

2010

从心开始

市场聚焦

又到3·15 说说家电服务那些事

家电卖场阵营 服务“急先锋”

据记者了解,目前家电业零售巨头都拥有一支数量庞大、素质过硬的家电服务团队,承担着繁琐的家电安装调试以及简单问题处理的工作。刚买回家的电器消费者操作失误无法恢复,甚至是说明书看不懂的小问题,消费者都可以一个电话请卖场人员上门指导。而在夏季空调安装高峰期,这只善于“打硬仗”的队伍更是活跃在城市的各个角落。

不过业内人士表示,尽管各家卖场的服务团队“英勇善战”,但毕竟不是精通每一种家电产品的“特种兵”,面对产品越来越繁多的家电产品,卖场服务人员不可能“包打天下”。所以消费者在家电使用过程中遇到疑难问题,特别是“三包”条例之外涉及收费项目时,最好还是找厂家的服务人员解决。他们在处理自己品牌产品的相关问题时更加专业,在收费上也可能较为优惠。

厂家服务阵营 疑难问题“救火队”

在卖场服务阵营之外,各家电厂家的服务团队正日益成为家电服务业的中坚力量。因为对自己品牌的产品性能最为了解,这只队伍不仅可以完成家电维修安装和简单处理,更扮演着疑难问题维修“救

火队”的角色。记者了解到,家电厂家的服务团队普遍采用直属和特许加盟相结合补充的运作模式,而目前南京在售的一线品牌的家电厂商基本上可以做到直属服务团队覆盖主城区。

社会队伍 重要的“第三力量”

提到社会家电维修队伍,不少消费者的第一反应可能是抵触和谨慎。其实,资质和信誉良好的社会家电维修点凭借机动灵活,收费相对低廉等特点,已经成为家电维修行业重要的“第三力量”,许多还成为品牌家电的特许加盟点。

不过业内人士也指出,社会上家电维修点数量众多,难免存在鱼龙混杂,有的大维修点甚至将顾客的维修订单层层转包,严重损害消费者的利益。所以消费者在选择服务前最好还是了解一下其资质,特别是顾客单方与社会维修点联系的,要谨防几类猫腻。业内人士还向记者揭露了社会上常见的两类家电维修猫腻。一是通过电话号码骗取消费者信任,有的山寨维修点通过盗取家电品牌已经停用的维修热线号码“自起炉灶”,有的甚至自己注册4008免费热线,冒充特约维修点上门,令企业和消费者蒙受双重损失。此外,杂牌维修队除了漫天要价,最常用的蒙骗顾客的伎俩就是将完好的零件说成损坏,在更换收费后又将

将完好的零件骗走出售,所以建议消费在开工前就申明即使零件损坏也要留下,并开具凭证,会令其有所收敛。

家电维修业 应该是只“潜力股”

“现在不小消费者还是认为家电维修就是简单的家电安装调试,购买后只有出现问题才找厂商维修。其实这只是家电的后端服务。”南京TCL电器销售有限公司用户服务部经理刘庆告诉记者,随着家电升级换代、高端智能化家电的频出,家电维修也正逐渐朝着前台化和持续化的趋势发展。今后,消费者购买家电后将享受到类似4S店的服务,空调用户可以经常性地保养清洗机器,互联网彩电用户更可以随着技术进步,不断更换硬件,唤醒产品的其他功能。“精明的厂商不会把家电维修看作一项负担,而是厂商和消费者双赢的朝阳产业。”刘庆说。

为了满足用户的需求,海尔2010年3月份开始在全国范围内推出家电清洗保养服务,为有清洗保养需求的用户提供主要家电产品的清洗保养服务。通过对用户家中洗衣机、热水器、空调的内、外机清洗、保养、通检,不仅能提高产品运行性能,节约用电,延长产品使用寿命,同时还为用户创造了健康、安全的环境,受到用户的赞誉。

快报记者 杨成

海尔

“低碳”,眼下火得不行,3·15来临之际,低碳生活更是成了一种时尚。记者从目前市场了解到,“绿色、低碳”是今年家电市场的主调,家电龙头品牌海尔推出的整套绿色家电成为顺应时代而生的“低碳家电”主力,该系列家电凭借优越的低碳性能被称之为“中国家电低碳升级”的新引擎。

