

新民晚报

3·15 专版

新消法 新权益 新责任

纪念2014年3·15国际消费者权益日活动

转变观念 提升服务 加强维权 引导消费

连续荣获中国家具协会优秀家具市场 上海家具行业诚信企业

上海东明家居(集团)有限公司是具有品牌知名度的民营企业,首创了“买家具免费专车上门服务,不买照样免费把您送回家”的便民服务特色,并连续荣获中国家具协会“优秀家具市场”、上海家具行业“诚信企业”。

东明家居集团经过十多年的历练,以稳健的步伐、前瞻的眼光、高效实干的精神,充分发挥全体员工的聪明才智,使企业得到了不断提升和拓展。现有上海东明家具广场浦东店,位于浦东新区主干道杨高南路4099号,上海东明家具广场浦西店,位于宝山区沪太路4301号和兴明建材市场,位于沪太路4332号。经营以中高档商品为主,做到高而不价,满足绝大多数消费者的需求,以优质低价商品满足一般消费群体的需求,“金字塔”型的商品结构,满足了各层面的消费需求。各分公司汇聚了家具、建材、灯饰等众多知名品牌企业,以优质的品牌、人性化的服务、公道价格,给商户以展示自己的舞台,已深受广大消费者的青睐。经营商品有全实木家具、实木家具、红木家具、板式家具、办公家具、餐台椅、牛皮沙发和布艺沙发、窗帘、灯具、建材等。

集团公司组织架构科学合理,高效精练的管理团队,在业务上以老带新,在创新上发挥生力军的优势,在现代企业文化的支撑下,“以人为本”的现代企业管理模式得到了不断的提升,内涵不断丰富,企业品牌形象不断提升。

东明家居集团服务产品具有鲜明的企业特色:

永恒的宗旨:让雅栖商户安心,让消费者买放心;

永恒的理念:买家具免费专车上门服务,不买照样免费把您送回家;

永恒的服务:以“诚信”、“求实”为本,服务于广大消费者;

永恒的承诺:全心做好“四不”、“五无”、“先行赔付”;

永恒的热线:叫车电话:浦东021-58531111 浦西021-51288888

集团公司以“您的权益,我来维护”为新形势下企业文化的延伸和拓展,为新《消法》的实施做好宣传工作,并贯彻到实际工作中,不断加强企业员工和经销商的学习和培训,不断充实企业文化内涵,使企业的发展更具活力和后勤。



商场出资百万 双重大礼连环送

满一定的金额退8%和抽取奖品活动

户户有奖 详见商场海报

浦东: 58531111	浦东: 浦三路板泉路口
浦西: 51288888	浦西家具灯具: 沪太路4301号
热线: 58530222	兴明建材: 沪太路4332号

为纪念3·15国际消费者权益保护日,大型家具专业咨询会场定于在上海东明家居举行

地址:杨高南路4099号 时间:3月15至3月23日上午9:30-下午15:30 咨询电话:585373888

东明家具广场

兴明建材市场

另:大型灯具广场

一、转变观念

形势的发展,促进了消费观念的改变。集团公司首先考虑到应该抛弃传统的习惯思维方式,要在思想上形成共识,就是要“等不起”的时间感。要在时间上紧紧跟上形势的节奏,将等待顾客上门,转变为质量第一、服务优先。充分利用各种场合主动出击,开展“顾客满意度调查”调查工作,掌握顾客在不断变化形势下所需求的第一手资料。用优质的服务和优质的产品来满足消费者的不同需求。同时,在房地产政策不断出台的情况下,“慢不得”的危机感,更使我们深深感到危机的严峻性,要用壮士断腕的精神,改变原有的经营管理方式,将卓越绩效管理导入日常的管理体系中,激发起全体员工的工作热情和潜能。

强化责任意识,对东明家居集团来讲就是“一切以服务消费者为己任”,进一步提高企业凝聚力,强调敬业爱岗和乐于奉献的精神,促进和谐消费、理性消费观念的不断提高。集团公司按照ISO9001质量管理体系标准要求,结合企业实际情况,明确方向和目标,责任落实到人,做到对上负责、对下负责、最终对消费者负责,有了这三个方面的负责,就有了更好地服务于消费者的底气了,从而促进了企业的可持续发展,同时,也体现出了企业的一种社会责任感。

开展形式多样的各类活动,其中“3.15”活动和“质量月”活动,更是具有鲜明的亮点。1是邀请行业相关领导和专家到现场,为消费者解答难题和热点问题,化解消费者心中的疑问,不但提高了企业的品牌形象,更是促进了消费环境的不断完善与和谐。2是请消费者找问题、提意见,以提高我们的工作质量和服务诚信度。3是宣传有关政策和消费维权知识,刊物和宣传海报,图文并茂,形象生动,老年人看得懂,年轻人就更不用说了。通过这一形式,不但提高了消费者的维权意识,更重要的是倡导了一种理性消费的理念,为减少售后服务工作起到了积极的作用。

