

打造舒心的购物环境

——访开源集团商业事业部副总经理、大未来购物中心总经理铁玲

□文/图 本报记者 王 培

从2018年2月开业,经过一年的发展,由河南开源实业发展集团有限责任公司倾心打造的漯河首家休闲体验式购物中心——大未来购物中心,给消费者带来了全新感受,品牌形象逐渐扎根在消费者心底。

这座融购物、美食、休闲、娱乐、酒店等多功能为一体,优选国内外一线品牌,汇聚特色餐饮美食,引入时尚潮流休闲业态,以满足看、听、味、触全感官之旅的休闲购物场所,成了不少市民消费、休闲的好去处。

在“3·15”国际消费者权益日到来之际,记者采访了开源集团商业事业部副总经理、大未来购物中心总经理铁玲。

诚信经营 赢得一致肯定

初见铁玲,一身职业装显得干练得体,笑容温暖,眼神坚毅,谈吐优雅。提起大未来购物中心一年来的发展,她感慨地说:“诚信经营,规范的管理流程,用心体贴的服务,完善的售后,让购物中心在短短一年时间赢得了商户和顾客一致肯定。”

据了解,大未来购物中心始终坚持



诚信经营,每一次招商都会进行品牌考察,入驻商户必须五证齐全,不得经营超出合同约定范围内的品类品项,所有商户经营商品均有合法资质和完善手续,商品价签时时监督。严把采购关口,保障商品质量安全。商场要求三楼餐饮商户的所有食材入场都需要向商场报备并提供票据,采购标准严格按照食

品药品监管部门制定的标准,有健全的台账。“也就是说,我们商场的每一样食材都可以找到它的源头。还有碗筷消毒,后厨卫生,定期灭鼠、灭蟑螂,下水道的清理,干湿分离等各方面细节都要求必须要做到。”铁玲说。

在严格执行商品“三包”规定的基础上,简化退换货流程。每个楼层设有顾客意见箱、意见记录台等,开放顾客意见收集渠道,所有顾客的意见须在24小时以内给予回复;每个楼层显著位置公示楼层值班经理的照片、姓名、联系电话,电话确保营业时间有人接听;卖区、业种、客诉接待须形成规范、详实的记录,并存档备案;内容包括顾客的基本信息、详细处理过程及店内各单位出具的处理意见;建立“梯级回访”制,即公司专职人员需对业种、卖区接待的问题客诉进行回访;公司分管专职工作人员对接待的问题客诉进行回访,回访问隔时间不超过5个工作日,且回访率需达到100%。

用心服务 营造舒心消费环境

用心做好服务的每一个环节,与消费者产生共鸣。

某天一位顾客消费后,将钱包落在

一女装专柜,钱包内有几千块钱和证件,员工发现后马上送至总服务台,及时通过商场广播找到了失主,后来顾客给购物中心送来拾金不昧的锦旗;一名顾客在三楼美食广场吃饭,端饭时不小心把热饭洒在了一名六七岁的孩子身上,工作人员看到后赶紧拨打了120,并陪同一起到医院穿梭于门诊及缴费窗口之间,工作人员认真体贴的态度让顾客感觉很暖心;夏季,天气炎热,周边小区停电,购物中心来了很多乘凉的市民,大未来保证全天候空调开启,给大家提供舒适凉爽的购物环境。同时因为商场临近景区,考虑游客的需求,要求每个专柜都配备有晾水壶及水杯,让每位顾客在大未来无论是游览还是购物,在每个专柜均有温度适宜的茶水喝……

诸如此类的事情还有很多,大未来购物中心通过贴心的服务,赢得了越来越多顾客的心。

“在做好商场发展的同时,我们要为大家提供一个好的环境,让商户在这里经营的时候放心,让顾客消费的时候也放心,给市民提供一个安全、舒心的消费环境。”铁玲说,“未来,我们会更加努力,让品牌更加丰富,业态更加完善,给消费者提供新的体验,让消费者享受品质生活。”



大未来 购物中心
FUTURE SHOPPING MALL

诚信经营 放心消费

大未来购物中心是开源集团用匠心精神,精心打造的商业旗舰项目,是漯河首家休闲体验式购物中心。自开业以来,大未来购物中心始终牢记服务行业的宗旨,坚持“真诚服务,顾客至上”的经营理念,严格管理商品质量,积极倡导诚实守信的良好风气,保护消费者合法权益。

我们承诺

诚信经营 用心服务
切实营造安全 舒心的消费环境

地址:泰山路与金江路交叉口向西50米路北(原森林公园斜对面)
电话:0395-3335888

