



讲诚信 促消费 惠民生

纪念2013年3·15国际消费者权益日活动

红星美凯龙专家团正式入驻全国商场 ——用心、用爱打造家居之美

千挑万选 通过率不足 20%

据了解,红星美凯龙本次专家团队的规模非常庞大,其中包括时尚专家 23 名,品质专家 76 名,服务专家 133 名。这些专家将在 3 月 23 日开始分别在红星美凯龙的 100 多家商场设台免费为消费者提供专业的咨询意见和购物指导。

红星美凯龙表示,通过多年发展积累了大量家居专家资源,为了整合这些优质资源,更好为消费者提供高品质的服务,这些专家的认定是经过严格考评和筛选,通过率不超过 20%。红星美凯龙通过行业经验、专业能力、服务意识等维度综合考量,从商场员工、机构学者、行业知名企业、家居品牌厂商与经销商中严格筛选,最终实现好中选优,从 1000 余名家居行业专业人士中筛选聘用 200 多位专家,含金量十足。

不少消费者认为,这些权威专家的加入,使自己的购物过程更有目的性,可以在最短的时间内买到最满意的产品。事实上,这也标志着红星美凯龙商场服务品质的进一步升级,势必会为 2013 年的家居行业带来新的气象,带动行业整体服务水平提升,最终受益者还是广大的消费人群。

各司其职 专家团全程解忧

从时尚、品质与服务三类专家的职能设置来看,红星美凯龙基本上考虑到了消费者在购买家居产品过程中所有需求。

据了解,23 名时尚专家主要服务于消费者售前环节,主要由红星美凯龙中高层员工、独立设计师、第三方机构研究人员组成,他们会通过对接国内外前沿设计机构、参加展会、等形式掌握最新家居时尚趋势,从而为消费者提供最新鲜的时尚设计信息。



76 名品质专家则将更多精力放在产品品质检查与控制。值得一提的是,该专家团队中有 30% 以上的人员由知名家居品牌的总经理级别高层亲自挂帅,例如厨具行业的方太、地板行业的圣象、卫浴行业的科勒等等。

133 名服务专家主要聚焦消费者售后服务环节,他们大多由具有丰富现场客户服务经验及管理理念的红星美凯龙中高层员工担任,他们将积极推动“家居专家”系列服务,确保顾客服务举措在各大商场的落实。

“我们希望消费者到红星美凯龙购物,只要放心逛商场就可以了,专家团将帮助顾客解决很多后顾之忧。”红星美凯龙表示。



如何能顺利挑选到物美质优的家居产品?如何能享受到专业贴心的服务?这些恼人的问题在红星美凯龙的任一家商场都将变得不再是问题。近日红星美凯龙最新发布的宣传片中,大小 S 推荐消费者去咨询红星美凯龙专家团。3 月 23 日起,红星美凯龙 200 多名时尚、品质与服务专家大规模进驻全国各大商场,为消费者购物提供专业的意见与高品质的消费体验。

九大服务承诺 为消费者保驾护航

2012 年,红星美凯龙创行业先河,在家居行业内率先推出“家居专家系列服务”,也就是俗称的“九大服务承诺”,从服务入手,大力提升品牌形象,真正的做到以服务为本,提升顾客良好的购物体验,从而更好的提升商场业绩。

事实上,红星美凯龙的服务不仅在售前和售中体现的淋漓尽致,在售后服务上也体现了效率和准时。

有过购物经验的人都知道,在订货之后总是要反复确认送货日期,如果碰上工作日,还要专门留人在家签收。如果遇到有个反复,真是搭了时间还坏了心情。对于时间的控制,一直是红星美凯龙重点抓的服务内容之一。

在全新升级的“家居专家服务承诺”中,红星美凯龙郑重承诺顾客购买商品后,红星美凯龙商场将提供准时送货、安装服务。

顾客南先生在红星美凯龙商场购买了地板,在使用一段时间后出现一些问题,南先生要求红星美凯龙协调此事。尽管正处于假期,红星美凯龙的客服人员仍然第一时间与地板品牌落实了售后维修的问题,并与南先生确定了维修日期。

