

2010年品质服务大战打响 美的空调十年无条件包修

3月3日,美的空调联合美的冰箱、美的洗衣机共同开展十年无条件包修活动,即凡是在今年3月份购买美的空调、冰箱或洗衣机的用户,均可享受在未来十年之内,无条件包修的品质和服务承诺。据了解,这也是美的空调继推出“无条件退换月”活动以来,再次对消费者做出的重大品质和服务承诺。徐州美的制冷产品销售有限公司封伟总经理表示,美的空调开展的十年无条件退换活动,是积极响应“消费与服务”时代主题的表现,极大地提振了当前空调市场的消费信心,为今夏的空调行业注入新的活力。

美的品质:十年无条件包修有底气

“没有金刚钻,不揽瓷器活。”如果说美的空调十年无条件包修承诺的底气来自哪里?那无疑是美的空调的品质保障。无论是原材料的采购,还是生产环节的监控;无论是核心技术的研发,还是关键零部件的配置……美的空调一直坚持品质第一、用户至上的经营理念。

徐州美的制冷产品销售有限公司封伟总经理表示,品质是美的空调发展的关键,品质决定着美的空调未来的发展前景。美的空调的强大品质支撑,建立在与其全球十二大核心部件供应商的战略采购平台之上,建立在美的空调贯穿研发、采购、制造、物流、安装、售后的全流程品质控制能力之上,建立在美的旗下的变频压缩机产销量稳居行业第一的产业链战略优势之上,建立在5年前就与东芝开利战略合作后对直流变频核心技术的

掌握之上。

2009年,美的变频空调出口日本累计突破150万套,在对家电产品要求极为苛刻的日本市场得到认可,同时美的也是全球首家通过UL北美安全认证的变频空调品牌;在国内市场,美的变频空调自开展“制热不满意无条件退换”活动以来,两周内实现销售20万台,其中退换货仅50台,退还率不足千分之一。封总对此表示,正是美的变频空调的高品质保障,才让“买变频,选美的”成为家喻户晓的口号,才让变频空调开始走入中国老百姓的家中。

据了解,2010年美的继续投入2亿元,加强品质工艺的改进,优化品质管理流程,提升产品质量。在2010年全国家电下乡空调项目招投标工作中,美的空调共50个主型号、230多款产品中标。其中,在下乡变频空调(壁挂式)中,全面普及无氟环保冷媒R410A,环保节能一步到位,为农村消费者提供高品质空调产品。

美的服务:十年无条件包修见真功

众所周知,空调在销售时仅为半成品,其售后服务质量的好坏,直接影响到用户满意度的高低。美的空调积极打造用户“全满意”工程,今年3月份更是开展十年无条件包修的服务保障,最大限度地提升消费者的满意度。

在硬件方面,美的总部设立售后管理部门,对全国60个销售公司的售后体系制定售后政策、制度,进行指引、监控和管理。总部拥有强大的呼叫中心,开通了能同时接听1000条线的24小时热线电

话4008899315。只要用户致电到售后服务热线,系统就会自动派工到销售公司,然后销售公司派工到服务网点,最后由网点为用户提供上门服务。据了解,美的空调在全国设有10000个正式签约的售后服务网点,极大地保障了美的空调用户享受及时、有效的售后服务。

在软件方面,美的空调拥有一支7万人的专业售后服务团队,强大的技术支持及培训机制,保证了美的空调售后服务的高效运转。去年,美的总部呼叫中心还专门从各大中专院校招收一批精通地方方言的售后服务人员,为有需要的用户提供亲情化服务。任何一名售后服务人员接到美的空调用户的售后服务请求后,都实行无缝对接,跟进到底,对用户100%负责。美的空调还每月对用户进行定期的跟踪回访,直至满意为止。

同时,美的空调对售后服务网络、资源和人员进行资源整合,在全国范围内调配售后服务资源,提高售后服务的响应速度。去年五一期间,为满足部分销售公司爆发性销售带来的安装需求,美的空调就多次从其他区域调集售后维修人员进行协助。

据了解,本次十年无条件包修”活动,涵盖美的空调、冰箱、洗衣机三大类产品。徐州美的制冷产品销售有限公司售后部长张斐表示,美的希望通过这一系列品质承诺和服务举措,在家电行业中倡导更成熟、更理性的消费理念,用品质和服务的不断升级,进一步推动家电行业的良性发展。

“凡帝罗”系列引领欧式风情 美的冰箱可“十年无条件包修”

