



五星电器:以“顾客为中心”

制定促销、服务策略

受访人: 五星电器南京分部总经理 **黄寿宝**

首个“缩水”的五一近在眼前,与一个月前迎接首个清明假期的心情一样,五星电器一面抱以期待,一面又细致入微地准备。秉承“以顾客为中心”的理念,五星在五一前夕针对消费者的需求做了一次大规模的调研。五星南京分部总经理黄寿宝表示,在摸准了消费者的心理后,五星特别制定了特别的促销、服务策略,试图在新的五一大战中一展身手。黄总自信地说:“过往五一7天的销售,在年度销售中会占到8%以上,或者更强;今年按3天来看销售不会占到这么大的比例,但今年五一3天的爆发量更强,我们预计销售额比较去年同期会有一个明显的提升。”

“打前战”—— 空调、彩电提前促销

黄总分析,经过前期的市场调研,五星电器发现空调和彩电仍然是消费购买率最高的产品之一,五星电器依据顾客这方面的需求,将空调和彩电作为重点促销品类,并将两大品类进行提前备货、提前促销。

“特色战”—— 承诺同城价保

“我们从3月中旬就已经开始各个品牌的谈判工作,围绕五一假日的价格资源、新品资源谈判,早已经落实。特别是市场调研数字发现,近60%的五一家电消费者是更新自己的家电,所以对于新品的征集,潮流热卖品的价格资源我们尤其关注的。”黄总说。

效、美观、优质服务各种特点为一体的“品质空调”,通过让利行动帮助消费者降低选购门槛。在五一促销资源分配中,惠卖重点也将集中在三级能效及以下的空调机型,五星将常规机型投入减半,而健康、节能新品促销投入翻倍,部分畅销机型降幅将达到40%左右。

五星电器在彩电备货方面加大了对液晶和等离子

子的采购量,备货达到10个亿。同时,在原先计划的折扣力度上追加20%的促销资源用于那些动态画面清晰度好、大屏幕、高清晰、或带有可录制功能的平板彩电的促销补贴。主流40-42英寸液晶价位全线下调,五星将以最大的让利幅度让更多的消费者在价格优势基础上欣赏到精彩的体育赛事,时刻与奥运同步。

元不等,同时还通过加赠小冰箱等方式加大普惠力度。黄总表示,为了能保证消费者得到的价格实惠,五星从4月24日到5月5日推出“五一特别承诺,五一同城价保”,在活动期间,五星电器承诺消费者在五星购买商品的价格,在购买当日为同城同类型卖场当日价格中最低,否则五星电器将给予差价双倍赔付。

“撒手锏”—— 独家服务得民心

“服务”一向是五星的强项,五一自然更加不会怠慢。黄总表示,在服务上,五星对消费者进行了承诺,为了备战五一,五星早在1个月前就开始筹备,从售后服务培训、车辆调配、服务人员培训、IT系统调试、热线电话接通率等方面都做了详细的方案,做好了打一场服务持久战的准备。五星全国客服热线4008286666全线升级,给消费者提供快捷的咨询平台;并对话务员、家电维修、柜长等直接面对消费者的一线人员进行了黄金周前的紧张培训,以保证用最专业的服务来面对消费者。

五星还对整个IT系统进行了调试,提高收银系统响应速度,减少消费者排队等待时间,而且还增加了临时收银台,为消费者提供最快捷的收银服务。另外,五星网站www.five-star.cn上即时更新促销信息和新品信息,消费者足不出户就可以提前了解到五一的最新市场行情。此外五星还积极推出全系列家电产品“贴心保”,从根本上保证消费者在购买家电产品过保后的延保服务,使消费者真正享受到“全程无忧服务”。见习记者 王凡



太尔五一促销 送好礼

随着现代化热水器的改进,现市场上出现一种即热式的水热水器,“太尔”即热型热水器体积堪称“轻巧”,其最小的相当于一部笔记本电脑,重量仅有2kg左右。与传统储水式电热水器比较,太尔即热电热水器采用了目前国际领先的US.BM水电分离加热“技术”,并内置了智能漏电保护装置,安全系数更高。省却了长时间的加热和保温过程,热效率达到98%,其加热等温、等量热水的电耗仅相当于储水式热水器的1/3。

