



品质为本,厚道为纲

双举海参以诚信为基石铺开稳健品牌之路

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 于涵

说起全国各地的顾客热情帮助口碑宣传和最真情的反馈,双举海参每位员工都有说不完的故事。感恩顾客,保证品质的同时把服务做到最好,不让每一个相信双举海参的人失望,正是双举海参十余年坚持如一在做的事情。品质和诚信,为双举海参铺开了一条越走越稳的品牌之路。

顾客放置不当企业来“善后” 厚道服务收获多方点赞

让双举海参员工尹宝英印象深刻的一件事是,前一阵子济南的老顾客杨先生向她订购了三斤海参,但海参发出去几天后杨先生却表示没有收到。“通常情况下,发向济南的商品一般一到两天就送到了,杨先生又老从我们这买海参,所以我就赶紧自查看看问题出在哪儿。”尹宝英说。

经过尹宝英自查,海参在快递发出的第二天就已经签收,联系杨先生后又经过查找,原来几天前海参已经被他的司机查收,并放在了汽车后备箱一直忘记拿出,待到发现时包装内的冰已经化了。由于双举海参采用的是为顾客免费代发海参服务方式,一旦出现这种情况就意味着此时食用就有了风险。而杨先生所购买的海参品质不低,三斤干海参总价值在15000元左右,尽管杨先生表示是自己的问题并不怪罪尹宝英,但尹宝英的心里还是过意不去,毕竟这个意外涉及的金额并不是小数额,心烦意乱的尹宝英辗转反侧一晚上都没睡着觉。

第二天早晨,尹宝英向大家讲述了这件事情,双举海参总经理李双举一听便马上安排员工进行补救。“宁可咱们自己受委屈,也不让客户受一点损失。”李双举掷地有声的发言让尹宝英原本忐忑不定的心一下子落了地。没过多久,收到补发海参的杨先生又感动又欣喜,他对尹宝英说:“我发现双举海参确实是在踏踏实实卖海参,处处为顾客着想,这种细致耐心让我很感动,我特别乐意把这样的产品介绍给身边的朋友。”

现在杨先生周围有十几位朋友都在购买双举海参,双举海参真正用事实说话,让消费者买到高品质好海参。正是这种时时处处为客户着想的诚信服务意识,使得双举海参的客户群不断扩大,口碑越来越好,不少客户甚至成了双举海参的义务推销员,带动周边亲友成了双举海参的用户。

严把质量关,每次都“高秤儿” 赢得素昧谋面客人的信任

双举海参的客户中,很多都是素未谋面的“最熟悉的陌生人”。十余年来,双举海参对客户如亲人般体贴入微,一个个小小的海参,连接起消费者与双举海参的情缘。双举海参平时严把“客户的严苛挑剔、职能部门的严格监管、自我的把关监督”三道关,向市场交出了一份让人信得过的诚信答卷。

为了保证双举海参销售的每一个海参都无可挑剔,双举海参自创业之初就建立了对每一批上架出售的海参须过“三道关”的检验机制,通过进货委员会把关、委托权威机构化验并出具报告,再由威海双举海参专卖

“发泡专家”发泡实验后方可出售。不过,在实际执行中,却不只是这么简单。

曾经有顾客在电话中无意透露所买的一个海参有沙粒,但干海参其中的沙粒往往藏在肚子里不泡发很难发现,于是,双举海参便留出这一部分损耗,总是称多一些。“其实有沙这种情况不太多见,但我们还是一直坚持这样做下去,让顾客买的放心。”此外,从双举海参店售出去的每一只海参,必须要将包装袋的重量去除,而且必须要对所有消费者实现“高秤儿”,绝对不能让消费者“吃半点儿亏”。

要干就干一流,要创就创精致。关于诚信,“双举人”永不懈怠、绝不含糊,将“精致”二字自始以服务中的“细节”来进行全面诠释。十余年来的兢兢业业,为双举海参赢得了市场的信誉和口碑,和广大消费者的交口称赞。如今,消费者的口碑与赞誉在各个城市中形成了一个无形的店铺,散发着其独有的品牌活力和号召力。

怪规矩:“第一次进店不卖” 用真材实料打动消费者

双举公司的品牌诚信还表现在经营、治理的每个环节,它的经营方法相较传统零售商展来说,既前卫又“固执”。在双举海参,还有一个不成文的规矩,那就是消费者第一次进店不卖,非要让顾客先尝后买。很多顾客都不太懂好的海参如何鉴别,可能有心的到网上看看教程,来到店里看到五花八门的种类,还是一头雾水。“发好的海参用力摔下去,居然会跳起来,而不好的海参摔下去会碎开,我们就用这种直观的方式让顾客了解我们的品质,等顾客货比三家后再购买,我们也有这样的信心!”尹宝英说。

“我在进入双举海参店之前,曾在一家商场做销售工作,那时我认为自己和顾客之间就是买方和卖方的关系。所以,对于李经理提出的这些要求我一开始不知如何是好。”双举海参尹宝英回忆说。但随着她受双举海参文化的影响越来越深,她开始成了一批同事中最积极的那一个,顾客越品尝,她越开心,顾客与她聊的越多,她越有劲。有的顾客这样评价:“双举海参不仅服务好,最重要的是品质好,大家都说深海野生的吃起来就是不一样。双举海参不用宣传,顾客的亲身体验就是最好的口碑。双举海参销售的是良心,并不是光推荐贵的大个海参,而是根据消费者的情况,提供合适的海参,这种更信誉值得信赖。”

在李双举看来,做生意的原则跟做人的原则一样,应不带内疚感经营,要卖货真价实的海参。“特别是威海刺参是威海的品牌,坚守自身品质,维护威海刺参品牌是双举海参义不容辞的责任。”



双举海参员工尹宝英(电话:13562189338)收获了许多外地客户的信任,“这是给天津于大叔发泡的海参王,于大叔吃了十多年双举海参,每年春天都会一次买够一年吃的海参。”



“朋友给我推荐双举海参,今天过来一看,这海参发泡的这么好,肉质厚,海参上的营养保护膜都还在,双举海参确实令人放心。”这位大叔亲自验证过双举海参的品质后,当即委托尹宝英挑一斤深海野生海参并免费代发泡。



“没想到来威海旅游,还能在海边吃到大品牌海参,这海参口感筋道不愧是野生海参特有的口感,双举海参让我的威海之行更加难忘!”尹宝英给外地游客品尝双举海参。



“小尹告诉我,好海参砸开看断面,断面厚厚的像阿胶一样,发泡出来才有野生海参的味道,这只海参啣一下断成两截蹦老远,够干!双举海参的品质确实经得起考验!”大叔大姨们俨然都成了“海参专家”。

双举海参每位员工都有说不完的故事,扫码观看本期“双举人”——尹宝英对品牌的感悟

