



http://tr.qlwb.com.cn

细节的完美就差一点点

□孙建文

近日,笔者碰到了一件窝心事,煤气费都交了一周了,居然收到催缴电话,不得已,又打电话进行核对,证实确实入账后,心里才踏实下来。但因为这事弄得心里很不舒坦。

客观地说,一些水、电、气企业履行一下必要的告知义务,对用户来说的确很重要,以免拖得太久甚至扣了费用,这既是履行自身工作义务,又是为了更好地为客户服务,绝大部分用户都会理解

并支持这样一种善意的提醒。而不久前一些企业向用户送达账目明细表的做法,尤其值得称道。

然而,如果告知的信息不完整、不准确,或者方式不恰当,都可能会起到相反的效果。以笔者为例,打电话的工作人员拿的是几天前交费的信息,那又为什么不核对一下信息再打电话呢?这样人力上可能会多些付出,但可以节省部分



费用,也是真的在为客户着想。当然在这里也可以进行一下合理推测,也许工作人员认为,客户交的就交了,没交的正好再催

一下。如果真是这样,那就不是完全从客户的角度考虑问题了。

其实,说到底这也不是什么大事,只是些细节问题,关键是愿不愿意多做些工作,可能只差一小步,服务就会很完美。这样的细节多了,市民心里会更温暖,服务企业与市民的距离才能拉得更近,而这样一来树立起来的口碑,暖在市民心里,这比任何刻意的宣传来得更真切、自然。

去省城一家电器商城领取以旧换新的补贴款,顾客排了长长的一溜。墙上贴着一张醒目的“温馨提示”,上面大概这样写着注意事项:“1、必须由本人办理;2、必须持有本人身份证原件;3、必须持有购机发票原件;4、必须是……不然会耽误你的时间”等等。

这种冷冰冰的命令式提示,无论如何都让人感觉不到“温馨”。很多

如此温馨

□段玉文

人到了才发现自己的手续没带全,不得不空手返回。

其实,像这样的提示,根本不是想“温馨”顾客,而是为了商场工作人员减少解释工作量,如果真是为顾客着想,就应该把这种提示悬挂在购机处,让顾客看得明白,记得清楚,不至于跑冤枉路。而且,多几个“请”字,软化一下语气,效果可能就很不同,而做到这个,对一家大的家电企业来说,应该不难。

逼座

@江南叶

早上坐公交车,这时车厢里响起“请给老弱病残孕及抱小孩的乘客让座”的提示。一位看报纸的小伙可能是太入迷没有让座,中年妇女捅了捅小伙子说:“说你呢!”小伙子脸一下子红了,尴尬地说了一句:“不好意思。”站起身走开了。让与不让,全靠自觉,逼着人家让座,还是第一次见到。

菜贱伤农

@刘芸

今年春,菜价普遍比去年低很多。去年这个时候卷心菜的价格在1元以上,最高达到了1.5元,而昨天最低到了0.15元还卖不出去,许多菜农叫苦连天。这种现象应引起有关部门的注意,也好给菜农提供些销路,解一下燃眉之急。

植树规划

@程占新

雪野旅游区山火死灰复燃,水火无情,令人叹息。这么多树木,一把火烧没了。植树造林也需要科学规划,规划时也要考虑如何防止大火蔓延成片,这样,一个区域着火,也不至于殃及其他区域。

这里行人为啥这么乱

□陈迎春

每天早晨,笔者常从全福立交桥十字路口通过。这里外来务工人员多,上班和换乘车的客流多,卖早点的摊贩多。一见有人招工,找活的务工人员便一窝蜂地围上去;上班族大都行色匆匆,有的边吃早点边赶路;加上过往车辆太多,一时间车水马龙,异常嘈杂。在这样的环境下,很多行人不看红绿

灯就乱行,常常使人捏一把汗。

且看,有人遇有红灯往前闯,边走边腾挪;有的三五成群硬闯红灯,逼得司机师傅不得不急刹车,为他们让路。笔者亲眼所见,两个女孩站在接近马路中央的位置,边用手比划边交谈,BRT司机一再鸣笛,可她们仍置若罔闻,结果后视镜框碰到