目前主流即热型电热水器以美国“太尔”品牌为主,为迎接五一,现太尔电器促销优惠活动正在火热进行中,购买恒温OUS-802赠送DUS-30C小厨宝一台,USK-80现价2880元(如此图,黑色/银色)等,欢迎您到各大商场选购。品牌24小时服务热线:025-84535062/025-84535046 现诚招江苏各地区的代理商 联系电话:025-84535062

五星电器 FIVE STAR APPLIANCE

黄金周营业时间延长,确保消费者便捷购买。

五星全线盛惠 五一假日体验

活动时间:4.30-5.5

视听区 平板盛宴 “价”取天下

1.指定型号视听产品
 单件满3000元送600(400液晶电视+200音响券)
 单件满6000元送1400(900液晶电视+400音响券)
 单件满9000元送2500(1950液晶电视+1050音响券)
 单件满12000元送3500(2000液晶电视+1500音响券)
 单件满18000元送6000(4000液晶电视+2000音响券)

2.合资精品 鼎力助阵
 购飞利浦、夏普、三星指定型号平板彩电即可加赠价值100元钛金杀毒线
 37寸以上加赠价值700元DVD一台
 46寸以上加赠价值1200元迷你音响一套
 与整体活动不累加,上述赠品不叠加,礼品有限,送完为止

名牌DVD一款 188 限山西路/新街口	国产 32寸液晶 3990 起	合资 32寸液晶 4480 起 限市内20台	合资 37寸液晶 6480 起 限市内20台
	合资 42寸液晶 6980 起 限市内20台	合资 46寸液晶 8480 起 限市内20台	

手机区 新品上市 五一抢鲜

1.五一期间,移动新入网用户充值200元返150元 2.五一期间,每天前50名顾客送高档多功能厨板(限新街口、山西路)

三星 M128 新品上市 送天堂伞	MOTO E8 新品首发 送电饭煲 -100元充值卡	索尼爱立信 W380 新品首发 送50元充值卡 +电吹风
-------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------

名品空调签售 最高让利¥1400

GREE 格力 5月1日上午10:00 格力空调 新街口山西路旗舰店签名售机 让利¥200-1000 再返现金¥200-400	美的 Midea 5月2日上午10:00 美的空调 新街口山西路大卖场 江宁金箔路卖场签名售机 让利¥200-1400
--	---

刷62开头的银联标准卡,累积满1500元送50元移动充值卡一张。
限5.1-5.2在山西路卖场,数量有限,手机、数码相机、电脑不参加

分期购物满6000元以上送保温杯,满12000元以上送垫被。
限3.30-4.30山西路卖场

申办“购易贷”获得核准后,购物满3888元送50元超市抵用券。
限山西路等卖场

来五星 享受家电顾问服务

- 完全五星自有顾问,以您的需求出发,公正客观提供专业建议
- 全程贴心服务,主动协调售前、售中和售后问题,为您省时、省钱、省心
- 跨品类专业知识,提供集成家电解决方案,一站式解决

来五星 享受独有专业服务

- 包装代保管,家电包装存放后顾无忧
- 空调移机 拆/运/装一条龙服务
- 服务热线400-828-6666 一个电话 问题全解决

来五星 享受延长保修服务

- 一个电话搞定: 维修网络遍布全国, 确保24小时内安排产品维修 请致电:400-888-0086
- 维修商均为厂家授权维修商 - 原装或等同于原装质量的配件 - 无法修复的免费换新
- 全国联保 - 保修范围更广

贴心保

乐福来店 汉中街6号	新街口大卖场 洪武路50号	山西路大卖场 中山北路105号	瑞金路大卖场 瑞金路52号	江宁路大卖场 江宁路90号	水西门大卖场 水西门大街2号	江东北路大卖场 江东北路303号	江宁金箔路大卖场 江宁金箔路118号	长东路大卖场 长东路132号
清凉大卖场 清凉门大街66号	浦口大卖场 珠江路中圣街	沿江大卖场 大厂区永河购物中心A楼	尧化门大卖场 栖霞区尧化门27号	溧水大卖场 溧水大街2号	六合大卖场 泰山路2号	江宁大卖场 大市口江大景	江宁金箔路卖场 上元大街300号	活动时间 4月30-5月5日

全国统一客服热线: **400-828-6666**