

易买难养 奢侈品售后服务很“简朴”

“没有完善的售后服务,奢侈品还真‘名副其实’了”、“一些被中国消费者追捧的品牌甚至在售后服务上‘内外有别’严重。”近日,对于奢侈品售后服务的话题,网友们讨论得十分火热。

此前有消息称,奢侈品被指中欧双重标准,让人“望眼欲穿”的欧洲奢侈品大牌,唯独在全球最具消费力的中国市场,售后服务表现欠佳。据调查,世界奢侈品协会共收到各类奢侈品售后投诉3756件,在整个投诉意见中,涉及售后服务的投诉量占43%;而“投诉处理不及时”、“维修时间过长”、“维修价格过于高昂”等是消费者比较头疼的售后问题。

本报记者 武 蛟

◇体系缺失

奢侈品买的就是享受,但消费者却很难感受到产品持久的消费价值,其售后服务更难以与高昂的价格相匹配。

同时,奢侈品遇见“质量门”也已不显新鲜。有抽检显示,进口服饰奢侈品包括ARMANI、BURBERRY等国际顶尖品牌在内,都不同程度出现脱色、掉色、PH值超标和面料成分与标志不符等问题。

据了解,在国外市场,很多国际知名品牌大多依靠门店直接解决所有服务问题,尤其在欧洲,消费者在店内可享受无需发票“随到随修”的服务,但在国内,售后服务体系缺失很严重,似乎成为销售之后若隐若现的“附属品”。

虽然对于郑州,奢侈品消费尚未形成较为明显的潮流,但部分消费者依旧有困惑,“一般情况下,我都是跑到香港购买奢侈品,那里的环境和服务更好。”市民李女士说,“在郑州,我似乎都没有意识到有售后服务这回事儿。”

记者走访了郑州裕达福福精品商场几家奢侈品店,顾客流动少,颇为冷清,当提到产品的售后服务,LOUIS VUITTON 直营店导

购员告诉记者:“一般情况下,如果是些小毛病我们店里可以直接解决,但大问题需要送到上海维修中心处理。”“衣服需要剪裁或修复的裕达楼上就有免费维修中心,但皮具类饰品和包出现问题还需返回总部。”BURBERRY的店员如此表示。不难看出,售后服务需在外地解决,着实给消费者带来诸多不便。

◇价格昂贵

业内人士称,目前大多数奢侈品牌在内地未设立专门的维修中心,消费者必须寄回原产地才能享受“地道”的售后服务。由此会产生“奢侈”的维修费用,而奢侈品保养暴利也是业内普遍承认的。

在专门的奢侈品护理店,主要服务内容包干洗、浴洗、修饰等,据不完全统计,品牌包清洗保养最低为200元,CHANEL皮具清洗和翻新最低分别为500元和800元,Hermès清洗1500元起,翻新1800元起。

专家表示,商家之所以把保养价格提得那么高,是因为持有奢侈品的这部分消费者

购买力较强,对价格不太敏感。但尽管如此,仍会使奢侈品消费者产生不解和困惑,甚至质疑这个行业。

据了解,目前全国的奢侈品清洗养护价格都不一样,更无统一的消费规范,其定价也非有据可依,虽然北京、上海等大城市会有一些清洗行业协会进行规范,但执行力度不够,而郑州,单就奢侈品护理行业并无多大发展。

对于奢侈品售后服务不尽心意,究其原因多表现在中国商业市场拓展成本低,品牌开店速度过快,疏于对销售服务团队的培训和管理;中国消费者大多不在乎品牌文化,更重视商标本身,使品牌不再重视售前文化沟通;同时,部分品牌在中国代工,产品质量相对降低。

据悉,世界奢侈品协会表示将与中国消费者协会建立中国奢侈品消费者权益保护机制,拟对所有驻华国际奢侈品牌商品质量纠纷与售后服务投诉进行监督和警示,以更好地保护中国消费者合法权益,减少消费伤害。

此外,诸多专家也呼吁加强对国际奢侈品牌的法律约束,避免奢侈品牌售后服务的“双重标准”和“区别对待”。



零供关系有待缓解

关注:据报道,长期以来,大型商场、超市等大型零售企业凭借自身市场优势,坐地起价,向供应商收取各种名目的进场费用,比如合同费、节庆费、搬运费、配送费等,使得供应商们压力巨大,而为缓解压力,一些供应商只能调高商品终端价格,直接影响到消费者切身利益。而在“两会”期间,全国人大代表刘翔浩就建议有关部门开展清理整顿大型零售企业向供应商违规收费工作。

视点:零售企业乱收费不仅损害大批供应商和消费者的合法权益,最终使整个产销过程陷入恶性循环并阻碍我国市场流通业的健康发展,如限制并根除此瓶颈,则有助于降低流通成本,提升市场效率和居民消费能力。

据了解,商务部、发改委、公安部、税务总局、工商总局五部门近日在上海联合召开全国清理整顿大型零售企业向供应商违规收费工作会议,整顿对象包括超市、百货、电器专业店等其下属门店。

