名牌1.5P挂机一款 KFR-35GW	1990元	名牌2P柜机一款 KFR-50LW	2190元	名牌2P柜机一款 KFR-50LW	3290元

抑价盛宴

机型	原价	现价
格兰仕 KFR-32GW/DLL23-150	2399元	1999元
长虹 KFR-35GW/DH2W2	2670元	2399元
美的 KFR-35GW/DY-GA(E5)	2880元	2399元
青兰 KFR-35GW/VK新	2780元	2578元
科龙 KFR-35GW/LH6	2880元	2690元
海尔 KFRD-35GW/E2-S5	2880元	2799元

24小时全国 统一服务热线: **4008-365-365**

苏宁电器服务热线: 025-85616666

苏宁电器维修服务热线: 025-83246280

苏宁电器售后服务热线: 025-84201448

更多苏宁电器信息请访问: WWW.SUNINGSHOP.COM

新街口店	南京广场店	山西路店	珠江路店	江宁店	夫子庙店	中和桥店	江东门店	中央门店	大桥北路店
龙江店	迈皋桥店	下关店	大厂区店	浦口店	溧水店	溧阳店	李陵卫店	六合店	高淳店

您生活中的 电器专家