

2010

从心开始

宏图三胞

## IT零售:不在于产品本身 关键是服务

“IT零售的本质,不在于产品本身,关键是服务。”因此,一直以来,国内的各大IT零售商都在为广大消费者提供新鲜、时尚、及时的IT消费类产品的同时,还不断地推出“专业”、“快捷”、“诚信”的服务保障,以最大限度地满足消费者对产品、服务的双重需求。作为国内最专业的IT连锁品牌宏图三胞就是这方面率先成功实践的典范。

### 售前:以优势提供 最丰富且实惠的产品

作为一家IT零售品牌,产品的丰富性无疑是卖场品牌价值的一个重要指标。据介绍,以自营专业连锁卖场形式销售IT及消费类电子产品的宏图三胞,目前在产品方面提供了包括品牌台式电脑、DIY电脑、笔记本电脑、电脑配件、电脑外部设备及办公设备、数码产品及配件、通讯产品及配件、软件、IT类专业书籍等共32大类,几百个品种、上万个型号的IT科技类产品。

经济的高速发展,使零售行业得到了较大的发展,不仅国内连锁零售企业通过开设新店、并购或吸收加盟店等方式实现规模扩张,而且同期跨国连锁零售巨头也纷纷进入中国,并实现了初步的规模化发展,涉及行业包括家电、百货、IT和数码通讯等,对国内消费市场传统营销模式起到了相当的冲击。作为新兴渠道模式,连锁业态无论是销售业绩还是店面数量都呈现出强劲的增长势头。以IT产品为例,其上游供应商正在通过并购等手段来增强竞争优势,制造资源和技术资源日益集中于少数几个品牌,而消费者消费能力的提升和客户偏好的多元化,也出现了对产品、服务等更多地增值需求。种种现象表明,未来只有具有“规模优势”和“专业化能力”的IT零售企业才能够较好的解决可持续发展的问题。此外,市民朋友还可



以从专业技师或者咨询热线获得最权威的免费咨询。

### 售中: 无偏向服务显示专业性

据介绍,宏图三胞从2000年成立至今,始终都在坚持专业销售与服务并举的发展策略,广泛吸纳社会各界优势服务资源,不断面向终端个人消费者推出响应速度更快、内容更新、更具价值的服务产品。消费者在购买IT产品之前,如果不太了解自己应该购买什么品牌什么型号,或者对自己准备购买的产品有疑问的话,你只要拨打10106699这个电话,就可享受售前专业咨询的无偏向服务。当然,在宏图三胞的连锁店店里,同样有具备产品专业知识的销售人员针对零售顾客的产品功能需求进行现场导购,推荐最符合顾客使用要求,而不是最贵的商品;客户经理根据单位客户的商务需求,推荐专业的商务解决方案,为客户提供软硬件产品,最大化的满足客户一站式服务需求。这就是专业IT卖场特有的“无偏向服务”。

### 售后: “红色快车”向深层次迈进

在IT零售行业,售后服务至关重要。经过近十年的行业发展,今天的宏图三胞“红色快车”已然成为国内电脑服务领域的中坚力量。近200家服务网点全面覆盖全国8大(市)级市场,3000名服务工程师持证上岗,系国内电脑服务领域人数最多、专业水平最强、综合素质最

硬的服务团队。不仅如此,“红色快车”服务机构在服务品种及形式等方面也都大胆创新,实现从单一服务品种向多元化服务领域的转型,形成集免费咨询、10106699电话技术支持、数据恢复、硬件检修等于一体的综合性、高附加值的专业服务体系。十年磨一剑,扬眉剑出鞘。今天不论是在销售网络的环境搭建,还是在创新增值服务等领域均取得了长足发展。据悉,今年3·15主题为“消费与服务”,为此,宏图三胞在全国范围内首推“3·15服务战略”,旨在通过培育和发展新的服务机遇,传承专业、诚信、快捷的服务宗旨,为广大消费者提供更加有效、更加物超所值的服务内容。

### 记者手记

当连锁做到极致或一定规模时,服务的比拼就变得尤为重要。专业的服务不仅可以使得企业获得更多的市场信赖度,更重要的是完善的服务机制能够最终影响消费者的购买行为。作为国内最专业的IT零售品牌,为消费者提供最全面的IT服务供应,除了提高他们的服务质量和规模以外,其关键还在于是否能真正从消费者的立场出发,提供他们最需要的服务,最大限度的维护他们的利益。毕竟消费者与商家看待专业的视角不同,消费者评判企业的专业性在于能够得到“省钱”、“省时”、“省心”的服务内容。快报记者 徐勇

### 相关新闻

#### 一名“红色快车” 服务工程师忙碌的一天

正所谓“台上一分钟,台下十年功”,在客户感叹于红快工程师高超技术水平的同时,却很少有人了解到其背后鲜为人知的艰辛。

上午八点,正值红快工程师们的上班时间,记者迎面碰上正赶着出访的小陈。这位长相憨厚的小伙子2006年大学毕业后就来到宏图三胞,至今已有三个年头。一路上,他向记者讲述了他经过层层筛选、入职宏图三胞,且每一天忙碌而充实的经历。小陈告诉记者,学历是公司非常看重的一点,三胞集团总裁袁亚非就一直强调:学历不代表工作能力,但却是学习习惯、学习能力和自我提高能力的标志。因此,公司在招聘时就硬性规定,应聘者必须是大专以上学历,而很多条件不符的人只能放弃机会了。初步筛选后,公司会通过笔试、面试、实际操作等形式,对应聘者的计算机知识和维修技能进行测评,因为这是作为一名IT服务工程师所必须具备的基本功。

