

# 立足顾客需求 升级消费体验

——访漯河新玛特购物广场驻店总经理方常玉

□文/图 本报记者 王培 杨旭

随着城市发展,大大小小的购物中心遍地开花。在竞争异常激烈的环境下,有一家购物广场却一直是大多数市民的不二选择,那就是漯河新玛特购物广场。2009年6月正式开业,经过10年的培育和发展,漯河新玛特购物广场现已成为全市档次高、业态全、人气旺、口碑好的大型商场。如何从众多购物广场中脱颖而出,赢得消费者的信赖?日前,在与驻店总经理方常玉的对话中,记者找到了答案。

## 商品精挑细选

走进新玛特购物广场,各种商品让人眼花缭乱。在这里,人们总能选到满意的商品,而这一切都得益于“品牌的引进是企业核心竞争力”这一经营理念。

依托大商集团,新玛特购物广场先后引进周大福、六福珠宝、劳力士、欧珀莱、歌力思等众多国内外一线品牌500余个,其中大部分品牌为首次进驻漯河。

经营过程中,新玛特购物广场强化管理过程和品牌储备,加强对品牌销售业绩的考核,对于销售业绩较差的品牌实行末位淘汰。通过品牌的不断调整和组合,注入新鲜血液,增强商场竞争力的同时,也



方常玉

提升了漯河的商业形象、城市形象。

不仅如此,为从源头上杜绝假冒伪劣商品进场销售,新玛特购物广场严格执行索证索票制度和售后三包制度,并成立由一把手负责、各部门负责人组成的商品安全工作领导小组,建立健全各项管理制度,明确责任人,每天对所售商品进行排查。尤其是在关乎民生的食品安全方面,确保不会出现过期、变质食品,始终坚持诚信经营。

## 服务精益求精

“服务好顾客一直是商业项目立足的根本。商场的经营理念已经从‘经营商品’转变为‘经营顾客’,努力为顾客提供独一无二的消费体验,是我们永远不变的追求。”方常玉说。

的确,新玛特购物广场一直把贴心、优质的服务作为增强企业“软实力”的举措来高度重视。一方面,加强对员工服务礼仪、销售技巧的培训,并经常性举办各类竞赛和考核,以此提高员工的服务意识、服务质量和服务水平;另一方面,制定和完善了32条便民措施,实行不满意7天内免费调换,并开通服务热线,及时受理、解决、反馈顾客提出的各类投诉,全方位保障顾客权益。

在营销方面,新玛特购物广场根据不同季节、时段推出各种主题的营销活动,平均每月两次,以低价促销、满额赠礼、购物免单和抽奖等多种形式让利消费者。商场在提升业绩的同时,也让顾客得到了实惠,实现了经济和社会效益的双丰收。

开业至今,新玛特购物广场一直致力于开创商业百货新局面而不懈前行。未来,新玛特购物广场将继续秉承“崇尚质量、追求卓越”的发展理念,为顾客打造更安心、更放心、更舒心的购物环境。

## 商场购物 应注意哪些礼仪

- 1.购物时,要注意维护商场的清洁卫生。
- 2.自觉遵守乘电梯的礼节。
- 3.浏览商品时,应保持安静,不要大声说笑,对待服务员要态度谦和。
- 4.挑选物品时,应轻拿轻放,以免发出噪音或者损坏商品,看后应放回原位;如双手不干净,应避免触摸商品,不可随意拆除商品外包装。
- 5.对紧俏商品,不要拥挤抢购,维护购物的秩序。
- 6.管理好个人财物,照看好未成年子女。
- 7.公平交易,不可强买,不可欺店,要尊重售货员。
- 8.使用商场手推车时,注意停放位置,避免堵塞通道,用完应停放到指定位置。
- 9.结账时,应自觉排队。
- 10.购物发生纠纷时,要克制自己情绪,理智地交涉,在维护自身利益的同时理解售货员的工作。

晚综

# 大商·漯河新玛特购物广场

## 品质服务 放心商场

深耕漯河市场十余载,始终秉承“质量让您放心、服务让您满意、信誉让您信赖、环境让您舒心”的经营信条,得到漯河人民群众的认同和欢迎,“新玛特”深入人心。

未来,漯河新玛特将在社会各界的关怀支持下,一切依靠顾客,一切为了顾客,凝聚和团结全体员工,为漯河经济发展贡献一份力量,共创美好未来。

地址:市区交通路与滨河路交叉口