以“80后”为代表的年轻群体在逐步成为社会支柱力量的同时,也引导着家电消费市场的转型。产品的质量和价格不再是选购的唯一标准,如今的年轻人不但注重家电的外观和功能,对于家电产品的外观甚至“气质”都十分看重。

冰箱领域不乏精品,一直以来深受媒体和消费者关注的美的凡帝罗系列产品就是冰箱领域的“贵族”之秀。该系列产品以其别具韵味的“欧洲品位”,成为当前市场上高端冰箱产品的代表之作。

凡帝罗冰箱开创“欧式”风味典范

据了解,凡帝罗系列冰箱作为美的冰箱实现高端市场领先的旗帜性产品,融入了众多时尚化和人性化的元素,旨在以国际水准的品质为消费者营造高尚的生活品位,强力冲击高端冰箱市场。

美的凡帝罗系列产品全部采用原汁原味的欧式设计,把玩生活细节和情致,其独具特色的欧式外观、简约明快的L型把手,充分融合了欧式设计精华与现代美学特征,在对比中呈现出和谐之美。从“使用”到“享受”,美的凡帝罗冰箱都能充分满足现代人崇尚简约精致生活的消费需求。

体现完美细节,彰显卓越品质

除了在外观上的简约时尚外,凡帝罗系列冰箱在细节处理和工艺设计上更是充分关照到消费者体验。

凡帝罗冰箱的按键使用的是轻触感应式按键,其完美遵循指力学原理,

内凹式设计使用起来应触操控、方便轻松。用户只需轻轻点触控制屏,就能精准、随意地调节温度,轻松做到精致保鲜。

冰箱箱内设置了多处储藏空间,冷藏室配有多个大果蔬盒,多样化的分类保鲜结构让大量食物储藏也能做到精细分类不串味,冷藏室更是设计了贴心的独立小储物盒,可以放置茶叶、药品、化妆品等小物品。

针对消费者的多样化需求,美的冰箱推出的凡帝罗系列产品囊括了双门、三门、对开门等多个产品类型,再加上色彩定制营销策略,为消费者提供全方位个性化的高端冰箱解决方案。

十年无条件包修,享受“贵族”式服务

凭借内外兼修的完美设计,美的凡帝罗冰箱从一亮相就注定了其不同凡响的市场潜质。在引领“欧式风味”的同时,美的冰箱也将于今年3月隆重推出“升级版”的售后服务。美的冰箱将联合美的空调、洗衣机推出“十年无条件包修服务”,对于2010年3月期间购买美的冰箱产品的所有用户,将可以享受美的特别推出的“十年无条件包修服务”。

据企业相关负责人表示:“美的冰箱近年一直处于高速发展阶段,这得益于广大消费者对美的冰箱产品的信赖和支持。此次推出的“十年无条件包修”活动,是美的冰箱对于用户的真诚回馈,并希望以此促进服务能力和服务水平的进一步提升,让更多的消费者满意。”

衣诺滚筒“净享”品质小天鹅“十年无条件包修”受热评

随着市场环境的转变,产品与服务并重,将二者作为市场推广的两面“镜子”早已成为家电行业共识,作为耐用消费品的洗衣机领域尤为如此。好的产品赢得认可,好的服务赢得信赖,产品与服务“双优”搭配,树立了企业的长久竞争优势。3月历来是“消费者的节日”,今年315尤其关注家电领域,作为国内洗衣机行业的领导品牌,以衣诺滚筒为代表的小天鹅洗衣机以夯实的产品品质,和“十年无条件包修”活动的郑重承诺,得到了广泛的认可,赢得了初春市场的“开门红”。

“极净”品质,衣诺滚筒热销

自主创新,品质著称。小天鹅当前热销的衣诺滚筒,拥有超强洁净能力,最高洗净比达到1.18,远超国家1.03的一级标准限定值;具备LCD和LED显示,设置棉麻、丝绸、羊毛等15种独立洗涤程序,洗涤智能操控;拥有滚筒专用底座、25度上扬式门把手、即时开门、中途添衣等11项特别设计,人性化更实用。而10Kg超大容量的衣诺比佛利滚筒,独具美式气质,大气而富有质感,同时拥有变频驱动、超节能、高洗净比等特点,更适合别墅级家装搭配。

除衣诺滚筒之外,小天鹅多款高

端波轮产品也成为初春市场的热销产品,深受众多白领喜爱的小天鹅炫水魔方波轮,拥有多种时尚靓丽色彩,具备“热能净衣自控洗”、“银离子抑菌洗”、“高精衣物感知洗”和“智能多路分配洗”四合一“衣炫科技”,健康洗净衣物同时还能保持衣物光彩。