小陈表示,能够加入“红色快车”服务团队的,必须能够独立从事售后服务工作。以他为例,自己每一天每一次出访,都会被记录在案,作为考核的依据,而出访的满意程度如何将会由客户填写。市民张先生在小陈解决了他家电脑经常重启的问题后,很是赞赏,在满意度回馈上欣然表达了他的一份认可。而据小陈介绍,他每天得非常有效地处理诸多上门服务。公司是统一协调的,以保证用户的服务能够及时。虽然正式走上了工作岗位,但压力无时无刻不在,日新月异的IT技术时刻都在提醒每一位服务工程师必须抓紧时间充实自己,小陈表示,唯有不断更新自己的知识结构,扩大知识面才能充分适应这一行业的需求。小陈告诉记者,为此,各区域的“红色快车”服务网点会定期把所辖区域内的服务人员召集起来,通过聚会的形式相互交流、分享工作经验与感受。

快报记者 徐勇

### 版面互动

移动用户编写100000发送到10658655,即可免费获得本期海量版e时代!  
(通信费、信息费均免)

### 潮人的掌间生活

薇薇是个典型的“饕餮一族”,曾放出豪言称要在5年内吃遍南京的所有食府餐馆。

但工作不久,薇薇就成了房奴,每天睁眼闭眼都是要还银行的房贷数字。所以薇薇就学会了使用各种打折手段来避免钱包过度受伤。上班时趁老板不在,偷偷打开网站,下载优惠券,然后打印出来;拿着公司订的杂志,小心翼翼地剪下打折饭店;翻开钱包里一沓厚厚的打折卡A、B、C;四处打电话问同事借某银行的信用卡……

过完年后开始上班的第一天,薇薇在网上听朋友介绍了非常好,非常实用的“12580商户联盟”,将信将疑中,薇薇加入会员试用了几回,没想到一发不可收拾。用薇薇的话讲就是“PIAPIA的老方便老实惠了”。

无论是以前经常去的1912街区、新世界、新城市、虹桥,还是最新开业的万达河西广场,总能很容易就找到12580的联盟商户,中餐、西餐、火锅、海鲜、咖啡、甜点……想吃什么都有。吃完了要去HAPPY,KTV也照样能打折。以前吃多了怕身材走样,所以健身也是薇薇的必修课,往常四位数的健身卡让薇薇心疼不已,现在登上12580联盟网站一查,好多健身、美体、瑜伽场所都给会员提供了诱人的折扣,省下来的钱都够请几个闺蜜吃一顿大餐的了。周末去大众书局买书,结账时竟然发现收银台上也多了12580商户联盟的卡座,类似这样的惊喜还真不少。最酷的是一次在麦当劳买套餐,薇薇向营业员展示了一下自己的手机说“给我来一份这个联盟套餐”,当薇薇拿着满满一托盘汉堡、饮料、薯条时,却只付了15元时,排在后面的大叔瞪大了眼睛——“这样也行啊?!手机也能打折?”

春节在扬州老家,还有男友的苏州老家,自然是少不了应酬,只见薇薇拿起手机,输入“wap.12580777.com”,轻松一搜,想吃的店就在手机屏幕上跳出来了。男友幽幽地说:“你现在对苏州比我还熟啊”。薇薇得意洋洋:“那当然,像我这样的潮人,特权可不能只局限在南京,全省6000家店都能给我打折!”

宏图三胞 PC MALL  
您身边的电脑专家

## 专业 专心 专注

宏图三胞温馨服务月

活动时间:2010.3.11-3.15

## 买电脑 → 宏图三胞

### “以旧换新” “电脑下乡” 买电脑优惠 10%~13%

### 免费修电脑

宏图三胞老客户携任意电脑至各门店红快服务点,均可享受免费服务

### 学生购物有惊喜

学生购电脑即送4G优盘或2.0音箱  
特价商品不参加,礼品数量有限,送完即止

## 红快服务

您身边的IT服务专家

### 服务从心开始 细节铸就品牌

#### 3000名红快工程师能为您提供……

硬件服务: 电脑组装、硬件检测、硬件维修、硬件升级  
软件服务: 安装调试、病毒查杀、软件升级  
特色服务: 代客送修、远程支持、电脑清洁、数据恢复  
网络服务: 方案设计、网络组建、网络设置

维修快 — “省时”  
质量好 — “省心”  
费用低 — “省钱”

### 企业IT外包服务

红快服务为各类企业提供IT外包服务。企业或单位可以将各类IT硬件设备、网络产品和系统维护、维修等工作整体或局部外包给红快服务,更省心更省钱。

本图所示图片以实际为准,礼品以月指定机型,价格如有变动,以后海报为准,特价机及指定机型数量有限,每人限购一台,售完为止不参加活动。各项活动不重复参加,活动详见店内海报!

- 珠江路旗舰店 太平北路106号
- 珠江路溁桥店 珠江路391号
- 珠江路莲花桥店 珠江路273号
- 新街口国贸店 中山北路11号(大成大厦)
- 山西路宏图大厦店 中山北路219号
- 山西路和平影城店 中山北路110-2号
- 清凉门店 莫愁路112号(中电大厦)
- 江宁金箔路店 江宁区金箔路111号
- 高淳通源店 高淳通源路1号
- 大厂店 大厂镇南大街2号
- 六合店 六合区新华路1号

宏图三胞·中国专业IT连锁  
网上商城 www.pcarm.com | 全国服务热线 10106699

## IT让生活更精彩