



周日,历山路片区 开始天然气置换

9月26日开始,济南港华将对历山路片区近5000户民用客户及工商客户进行天然气置换工作。置换区域为历山路铁路桥以南、解放路以北的历山路两侧区域。9月25日19:30停止管道煤气供应。市民如有疑问可拨打热线82912319咨询。(臧淑军 李靖)

23日,裕园社区有 邻里节系列活动

9月23日上午9:00到11:30,中大槐树街裕园社区居委会将在文化广场、健身路径、社区小广场举办第四届和谐邻里节,欢迎社区居民参与。(赵丽 曹艺)

中秋假期银行 暂停代收电费

记者从济南供电公司获悉,由于9月22-25日电力营销业务应用系统要进行升级,其间此前开通银电联网业务的银行及其所属城区营业网点将暂停代收电费业务。具体时间为9月22日0:00至9月25日9:00。(杨传忠)

汽车总站加密 中秋返乡班次

9月20日,中秋佳节在即,济南长途汽车总站日发送旅客约6.5万人次,派发加班班次90余班。预计次日就将迎来中秋客流高峰。为此,总站特别对旅客集中返乡的热点线路进行了运力加密。(杨传忠 朱密)

头条

济南2010年度接收安置军转干部468人

军转干部统一考试24日笔试

本报9月20日讯(记者 刘爽 通讯员 王东 孟伟) 记者20日从济南市人力资源和社会保障局获悉,济南市2010年度军转安置工作即将展开,今年济南市实际接收安

置军转干部468人,其中计划安置421人,自主择业47人。今年的安置工作继续实行“四公开一监督”考试考核安置办法,其中笔试时间为9月24日上午。

对符合条件的军转干部,继续实行“四公开一监督”考试考核安置办法,即:公开安置办法、公开考试考核成绩、公开安置计划、公开安置去向以及纪检监察部门全程监督。

据悉,今年凡是列入安置计划并符合到市直部门和市内4区安置条件的军转干部,均参加统一考试,采取闭卷考试的形式,考试时间为9月24日上午8:30至11:30。

“聊天”宝贝李嘉琦—— 来冷空气了,小心着凉

大家好,我是今天的“聊天”小主持李嘉琦。我可是一个爱运动的小男子汉,喜欢跑步、弹钢琴、画画,还特别爱看动画片。前几天我刚刚过了六周岁的生日,我真高兴能在这里和大家聊聊天气情况。

今天白天到夜间有小到中雨。秋风起,秋雨来,今天将会出现大风,降温和降雨,大家早晨出门时一定要多加衣裳,拿好雨具,避免感冒啊!

今明两天天气预报

21日白天到夜间阴有小到中雨转多云,降水概率80%,东北风2~3级,上午逐渐增强到5~6级阵风7级,夜间逐渐减弱到3~4级,早晨气温20℃,白天到夜间气温持续下降,晚上气温降至12℃,相对湿度65%~95%。

22日白天到夜间晴到少云,降水概率10%,东北风2~3级,气温11℃~20℃,相对湿度35%~75%。

今日小主持档案

李嘉琦,来自山东电力局幼儿园,2004年9月17日出生。喜欢运动、弹钢琴、画画,还喜欢看动画片,最喜欢的动画片是《玩具总动员》。



短波

西部新城新建 一处花卉市场

记者20日采访获悉,由济南市园林花卉苗木中心运营的兴济园花卉市场即将于近日开业。该花卉市场位于经十路立交桥东北,将改变济南花卉市场东西部不均、西部居民“买花难”的状况。(乔显佳)

谁丢了月票?