专业洗衣机科技,30年品质优势

好的产品品质源于企业的技术与实力,对于拥有30多年洗衣机研发历史的小天鹅而言,专业的品牌和强大的技术实力则是最大的优势所在。

据了解,目前小天鹅拥有洗衣机专利超过460项,自主知识产权约

200多项。在企业所拥有的国家认可实验室和国际级技术中心的软硬件支持之下,小天鹅也参与了诸如洗净均匀度、羊毛洗等众多国家标准和行业标准的制定和实施。在滚筒这个洗衣机行业公认的技术高端领域,小天鹅也是目前极少数拥有完全自主知识产权的生产企业之一,滚筒技术和部件产品均能实现自主研发。目前,小天鹅滚筒洗衣机是极少数通过国际羊毛局纯羊毛标志认证的洗衣机品牌之一。

十年无条件包修,深受用户好评

3月初,小天鹅在全国范围内发

起了“十年无条件包修”和“免费上门服务”措施,公司承诺,凡是在今年3月购机的用户,均可享受洗衣机“十年无条件包修”。同时,小天鹅为众多老用户提供免费的上门清洗保养服务。活动开展十多天来,引起了热烈的社会反响。小天鹅真诚的服务赢得了众多用户的好评,而其洗衣机产品也成为各家电卖场的“抢手货”。

小天鹅洗衣机相关负责人表示,此次活动将一直持续至3月底,小天鹅希望以此次活动为消费者送上一份“3·15”大礼,并在不断的努力中提升小天鹅“微笑之心”的服务品质,让更多的消费者满意。

五星启动3.15服务月 主打服务升级

今年的3.15消费者权益保护日的主题是“消费与服务”,如何切合主题为消费者做好服务工作是众多商家都在考虑的问题。近日,五星电器全面启动“3.15服务月”,把消费者调研结果和创新服务内容结合起来,制定出今年3.15的服务内容,为营造和谐社会做出自己的一份力量。

五星调研表示,消费者最注重服务细节

五星电器相关负责人表示:“消费与服务”年主题是和目前国内的经济形势有很大关联的。依据我国

目前经济发展和消费维权状况,今年“消费与服务”年主题突出了以下主要涵义:一是强调“消费”是再生产过程的重要环节,是拉动经济增长的最终动力。二是强调“服务”在经济社会生活中的重要作用。所有的经济活动都要服务于消费者,服务于经济发展、服务于和谐社会。

该负责人表示:做为一个家电流通企业,要深刻领会这个涵义,促进消费拉动内需是每个企业的职责。但是如何拉动要靠企业通过公平公正的竞争手段来实现,要了解消费者的真实需求是什么才能有效拉动。经营

者应当诚实守信,依法经营,切实保证商品和服务质量,自觉履行社会责任,为消费者创造良好的消费环境;主动研究市场动态,积极研发低碳、环保产品,节能减排清洁生产;加强对服务领域的关注和投入,提供个性化、多样化服务;特别是在家电以旧换新等活动的实施过程中,要切实保证消费安全和售后服务跟进,真正造福广大消费者。五星有着经验丰富的市场调研团队,提前一个月前就针对“3.15消费者最需要什么”做过一次广泛的市场调研,结果显示,除了价格诉求之外,消费者更关注服务细节和服务质量。

五星3.15服务主打服务升级

为了契合今年3.15的主题和消费者需求,五星本周启动的3.15服务月将主打服务升级,涵盖五星所有的服务项目。其中家电维修服务是五星电器独特企业价值观的具体体现,专业的家电组合,适用的套餐建议,优惠的价格空间,全程贴心的服务,无偏见的品牌导购是五星电器家电维修的工作核心。3.15期间,消费者提前2天打电话到卖场预约家电维修设计的顾客,将享受家电维修提供的免费家电组合方案。顾客来卖场购买家电时,指定的家电维修将全程陪同,进行一对一的服务,为顾客购

买产品的售前、售中以及售后过程中省钱省力省心。

此外,五星专有的服务项目即将升级,项目包括:2小时准时配送安装;包装代保管服务;空调“移拆机”一条龙,并特别增加远程送货服务。五星全国服务热线400-828-6666全面升级,为消费者提供所销售的产品、售后、促销方面的咨询及服务,并进行监督跟踪,一个电话解决顾客所有问题。为了方便社区消费者,五星还将进社区开展一系列服务优惠活动,如空调、厨卫、热水器上门免费保养、清洗;现场家电维修咨询、免费维护登记等等。