然而,从本质上缓解零供关系,除建立长效机制、认真落实清理整顿方案、严格执法和形成部门合力之外,最重要的是引导零售业建立合力有序的差价销售模式,以实现赢利,并通过优化质量鉴别的过程来提高服务。

据悉,王府井百货3月20日签约入驻郑州锦艺城,郑州商业圈零售队伍越来越强大,由此也会产生越来越复杂的零售产业链,而全国上下对零供关系缓解的重视也不失为好的机遇,使郑州有一个更加和谐的市场流通环境。

特仑苏服务两会代表 高端品质再受肯定



初春三月,一年一度的全国两会在北京拉开帷幕。作为此次服务两会代表的乳业领军品牌,特仑苏再次入选为两会代表日常牛奶供应商,用“高端品质”为两会的精彩召开提供着有力的后勤保障。

高端品质 金牌承诺

两会期间,组委会对代表驻地酒店的食品要求有着极为严苛的标准,从食品的购进、加工到摆上餐桌,实行全方位的跟踪,特仑苏能够突破层层审批,最终赢得主办方的信任绝非偶然。特仑苏品牌之所以能获得两会的认可,追其根本,与品牌背后的“高端品质”特性密不可分。

作为中国高端奶市场的领导者,特仑苏在奶源地建设方面有着出众的成绩。以闻名遐迩的特仑苏专属牧场为例,中温带暖湿季风性气候,海拔1100千米,每年长达3000小时的日照时间,富含蛋白质和维生素的沙质土壤,让优质的牧草享受着大自然的恩宠,一切因循天道悠然结束。奶牛乐活其中,尽享生息不息的天然营养,万物和谐共生。这一切造就了特仑苏牛奶其天然优质乳蛋白含量高达3.3克。

除去重中之重奶源环节,为保证金牌品质,特仑苏从挤奶、运输、原奶检测、科学智能化生产、自动化输送包装,一系列的检测化验,包装保存到出厂的全过程,都要遵循严格标注的管理程序。9道工序,36个监控点,105项指标检测,这是最终上市的每一包特仑苏牛奶必不可少的出厂经历。同时,来自瑞典、德国、意大利和英国等国家的生产设备组成先进的生产线,为高品质提供了有力的高科技保障。正是这一切的严苛,实现了特仑苏对消费者永恒不变的品质承诺。

国际形象 社会责任

近年来,特仑苏在国际舞台逐渐成为关注焦点。在刚过去的第23届纽伦堡国际有机产品博览会上,特仑苏有机奶作为唯一代表中国有机乳品企业出征而大放异彩。可以看出,特仑苏作为中国民族企业的代表正在依靠自身的品牌影响力推动民族企业与世界的对话和交流。其过硬的品牌实力,以及“专属天然天成,人生所以不同”的品牌理念也更加深入人心。不仅如此,随着特仑苏自身的不断变革,这种专属品质理念更逐渐延伸出一条绿色、健康、创新、可持续的国际化乳业发展道路。

自入市以来,作为开辟高端奶市场蓝海的特仑苏,一直坚持为社会带来高品质的产品。今年特仑苏为两会代表营养健康保驾护航的同时,所倡导的品质生活理念,也成为一种崭新的生活方式,影响着越来越多的人。

消费资讯

郑州万千百货 “女人体验季”吹起时尚风

本报讯(记者 张涵秋 通讯员 孙佳)3月23日,郑州万千百货首届“女人体验季”揭幕,这是其联动福州、成都、北京、西安民乐园、合肥、大庆等城市的万千百货举办的女性主题时尚体验活动。

品类齐全 价值共享:活动期间,郑州万千百货将携手欧珀莱、欧莱雅、周大福、周大生、老凤祥、金克拉、丸美、百丽、接吻猫、星期六、MODA、ONLY、依恋、拉夏贝尔、艾格、好丽姿、木依坊、曼妮芬、芬狄诗、古今、底色、曼妮奴、耐克、阿迪等一线品牌,为消费者呈现一场精彩纷呈的价值和时尚盛宴。

春季时装周 让时尚走下橱窗:为了展示本季时尚潮流元素,郑州万千百货将于3月23日~3月25日陆续在门店中庭举办魅惑内衣秀、时尚彩妆珠宝秀以及春季时装周,届时众多一线名牌,将现场呈现春季最流行的服饰与妆容。

拥有“美眉通行证”享“女王”特权:此次女人体验季属于百货行业力度空前的价值体验,规模大、品类全、形式丰富,活动还充分发挥出万达广场的资源优势,吃、喝、玩、乐、购,享受做“女王”特权。

“美眉通行证”是本次女人体验季极具特色的重要体验活动之一。活动期间消费者在全店购物均可领取“美眉通行证”一张,单件满300元即可在“美眉证”上加盖“美眉印章”一枚,集满相应枚数印章即可享受万达影院、大歌星KTV、大玩家电子游艺、星巴克咖啡在内的消费兑换券等相关优惠奖励。

万众期待 一触即发:活动除了取得众多一线品牌的参与和支持之外,郑州万千百货还特别邀请了知名品牌服装搭配师及彩妆造型师亲临门店,举办时尚讲堂,为广大爱美女性进行造型和美妆指导。