9月20日上午10时许,济南市公安局市中分局郝警官,在济南市中心医院门诊楼一楼至二楼的楼梯上捡到一张公交月票,失主为女性,请失主拨打96706联系认领。(吴金彪)

舜耕会展中心有创富展

9月22日到24日,舜耕国际会展中心将举办“第八届山东加盟连锁、特许经营暨中小创业项目洽谈会”(简称“第八届创富展”)。来自全国各地的数万名创业者,将在月圆人圆的快乐节日中,圆了自己的创富梦。展会共设450个展位,有380家企业参展,有50多个领域2000多个项目。(殷亚楠)

省科技馆推出科普活动

为丰富公众节日生活,省科技馆将在中秋节期间(9月22-24日)推出丰富多彩的科普活动。主要包括两大部分:临展厅(南区)于9月22-23日举办中秋公益科普展览,届时将免费对公众开放;常设展厅除正常开放外,于9月24日举办青少年科学实践体验活动和科普教育交流平台活动。(徐洁)

迎接十一黄金周,商家主动做服务

长假买家电 服务更重要

——三联商社400-658-6058客服平台全面升级

随着中秋、国庆双节临近,各大家电商场将迎来家电史上历时最长、规模最大、力度最强的国庆营销活动。面对家电销售即将迎来的井喷旺季,面对着巨大商机的诱惑,销售潜在的服务危机会在国庆期间随着销量的猛增逐渐显现出来。

作为26年的家电品牌,三联商社遇见性的发现了这个问题,并将解决方案落到实处,让消费者放心买家电,无忧享售后。

9月21日三联商社高调宣布,其400服务平台客服呼叫中心将全面升级,这不仅是三联商社26年来更为成熟、对消费者更为负责人的一种表现,同时也意味着家电卖场服务大提速时代到来。

人无我有,人有我优,目前家电企业之间的竞争已进入服务竞争的领域,就是靠优质的售前、售中和售后服务吸引和留住客户,最终取得优势。众所周知,三联商社已经蝉联八居省市两级消费者满意单位荣誉称号,拥有50万忠实会员用户,服务过山东省近70%的消费者,2009年更是承接了国美大合同采购平台,使服务效率和服务质量迈上了崭新的篇章。在这样庞大的运营体系下,客服的工作量可想而知,而这背后究竟是依靠什么样的后台技术和团队来支持,一直是笔者和众多消费者心中的疑问。

近日,笔者走访了济南三联商社西门旗舰店客户呼叫中心,通过这次采访,三联商社以用户需求为导向的人性化服务理念,给笔者留下了深刻的印象。

以人为本,围绕顾客 需求展开服务

走进三联商社呼叫中心,首先映入笔者眼帘的是三联商社“企业宣言”和“企业文化”专栏,“每走一

步首先想到的是顾客”是三联商社的企业核心价值,专栏内丰富多样的形式和详实的内容让人感受到三联商社作为中国家电第一店的良好企业文化氛围。

据相关负责人介绍,三联商社呼叫中心斥资500万元打造了拥有近120个席位的全国家电零售业最大的呼叫中心,该系统和三联商社ERP企业资源管理系统进行了对接,实现了三联商社与消费者之间双向互动,并为供应商与消费者之间架起了沟通的桥梁,从而加快了市场与消费需求的响应速度,使供应商实时掌握顾客的需求,同时三联商社的多项服务措施也满足了不同消费者的个性需求,创造行业最高的客户满意度。

通过专业化流程,三联商社呼叫中心实施一线坐席代表、二线信息支撑和二线后台质量监控的支撑平台模式,充分发挥出网络优势、品牌优势、信息优势和人才优势,并通过积极开展全面服务质量管理、数据采集分析和客户关怀需求分析等进行精细化管理,成为了领先行业的客户互动中心。

首推“CRM窗口式”服 务解决平台

为了更好的服务消费者,三联

商社全国首推首推“CRM窗口式”服务解决平台,据了解,该平台是将客户的交互环节集成在一起的客户联络中心,400-658-6058服务电话可为消费者提供售前、售中、售后为一体的全方位服务,消费者只需拨打400-658-6058即可咨询相关信息,请求服务、查询信息、申报故障、投诉不满、提出建议意见,以及申请换货、移机、执行延包等等,可以说一个电话实现“一站式”全程服务。

