

百大三联线上贴心暖心服务



闭店期间,百大三联通过线上直播的形式为顾客服务

文/图 刘亚杰

“朋友们上午好,今天给大家带来的这款产品是苏泊尔的蒸锅,不仅容量大、功能全,而且价格十分实惠……”11月23日上午,在百大三联卖场内,一场接一场的线上直播活动正在进行中。

为落实疫情防控政策,百大三联实施了闭店管理;而为满足疫情期间消费者的购物、服务需求,百大三联积极采取措施,主动做好售后服务。

一键下单 在家即可轻松购

手机数码、生活电器、厨房小电、厨卫大电……打开“百大三联”微信小程序,4000多件商品覆盖了生活的方方面面。商品丰富,活动连续不断,百大三联线上商城连日来持续爆单。

百大三联线上拓展部经理马连君告诉笔者,闭店期间,百大三联一边积极落实疫情防控政策一边充分利用线上商城优势,在商品种类、价格、优惠政策、配送服务等方面持续发力,尽力满足市民生活消费需求。

在“百大三联”线上商城,一至五楼的直播间不定期地分享好物;在微信朋友圈,不定期进行活动分享,消费者不仅可以通过直播了解相关商品,还可以实现一键下单;视频引流,

线上推送,让闭店期间的商场持续充满活力。

“消费者居家期间反而是消费需求相对旺盛的时期。”马连君结合近期的数据向记者介绍,尤其是小家电产品消费,在冬季消费市场中占据较高的比例。

“百大三联一直以来敢于和线上各店铺比价,疫情防控期间我们通过线上商城推出了‘新人礼包’,还送出了‘补贴券’,消费者下单直接可以实现最近门店配送,足不出户就能享受最优的服务。”马连君说,“百大三联不仅有商城号,还有服务号,我们的工作人员会在每天8时至20时守候在线上为大家随时解决各类问题,让大家居家也能享受和店内消费一样的待遇。”

足不出户 一样享受优质服务

“百大三联,值得信赖。”

不久前,居住在开发区的李女士因为家里的洗衣机突然失灵排水不畅焦急万分。因为一个人在家,还带着孩子,她手足无措。

“商城闭店,这可怎么办才好呢?”她抱着试试看的态度拨通了客服电话。而让她没想到的是,客服中心很快就给她安排了上门服务的维修师傅。不到半个小时的时间,工作人员就帮她解决了问题。这样的工

作效率也让李女士感到心里暖暖的。

百大三联客服部经理曹海龙这几天几乎没有好好休息过。

“居家学习、办公的消费者越来越多,各种手机、数码、家电产品的利用率也越来越高,消费者的各种需求不断攀升。”为了满足疫情防控期间消费者对于家电产品售后的服务需求,百大三联也充分做好了各项准备。

“我们首先向消费者公布了各楼层的服务电话,一至五楼不同品类的商品一个电话直达。”曹海龙说,无论哪个年龄段的消费者,遇到什么问题,只要拨打电话肯定有人帮助解决。其次,百大三联进一步升级了“无接触配送”服务标准,消费者一键下单,足不出户就能享受安全送货上门。

“当下,我们售后服务部108名工作人员全天候待命,售后电话24小时畅通,小到手机系统升级,大到家电维修保养,只需拨打一个电话,我们的工作人员将以最快速度到达。”曹海龙说,为最大限度降低传播风险,百大三联要求上门服务的工作人员必须具备“服务三件套”,即鞋套、口罩、核酸检测阴性报告,缺一不可。

除此之外,为增加客户的体验感,他们还制作了系列视频,让消费者充分了解商品性能,了解产品的养护知识,学习居家生活的妙招,让消费者一边学习一边体验购物的乐趣。

□手记

逆行而上 情满万家

疫情,是考验。这几天,看着工作群内各门店分享的信息,百大三联客服部经理曹海龙百感交集。

疫情来袭,居家成了不少消费者的生活状态;而随着各种家电利用率提高,这样那样的服务需求也考验着卖场的服务水平。

有的消费者家里冰箱温度调不准,有的消费者家里的空调不制热,有的加湿器不出雾,有的电脑上不去网……遇到问题不用愁,客服部的电话24小时为消费者服务。

为了服务消费者,聊城市百货大楼精心打造了位于闸口步行街的百大三联售后服务中心,这里不仅有省内规模较大的家电专业售后服务中心,有24小时顾客接待中心、安装部、维修部和回访部等,售后中心的标准检测设备先进,服务设施齐全,服务规范度高,是按照家电售后五星级标准组建的专业售后部门。

这些天,曹海龙的工作群里不断收到来自消费者的“感谢信”,感谢工作人员逆行而上,解决了居家生活的各种难题。

从“安装时必须穿着整齐的工装,不弄虚作假,不假公济私”,到“从技术要求、安全经济、美观及实用效果综合为客户考虑”,再到“不允许在顾客家吃东西、喝水”等细节规定,服务中心的工作人员将专业、细致做到极致。

“效率更高了,服务更好了”,成为不少消费者对于疫情防控当下服务团队的中肯评价。好的服务成就了好的口碑,贴心的家电售后服务已成为百大三联引以为豪的亮丽名片。

刘亚杰

见证“世界第二,中国第一”的魅力——

海信“全民嗨冠军微信秒杀”活动即将开启

世界杯是全球瞩目的足球赛事,不仅是各个球队间的比拼,更是众多全球品牌展现实力的赛场。作为2022世界杯官方赞助商,海信在首场比赛中展示了其极具冲击力的围挡广告,并一炮

打响,成为当天世界杯的热搜话题。

笔者从聊城百大三联了解到,为呼应火热的世界杯氛围,海信“全民嗨冠军微信秒杀”活动即将在11月26日下午3—5时开启。

网店价2599元的58英寸超薄全面屏电视秒杀价1688元;线上价6199元的75英寸智能电视秒杀价4888元;线上价2599元的海信35一级变频自清洁空调秒杀价2199元;线上价2599元的10公斤

滚筒洗衣机秒杀价1999元……当然还有九阳铁砂锅、荣耀手机、华帝烟灶等商品助阵,让激情燃烧的世界杯热情温暖水城冬天。

刘亚杰