

2010

从心开始

家电下乡 依然“电力十足”

海尔 为解决农村居民对政策信息了解不充分、家电下乡补贴手续繁琐等配套执行所带来的烦恼,白电巨头海尔电器通过加强网络建设促进服务全面升级。海尔洗衣机已经先后在全国建立了10000家专卖店,2200个县级以上的售后网点,售后覆盖率达到100%,实现24小时送到每个农村家庭的门口。

格力 格力的2万多个销售网点、3万多名专业售后服务人员遍布全国乡镇市场,以广泛的销售渠道保证格力对市场需求能够快速响应。针对农村市场的特殊性,下乡的格力空调在产品设计上进行了多项创新。所有产品在出厂前都经历了“残酷的”跌落实验和包装运输实验,更适应农村道路复杂的运输条件。

美的 美的家电下乡空调具备-20℃~50℃宽温度运行设计,即使在-20℃的超低温环境下依然能正常启动;具备150V~265V宽电压启动设计,远优于国家要求的187V~242V电压波动范围,使消费者不用担心空调由于电压低或电压不稳而不能正常运行;具备10年以上长寿命设计,适合农村地区家电更新换代周期长的特点;五重防锈工艺和防鼠设计功能,更适合农村地区的使用环境,满足农民消费者的使用需求。

新飞 在产品设计上,为了

开发适合农村的家电产品,新飞公司的研发人员专门在“家电下乡”产品中采用了适合农村环境的宽温度、宽湿度、宽电压、双重防腐功能等设计,并使用了防霉抗菌材料。新飞销售网络的分布将售后服务网点覆盖到县市,现已做到一县多点,并达到一镇一点,大镇达到一镇两点。新飞新增30辆巡回售后服务车,开展不间断的巡回维修服务。同时,还特意延长了农民购买新飞中标产品的三包期限,将原来冰箱主要部件免费包修三年延长到五年。

格兰仕 在“大篷车”活动中,格兰仕直接将产品运送到最前线,将农村市场的经销商、代理商联合起来,选择在当地中心地段,开展大规模的促销宣传活动,刺激消费者的购买欲望。由于启动早、力量集中、成本低、折扣大、产品适销对路,品牌知名度也大大提升。

奥克斯 在去年年末发力变频空调的奥克斯在下乡产品中推出了绿色无氟变频空调,全部采用R410A新冷媒无氟制冷剂,其不破坏臭氧层、制冷(暖)效率高。此外,奥克斯绿色无氟变频空调能效为变频3级能效以上,3级能效的空调不但在使用中能耗电低,而且具有单位材料能耗最低的优点。

美菱 家电下乡冰箱十年免费保修会增加美菱销售额大约2%的成本,美菱0.29度冰箱是所有中标家电下乡的冰箱品牌中

最节能的;考虑到农村电压不稳定的特点,采用了宽电压设计,同时还增加了防潮、防锈、防鼠等功能;美菱分销网点开到乡镇,甚至一个镇有好几个美菱冰箱卖场,随着乡镇网点基本实现全覆盖,美菱冰箱也随着这样强大的网络优势被迅速分销到全国各地。

TCL TCL组建的“家电下乡”服务车队在重庆观音桥步行街广场发车。此次首批200辆服务车的投放,标志着TCL为更好地配合国家“家电下乡”工程,做到更快速、更专业、更贴心地服务农村消费者,首批购置的服务车辆正式分赴全国,投入服务农村家电市场。

海信 海信集团服务部门为家电下乡项目成立了专门的协调工作小组,针对农村用户简单易懂的产品使用说明、广大农村用户不愿意看使用说明书的习惯,制作简单易懂、图文并茂的产品使用手册,便于农村用户通过观看音像资料掌握产品的使用常识。

康佳 康佳通过加强网站建设、物流控制、经销商管理、售后服务等措施,全面发力,打造家电下乡“绿色快速通道”,使产品在流通渠道、销售终端不擅自提价,让广大农民真正能够享受家电下乡带来的实惠。目前,康佳在遍布农村市场的几千家服务网点特设了“家电下乡售后服务专区”,免除农民朋友的后顾之忧。

快报记者 杨成 王多

精诚西门子 服务世博年

西门子的品牌效应早已不容置疑,从十多年前进入中国市场开始,西门子就一直以创新的家电产品和高品质的生活理念引领着消费潮流,并以优质的服务获得了广泛的信赖与好评。2010年是世博年,西门子家电又将以什么样的金质服务树立典范服务世博年?