了女孩的手上,引来一场纠纷。之所以这个路段险象

环生,究其原因:人多、散漫、浮躁,而信号灯是有秩序的,车辆也按信号行驶,显然是行人的无秩序造成的。强烈呼吁这里的行人,从自身做起,不要占用公共车道,一定要看信号灯过马路,这是于己于人都有利的事。有关部门也应加强这一带的执法监督,合理组织交通,尽力减少交通违法隐患。

国美电器

优势1 规模领先
全国300多个城市, 超过1400家门店, 20万专业服务人员。

优势2 低价保障
价格实时, 保证同行最低价, 承诺19天差价双倍。

优势3 满意保障
39天无理由退换货, 99天质量问题可换货, 提供长期售后服务。

优势4 安心品质
世界一线品牌, 体验式购物, 新品首发卖场。

优势5 温馨导购
拥有专业的服务, 提供详细商品说明和贴心的购买建议。

价保到五一 早买早划算

国美泉城第一店

泉城路超级旗舰店

4月23日盛大开业

26店联动4月22日启动五一促销

北
省府街
省政府

电话: 81776100
81776000

泉城路

GOME
国美泉城路旗舰店

全济南 买家电就这儿了

全城预约火爆进行中...

47

满3999元送 寸液晶电视

新店播报 开业就有大优惠

第店中心店4月22日盛大开业

西门万达3C体验馆4月22日闪亮登场

济宁二店4月23日正式开业

烟台店4月30日盛大开业

国美金牌夜市揭幕五一特惠

优惠无一例外 全场明折明扣

4月22日17:00开始

全场再享9.5折

预存定金=10倍优惠

预存100元使用300元抵用券

50元抵500元, 100元抵1000元

30元抵300元, 50元抵500元

全市仅限2000名!