随着呼叫中心业务的飞速发展及客户服务观念的逐步深入,三联商社呼叫中心不断寻求突破,立足本行业,放眼客服服务领域,广泛借鉴其他行业的客服运营和管理理念,引入先进的流程和方法,结合内部创新,不断提升自身专业化的管理水平,实现全方位客服服务职能:一、1小时内问题解决“绿色通道”,据悉,三联商社呼叫中心拥有一整套完善的客户满意度衡量体系,“沟通零距离,服务心贴心”是全体员工工作的目标,“满意每一位客户需求”是服务的唯一标准。

二、以客户满意度为核心导向,呼叫中心通过先进的急速反映技术,在最短的时间内实现人工接通和留言回复,接通和回复电话率达到100%,在受理顾客电话后,三联商社呼叫中心落实“四快”服务原则,即:快查、快清、快办、快反馈,通过建立受理、处理、反馈服务信息“绿色”通道,从顾客提出服务请求,投诉不满,到问题所在分公司与顾客取得联系,并根据顾客需求做出反馈,24小时内即可完成,目前,三联商社已通过快捷的速度和周到的解决方案赢得广泛的社会赞誉。

三、在建立客户满意度方面,三联商社呼叫中心一大亮点就是通过建立科学服务体系,变被动服务为主动服务,通过开展回访业务主动了解客户,主动维系客户,主动亲和客户,主动关怀客户,主动协调客户,主动体谅客户,在主动服务中为客户释疑解惑,主动了解顾客对企业的满意度。

四、三联商社呼叫中心除了日常用户回访、接待用户投诉和解决用户问题之外,为了不断提升顾客满意度,他们针对客户的反馈意见,定期对投诉案例进行分析,通过严格的服务质量考核标准,采取有效的措施,对所属的分部及门店进行监控指导,充分发挥“监督”部门的作用,通过理念引导、业务培训、流程整合、实施闭环管理,强化全体员工以客户为中心的责任感和服务意识,最终实现顾客的高满意度。

多种呼入方式满足客 户需求

三联商社呼叫中心一直在服务模式上寻求突破创新以满足客户需求,目前除了8876789、83536309服务监督电话之外,三联商社呼叫中心还提供了400-658-6058(市话免费)、800-880-5188(全国免费)服务热线,方便消费者随时免费提建议、咨询。

与此同时,三联商社呼叫中心积极推行CRM客户关系管理,对客户的海量信息实行模块化分类,通过精心细分市场,精心设计方案,精心建立流程,精心推出客户需求的多元化产品,为顾客提供个性化服务,其中特别是对金卡、钻石卡客

户,呼叫中心提供贵宾高端服务,设置了专项回访组为其提供优质服务,这些服务模式在同行业遥遥领先。

双节促销随即全面启动

近日,三联商社隆重宣布将在9月21日至10月8日期间启动以“26年微笑与真诚”为主题的大型营销活动,家电最高优惠将达50%。

同时,三联商社还制定了总额近9000万元的“双节”销售目标,其中,电、手机、冰箱、洗衣机、空调等品类将成为假日家电低价市场的主力军。

据悉,三联商社管理团队以及数十家厂商代表和三联商社全体门店代表会聚一堂,三联商社总经理王剑表示,为备战双节,早在9月初,三联商社就已同全球数百家厂商签订了总额超过200亿元的采购大单,通过此次采购,三联商社进一步降低成本,获得行业绝对领先的低价优势和竞争优势。

三联商社相关负责人称,相比以往历届黄金周,三联商社“服务新时代”将创下几宗“最”:资源最多,在整个营销时段里,大量的资源将投放到市场;力度最强,直降、赠礼、返券等多种优惠方式同时享受,最高优惠50%以上;范围最广,三联商社双店同庆同享此次双节促销优惠。

海信、海尔、三星、美的、中国联通等厂家、营运商代表及服务商代表也一致表示,为三联商社提供最有力资源、人员支持,共同赢取十一之战,共享黄金周蛋糕。(小Q)