为了及时了解消费者的需求、快速获取消费者的反馈,西门子家电一直十分注重热线服务的标准化、专业化建设。为此,西门子家电率先推出了“一码通”服务,消费者只要拨通4008899999这个全国统一的电话号码,系统将自动转接到其所在地区的服务机构,这也开创了中国家电行业的先河。而为了进一步为消费者找到号码提供方便,除了在说明

书上进行标注,西门子家电更是在冰箱内壁、洗衣机门圈、热水器的能效标签和吸尘器的警告标签等各种地方进行了标注,以便消费者在使用遇到问题时能第一时间找到客户服务。

在保证沟通及时性的基础上,西门子家电更对服务体系的建设和专业性提出了更高要求。为了最大程度地保证服务质量,西门子家电始终坚持以自营服务为主的策略,在华建立了两个大型电话呼叫中心,由专业人员统一接听消费者来电,实现了服务的标准化、专业化、高效化。同时,西门子家电还致力于加强上门服务人员的管理与培训,力求以最快速度为用户提供最专业、完善的解决方案。快报记者 王多

TCL独家量身订制网络电视服务流程

作为互联网电视领域的领头羊,当前,TCL彩电的售后服务工作在“服务内容和流程”、“人员素质提升和资格认证”、“售后服务配套”等三个方面实现了系统性创新和升级。

首先,针对互联网电视的特征,对服务流程和内容进行全面规范,实现服务升级。在《TCL mitv互联网电视安装调试单》上记者看到,在上门调试安装环节,工程师会根据用户家庭网络情况,为用户度身订制,搭建一个家庭互联网环境,这个环节涉及到IP地址的设置、路由器的配置,等等,这是传统电视售后所没有的。同时,针对互联网电视的使用特点,在安装完毕之后,TCL的售后服务人员还有一套“用户使用体验与引导”环节,工程师会对“在

线升级”等8项独特功能进行逐项演示介绍,在教用户使用产品功能的同时,也让用户切实感受互联网电视所带来的生活改变。

其次,提升TCL服务工程师素质,建立起严密的售后人员资格认证体系。在结合了互联网应用功能以后,彩电产品已具备了IT特点,对售后服务人员的素质提出了新的要求。TCL从去年开始,在全国范围连续组织了服务工程师队伍的提升培训和“互联网电视服务安装工程师资格认证”,让TCL售后服务人员的素质、服务水平和标准达到了新的高度,所有mitv互联网电视的售后服务工程师,都必须经历培训、考试、认证后,才具备服务资格。此举再次让TCL的售后服务走在行业前列。

快报记者 王多

我们售出的
不只是电器
更是不变的
承诺

3位 1体 5项全能

3位

· 品牌 质量 服务

1体

· 以自有团队为主的客户服务体系

5项全能

- 24小时热线服务
- 市区24小时内上门
- 免费安装调试(材料费除外)
- 提供优质原厂零配件
- 服务跟踪调查回访制度

全系列精品热销中

- 西门子真空零度冰箱—抽出空气,留下新鲜。
- 西门子3D正负滚筒洗衣机—小体积,大容量,被套、窗帘、全家衣物……一次洗涤。
- 西门子3D空气冷凝式洗衣干衣机—烘干更彻底、均匀,肌肤更舒适。
- 西门子digi数感智控厨房中心—现在开始,敞开厨房。
- 吸油烟机—自动检核,及时提醒,自动清洗。
- 燃气灶—自动监控,熄火时,气阀自动关闭。
- 吸油烟机+燃气灶—根据燃气灶工作状态,吸油烟机自动启动或者关闭。
- 消毒柜—杜绝臭氧及紫外线泄露和残留,洁净更安全。
- 西门子灵感电热水器—自动跟踪洗浴习惯,1级节能享受,输出更多热水。

西门子家电
The future moving in.

SIEMENS