全国服务热线: 400-811-3333

集团采购电话: 021-6111-1111

国美电器总部地址: 北京海淀区中关村大街18号 国美电器总部

国美电器(北京)有限公司 电话: 010-62111111

国美电器(天津)有限公司 电话: 022-63311111

国美电器(上海)有限公司 电话: 021-61111111

国美电器(深圳)有限公司 电话: 0755-26111111

国美电器(广州)有限公司 电话: 020-38111111

国美电器(成都)有限公司 电话: 028-85111111

国美电器(西安)有限公司 电话: 029-88111111

国美电器(武汉)有限公司 电话: 027-87111111

国美电器(南京)有限公司 电话: 025-86111111

国美电器(杭州)有限公司 电话: 0571-85111111

国美电器(苏州)有限公司 电话: 0512-84111111

国美电器(无锡)有限公司 电话: 0510-83111111

国美电器(常州)有限公司 电话: 0519-82111111

国美电器(南通)有限公司 电话: 0513-81111111

国美电器(扬州)有限公司 电话: 0514-80111111

国美电器(镇江)有限公司 电话: 0511-79111111

国美电器(泰州)有限公司 电话: 0523-78111111

国美电器(宿迁)有限公司 电话: 0527-77111111

国美电器(淮安)有限公司 电话: 0517-76111111

国美电器(盐城)有限公司 电话: 0515-75111111

国美电器(连云港)有限公司 电话: 0518-74111111

国美电器(徐州)有限公司 电话: 0516-73111111

国美电器(菏泽)有限公司 电话: 0530-72111111

国美电器(德州)有限公司 电话: 0534-71111111

国美电器(聊城)有限公司 电话: 0632-70111111

国美电器(滨州)有限公司 电话: 0543-69111111

国美电器(东营)有限公司 电话: 0546-68111111

国美电器(潍坊)有限公司 电话: 0536-67111111

国美电器(淄博)有限公司 电话: 0533-66111111

国美电器(枣庄)有限公司 电话: 0531-65111111

国美电器(临沂)有限公司 电话: 0539-64111111

国美电器(济宁)有限公司 电话: 0537-63111111

国美电器(菏泽)有限公司 电话: 0530-62111111

国美电器(威海)有限公司 电话: 0631-61111111

国美电器(烟台)有限公司 电话: 0535-60111111

国美电器(青岛)有限公司 电话: 0532-59111111

国美电器(日照)有限公司 电话: 0533-58111111

国美电器(潍坊)有限公司 电话: 0536-57111111

国美电器(淄博)有限公司 电话: 0533-56111111

国美电器(枣庄)有限公司 电话: 0531-55111111

国美电器(临沂)有限公司 电话: 0539-54111111

国美电器(济宁)有限公司 电话: 0537-53111111

国美电器(菏泽)有限公司 电话: 0530-52111111

国美电器(威海)有限公司 电话: 0631-51111111

国美电器(烟台)有限公司 电话: 0535-50111111

国美电器(青岛)有限公司 电话: 0532-49111111

国美电器(日照)有限公司 电话: 0533-48111111

国美电器(潍坊)有限公司 电话: 0536-47111111

国美电器(淄博)有限公司 电话: 0533-46111111

国美电器(枣庄)有限公司 电话: 0531-45111111

国美电器(临沂)有限公司 电话: 0539-44111111

国美电器(济宁)有限公司 电话: 0537-43111111

国美电器(菏泽)有限公司 电话: 0530-42111111

国美电器(威海)有限公司 电话: 0631-41111111

国美电器(烟台)有限公司 电话: 0535-40111111

国美电器(青岛)有限公司 电话: 0532-39111111

国美电器(日照)有限公司 电话: 0533-38111111

国美电器(潍坊)有限公司 电话: 0536-37111111

国美电器(淄博)有限公司 电话: 0533-36111111

国美电器(枣庄)有限公司 电话: 0531-35111111

国美电器(临沂)有限公司 电话: 0539-34111111

国美电器(济宁)有限公司 电话: 0537-33111111

国美电器(菏泽)有限公司 电话: 0530-32111111

国美电器(威海)有限公司 电话: 0631-31111111

国美电器(烟台)有限公司 电话: 0535-30111111

国美电器(青岛)有限公司 电话: 0532-29111111

国美电器(日照)有限公司 电话: 0533-28111111

国美电器(潍坊)有限公司 电话: 0536-27111111

国美电器(淄博)有限公司 电话: 0533-26111111

国美电器(枣庄)有限公司 电话: 0531-25111111

国美电器(临沂)有限公司 电话: 0539-24111111

国美电器(济宁)有限公司 电话: 0537-23111111

国美电器(菏泽)有限公司 电话: 0530-22111111

国美电器(威海)有限公司 电话: 0631-21111111

国美电器(烟台)有限公司 电话: 0535-20111111

国美电器(青岛)有限公司 电话: 0532-19111111

国美电器(日照)有限公司 电话: 0533-18111111

国美电器(潍坊)有限公司 电话: 0536-17111111

国美电器(淄博)有限公司 电话: 0533-16111111

国美电器(枣庄)有限公司 电话: 0531-15111111

国美电器(临沂)有限公司 电话: 0539-14111111

国美电器(济宁)有限公司 电话: 0537-13111111

国美电器(菏泽)有限公司 电话: 0530-12111111

国美电器(威海)有限公司 电话: 0631-11111111

国美电器(烟台)有限公司 电话: 0535-10111111

国美电器(青岛)有限公司 电话: 0532-09111111

国美电器(日照)有限公司 电话: 0533-08111111

国美电器(潍坊)有限公司 电话: 0536-07111111

国美电器(淄博)有限公司 电话: 0533-06111111

国美电器(枣庄)有限公司 电话: 0531-05111111

国美电器(临沂)有限公司 电话: 0539-04111111

国美电器(济宁)有限公司 电话: 0537-03111111

国美电器(菏泽)有限公司 电话: 0530-02111111

国美电器(威海)有限公司 电话: 0631-01111111

有国美·生活美

网上商城: WWW.GOME.COM.CN