施工当日,商场客服就现场可能出现的问题进行了细致的前期准备后,按约定时间赶到南先生家中,在现场就家具拆装、地板批次色差等一系列问题与顾客落实后正式开工维修。由于客服人员前期的细致准备,维修进行的很顺利,妥帖的解决了问题。南先生当即表示:红星美凯龙在此事处理过程中负责的态度表示钦佩,而且快速响应,真诚服务,让他很感动。

用红星美凯龙的话来说:“用心对待每一位顾客,真诚对待所有来我们红星美凯龙的



客户,提供给顾客满意的服务,并且争取超出顾客的期望,达到感动服务。”

不少顾客毫不讳言,体会过红星美凯龙的真诚服务,就很信赖红星美凯龙,买了一次还会买第二次,往往就这样成了红星美凯龙的老顾客。

不断创新 追求更高标准

对红星美凯龙而言,服务是水无止境的。上海的真北商场、汶水商场和浦东沪南商场作为全国性的红星美凯龙示范商场,对上海消费者的服务在原有的基础上又更上一个台阶。例如汶水商场在大力倡导“家居专家系列服务”的同时,结合了本商场自身的特色适时的推出了“九大”贴心服务,提升商场服务质量,细致用心,常常获得消费者的好评。

这“九大”贴心服务包括:

➤ 免费班车,结合本商场的地理位置和交通情况,在地铁一号线及五角场处设立的免费班车接送,同时结合精准营销活动,在周六、日到周边各小区为小区居民提供免费班车,大大的提升商场的客流量;

➤ 免费寄存,商场在负一楼大厅设立免费寄存箱,并有相关管理人员,方便顾客寄存物品,并保证物品安全,让顾客放心轻松的购物;

➤ 免费擦鞋机,商场在各个大厅出入口,均设有免费擦鞋机,并且擦鞋机设有黑色及棕色 2 种颜色,这

样不但方便顾客擦拭各类的皮鞋,也为商场整体的保洁状况减轻了负担;

➤ 免费眼镜清洗,由于经常在商场看到顾客在下雨天或吃饭后,眼镜容易脏,不容易擦拭,商场特别购置的的新型的眼镜清洗机,通过眼镜清洗机能更好的洗净镜片并且不易受损;

➤ 免费饮水,商场在各楼层服务台位置均设有免费饮水机,在班车接送点也设有免费饮水机,在夏季商场还会设立更多的免费饮水设备供顾客饮用,确保让进店顾客体验到商场的人性化服务;

➤ 免费针线包,商场在 1 楼服务台放置免费针线包,这一举措也是方便顾客及小朋友如有服饰勾坏可以及时缝补;

➤ 免费手机充电,商场在各个大厅立柱处均设有手机免费充电器,并有相关的安保人员负责看管,在如今通讯器材泛滥的年代中,大大的方便了顾客,解决了顾客手机没电的燃眉之急;

➤ 免费轮椅、儿童车;商场在 1 楼服务台处提供免费轮椅、免费儿童车,为特殊人群提供更贴心的服务和方便;

➤ 免费小工具(尺、笔);商场在 1 楼服务台处设有免费的铅笔、免费的皮尺,供顾客在选购家具时使用,同时商场在导购手册的页面中设有“购物清单明细表”配合笔、尺,更加的方便快捷;

而这些服务今后也将陆续在上海各商场以及全国范围进一步推广。

百店筑品牌 服务助品质

红星美凯龙已成为家居流通业第一家跨入百 Mall 规模的家居卖场,市场的扩张,品牌的提升,红星美凯龙提出了更高的顾客满意度。全新升级的家居专家服务承诺,对顾客服务力求精益求精,精心着眼于细节,专注于每一个顾客,发现顾客需求,解决问题,让客户满意。虽然做的只是一些不起眼的小事,但是把所有的小事连接起来,就是企业生存的大事。

百店筑品牌,服务助品质,家居流通业是一个以“服务”为业务核心的行业,借助服务的提升来增加品牌的含金量,面对市场趋势和消费者需求的转变,红星美凯龙全方位地跟进市场节奏,令顾客在购买家居产品时真正感到安心、放心、舒心,真正将消费者从繁杂的采购、议价、消费纷争中解放出来,拥有更多时间来享受生活的乐趣。