二、加强维权

经修改后的《中华人民共和国消费者权益保护法》的施行,消费维权力度得到了进一步的增强。这也充分体现了消费维权工作的重要性,适应了在新形势下的消费维权的需求,迎合了广大消费者的迫切希望。

东明家居集团将今年的工作重点放在《消法》的学习和培训工作中,进一步加强消费者权益的保护力度,倡导诚信,文明守则,积极引导科学合理的消费观,突出重点,分析案例,杜绝误导和欺诈行为。

集团公司派出业务精、肯钻研的售后服务负责人员,参加消保委组织的《消法》学习培训班,将培训中的重点和热点传达到所有商户中。在2013年的第四季度中,先后组织了三批《消法》培训班,培训1千多人员。重点是对《消法》修改后的重点内容进行培训,在此后的营销过程中确实起到了很好的作用,并取得了理想的效果,一些习惯性的不良思维方式得到了有效的纠正,产品质量和服务质量有了进一步的提高,售后服务工作有了明显的改变。

在售后服务工作中,让消费者吃“定心丸”,是集团公司向每一位售后服务工作人员提出的明确要求。为维护消费者利益,集团公司设立了1百万元的“先行赔付”专项基金,已成为上海家具行业首批向社会公开承诺“先行赔付”单位。在新形势下“定心丸”工程已在公司内全面推行。例如:有些消费者精心挑选后买的家具,由于房型问题,家具放好就量得十分拥挤和不协调,于是就与厂方协商是否可以退货,一般来讲遇到这样的情况,顾客就会面临损失定金的尴尬局面,集团公司就会根据实际情况给予顾客一定金额的补贴,并要求所有工作人员必须做到有理有节,有理也要让三分。如果遇到因为是厂方的原因造成顾客投诉的,售后服务工作人员就坚定地站在消费者的一边,坚决维护消费者的合法权益,如果碰到有欺诈行为的就坚决按照《消法》的有关规定执行,对欺诈行为坚决的说“不”,让消费者吃“定心丸”落实到工作中的各个细节。

根据《消法》的精神,建立售后服务回访制度。同时也是我们在售后服务不断完善的实践中所得到的启发,从常理讲顾客来投诉后,售后服务工作人员就会及时与厂方负责人取得

三、提升服务

联系,并要求在规定时间内解决问题,绝大多数商户都能遵守时间上门完成售后服务工作,但也有极少部分厂家不把售后服务当回事,无视承诺,造成顾客的再次诉求,所以建立售后服务回访制度显得非常必要,能够及时跟踪到发生的各类情况,更好的保护消费者的合法权益不受侵害,不但规范了工作流程,更重要的是为顾客提供了方便。

建立商户诚信档案,是积极贯彻落实《消法》又一重要举措,根据集团公司要求,建立电话投诉和顾客上门投诉分类归档,每月将售后服务情况进行汇总,将比较特殊的案例进行分析,找出问题发生的根源,以便杜绝此类问题的再次发生。对多次发生顾客投诉的商户进行谈话和告戒,并将这些情况存入诚信档案,对有欺诈骗和误导嫌疑的商户出示“红牌”警告,直至清理出场。同时,售后服务部每周召开一次例会,主要是通报各区域的售后服务情况,提出解决方案,尽一切办法在最短的时间内为顾客排忧解难,这就是东明最直接最朴素的工作作风。

四、正确引导

消费往往会形成一种“跟风”的现象,你买我买大家都买,不管自己是否需要跟着一起买,结果买回家后就“睡觉”,这样的消费习惯方式往往会导至不必要的浪费和麻烦。在家具买卖中出现这样的情况虽然不多,但冲动型的消费情况也时有发生,有些顾客没有考虑到自己的房型、房间的大小、居室的装饰风格和自己的经济能力等因素,等家具放到家后不是房间显得拥挤,就是与装饰风格不相配,造成了很多不必要的烦恼。所以集团公司在营销业务培训中,加强正确引导消费的重要性和必要性,决不允许有误导消费者的情况发生,并根据顾客的需要做好上门服务工作。同时,集团公司在“3.15”和“质量月”及家具行业的“企业诚信评价”活动中,发放有关宣传资料,正确引导适合自己需要的合理消费理念和识别家具质量方面的知识。通过营销业务培训和大型咨询活动及“文明经营,提升服务,确保质量”为主题的规范服务竞赛,主动为顾客出谋划策,提供人性化的上门服务,以最佳的方案,让顾客选购最适合自己的家具,真正起到了正确引导消费的目的。