永乐电器 开展“免费空调清洗”服务

本报讯(记者 齐亚婷)随着气温逐渐升高,空调使用旺季即将来临。不过,许多人都不知道,空调像一个吸尘器,可以把房间内的脏东西吸进去,然后再释放到房间里,只有清洗空调才能最大限度地保护自己和家人的健康。

即日起至3月31日,凡2009年1月1日~2010年12月31日在永乐电器购买空调的消费者可电话预约登记,永乐电器专业的技术人员随后将免费上门清洗。永乐电器还将提供量身订制的免费检测等“8项服务”,并对所有接受免费清洗服务的读者进行100%电话跟踪回访,全程细致服务。

研究人员发现,长期未清洗的空调在开机时大多会出现怪味,几个钟头后,军团菌、大肠埃希氏菌等有害细菌也会不断涌入。长期生活在这种环境下,很容易出现头痛、头晕、眼花、耳鸣、打喷嚏、恶心、食欲不振等,这就是空调综合征(俗称空调病)。专家表示,至少70%的消费者从来不给空调内部“洗澡”,最多也就是做做清洗过滤网这类的“表面功夫”。

但空调清洗可不像洗衣服那么简单,空调清洗是个具有一定技术含量的“专业活”。因此,还是找街边的“半专业”人士,不具备专业的空调拆装知识,还易造成空调零配件的损坏,造成不必要的损失,让消费者投诉无门。而永乐电器是河南最早从事空调销售的商家,在空调售前、售中以及售后方面具有丰富的经验并拥有专业的技术人员。

联通服务 精彩在“沃”

“精彩沃服务”体验轻松3G生活



售后 手机咋用“沃”帮您

除了“先尝后买”的体验式营销以外,针对手机的售后服务工作,记者了解到,郑州联通还特意打造了由“联通支援”和“3G俱乐部”两大特色服务组成的售后服务体系,确保用户在手机的使用上后顾之忧。

“联通支援是我们为用户提供手机售后维修服务的专业机构,让用户无障碍使用终端。我们分别在国基路、中原路、纬五路三个联通营业厅设置了联通支援,可以为用户的三星、酷派、MOTO、华为、中兴等品牌的手机提供终端检测、清洁、保养、功能演示、辅导操作及维修服务。”在“精彩沃服务”体验现场,郑州联通的工作人员向体验团成员介绍说。

同时,在周日体验活动中,郑州联通3G俱乐部的工作人员也为到场体验团成员带来了一场精彩纷呈的3G应用讲座,为到场成员现场讲解了不同手机操作系统的区别和特色,并为到场成员现场进行了3G应用辅导,与大家分享了数款精彩的智能手机应用软件。

“我们的3G俱乐部主要负责对用户的手机应用辅导,这种辅导是全方位的,包括短信指导和现场指导等途径,同时,我们还会定期举行3G客户大讲堂、趣味游戏比赛等3G应用活动,并为用户提供免费的软件升级、下载服务。”郑州联通的相关负责人告诉记者:“我们的目的,就是让用户真正地拥有3G,享受3G,而那些技术性的问题,‘沃’将会帮您解决。”

韩 洋

售前 精彩3G“沃”体验

联通3G有多快?沃门户有哪些精彩内容?沃商店有哪些精彩应用?iPhone 4S、小米手机又分别有哪些功能和特色……与其坐在电脑前苦苦地上网搜索、对比参数,为何不到联通营业厅现场体验一把呢?

“这里就是我们的开放式体验台,在郑州,我们共在59家营业厅里开设了310个类似的开放式体验台。”周日“精彩沃服务”体验活动现场,郑州联通的工作人员向体验团成员介绍说。

据了解,在郑州联通营业厅,你可以现场体验iPhone 4S、小米、千元智能等十多款真机,体验WCDMA超快的网速,体验手机音乐、手机电视、微博、QQ、沃商店等精彩的应用,还有联通的工作人员为你现场介绍、讲解,真正助你实现了“先尝后买”,让你的3G生活不留遗憾。

“从小米手机发布以来,我一直都很关注它,但苦于没有机会见到真机,对于它的宣传心里也一直有所疑虑,今天我终于真正体验了一次小米手机,确实不错,配置够高,画面也够炫,最重要的是价钱还不高,等下我就去办一台。”体验活动现场,一位体验团的成员兴奋地对记者表示。

联通热点业务解读

宽带下挂终端政策:

对于有多个下挂终端需求(多台电脑同时使用宽带)的家庭宽带用户和企业宽带用户,郑州联通为量身打造了资费政策,以便这类用户能以最优的资费享受到高品质的联通宽带。

据了解,对于需要增加下挂终端用户,联通的收费标准为每增加一台下挂终端每月收费25元,包年为120元。新增的下挂终端可以和主终端享受同样的网速和带宽,而非路由所实现的多终端共享一条网线的效果,网速更快,也更稳定。

小贴士:联通手机用户也可前往郑州联通中原路营业厅(中原路98号)或文化路营业厅(文化路44号)免费下载360等手机安全软件,保障手机安全。