奥运式服务贴近百姓 低碳化产品成海尔主角

低碳家电海尔一一搞定

拥有全球化的资源优势向来是海尔在行业内“技高一筹”的砝码,这其中核心的就是全球化的研发资源平台。据悉,海尔无论在冰箱、洗衣机、空调领域,还是在彩电、电脑等领域,都整合了全球顶级的品牌合作伙伴,逐步建立起具有世界先进水平的技术研发机构以及先进的资源整合中心,利用全球优势资源,为海尔创造全球领先的绿色家电,引领中国低碳家电市场提供了核心技术支持。

记者了解到,海尔整套绿色家电系列产品在产品材料选择上全部使用绿色环保材料,在产品核心技术上全部使用全球领先的变频技术,达到了典型的低辐射、节能省电、安全的“低碳性能”。整套绿色家电包括海尔无级变频冰箱、无氟变频空调、静音洗衣机等产品;拥有“无级变频”技术的海尔变频冰箱,采用了环保无氟制冷技术,将绿色环保和节能实现了完美匹配;海尔无氟变频空调则采用了更加高效的新型制冷剂,环保又节能;而海尔洗衣机的“S-D芯变频”技术又是行业独创,它能使电机没有碳刷的摩擦,实现“静音洗衣”且外观时尚简洁大气。除此之外,整套绿色家电还

拥有低电磁辐射更环保,低速运转更稳定、安全等技术优势,实现了噪音小、用电少、效果好、寿命长等特点,使用起来省电、安全。

打造奥运式服务标准

为了提高售后服务完成的及时性,加强服务人员的技能培训,海尔专门以奥运服务师的标准重新对所有服务人员进行评定,培训升级,重新上岗,确保每位服务人员的技能合格。在广泛征询消费者意见方面,海尔每次上门给用户发放“海尔终端服务监督卡”,请用户监督让消费者加入到对服务承诺内容落实程度的监控中,消费者可以拨打海尔售后服务监督电话,凡举报服务承诺未落实的情况,经确认后不仅要主动登门致歉,而且用户可获得监督奖金100元。

海尔社区店集服务、销售于一体,立足于社区,通过差异化服务获取社区客户资源,赢得社区居民的订单。为社区居民提供了免费上门服务设计、送货安装同步上门一次就好的服务,成为社区居民的好邻居。为了满足用户的需求,海尔2010年3月份开始在全国范围内推出家电清洗保养服务,为有清洗保养需求的用户提供主要家电产品的清洗保养服务。快报记者 王多

Haier

一个世界一个家

在关注人类美好居住生活的同时,海尔更关注地球的可持续发展,并一直致力于对地球环境的保护:以全线低碳产品和全程绿色服务提供清新、自然的好居体验,并引领行业的全方位绿色思考。新绿时节,海尔积极倡导低碳生活,推出百款绿色家电,为这个春季增添无限绿意,让您的健康生活倍添精彩惬意。

- 购买海尔不同品类产品两件及以上,达到以下台阶(同日同商场):
- 绿色温馨套餐:达到7000元送海尔电饭煲;其中购买热水器+厨电套餐达到4000元即可赠送
 - 绿色健康套餐:达到9000元送海尔电压力锅
 - 绿色时尚套餐:达到12000元送海尔精品数码相机+海尔俱乐部会员银卡
 - 绿色经典套餐:达到15000元送海尔欧式精品小家电两件套+海尔俱乐部会员银卡
 - 绿色至尊套餐:达到25000元送海尔欧式精品小家电四件套+海尔俱乐部会员银卡

活动日期:2010年3月12日起至2010年3月16日,礼品数量有限,送完为止,更多活动详情请咨询各店导购或拨打海尔客服热线。



海尔整套家电

一站购齐,一步到位,一次就好

服务热线:4001999999 网址: http://www.haier.com

海尔绿色家电 开启低碳生活



我的海尔我的家