



# 百大乐普生商厦： 微笑乐普生 真诚服务

周六上午9点,11名消费者齐聚百大乐普生商场门口。体验者有私营商超的负责人,也有退休老干部。商场负责人简单对商场进行介绍后,大家就迫不及待地涌进商场体验。

## 微笑服务多 希望始终坚持

女性消费者进入商场后,首先在女鞋区体验。在商场服务员的推荐下,赵女士试穿了一双鞋子,可是赵女士觉得“鞋子太年轻化,跟部有点高,她觉得不适合自己,因为自己喜欢走路上下班”,服务员又推荐多款无跟或低跟的鞋子给她。最后,赵女士还觉得鞋子不满意,服务员一直微笑着为赵女士推荐鞋子。

体验者就体验的过程对商场提出要求,“要始终保持微笑的接待、热情的服务,尽管消费者是老人,都不以貌取人,平常心接待每位顾客。”

## 手扶电梯人性化 建议加强标示指引合理化

女性体验者在女鞋、首饰专区流连忘返,试穿试戴不亦乐乎;男性体验者则对商场的购物环境提出了意见和建议。

“我在多家商场购物,以前感觉乐普生商场很压抑,经过重新装修后,现在感觉宽敞明亮,而且有两处手扶电梯,顾客在一

个楼层购物,上下楼都比以前方便,感觉很人性化。但就商场内的标示和指引提出了意见,如卫生间的标志不明显。在铁路工作的钱先生开门见山,毫不隐瞒提出自己对商场的看法。商场人员赶紧记录下钱先生提的意见,并解释道,2011年百大乐普生对内部的空调系统和电梯设备做了系统的改造,现在的电梯是“变频加节能”。电梯上贴了温馨的提示,提示老人和孩子要在家人的搀扶下乘坐电梯,商场起到了提示作用,安全系数明显提高,也更加方便顾客购物上下行。合肥市消费者协会副秘书长王奉春如是说,“关于标识的问题,希望商场能重视,这也是商场环境的一个考核标准。”

## 多做促销活动 不能假让利

王女士直言不讳地说,“我是土生土长的合肥人,见证了百大乐普生的变化。现在的购物环境确实比以前好了,百大乐普生是百大旗下的商场,和百货大楼离得也比较近。希望能多做一些促销活动,让利消费者。记得我在一个其他商场看到一双鞋子,标价是598元,但后来几天做的活动是300元购700的券,但这个鞋子的标价同时也涨到了1298元,如果我只买一双鞋子,不还是要花600元么?”倒是

百大乐普生的促销活动,保持了百大集团诚信经营的理念,一直实实在在地让利给消费者。

## 调整营业时间 增加交通车

“建议商场把营业时间和周边的商场适当地错开,有时候我们下班吃完饭想再逛逛,发现商场都关门了,如果百大乐普生把营业时间稍作调整,肯定还可以吸引一些消费者。”体验者吴先生表示。“我们现在的营业时间就和别家不同,这个建议我们会考虑”。商场的负责人再次记录了体验者的建议。如果商场能像大型超市那样,增加交通车就更好了,体验者黄先生表示。

最后,商场负责人表示,非常欢迎消费者朋友来百大乐普生商厦消费体验,感谢消费者多年来对百大乐普生商厦的支持和关心,同时消费者也给商场提出了很多中肯的意见,我们一定会虚心接受和改正。2012年是百大乐普生商厦华丽升级,超越蝶变的一年,从外立面改造、内部品牌升级、购物环境的提升,会给消费者展示出一个崭新的百大乐普生,也将继续坚持“青春、时尚、休闲”的经营定位,强炼内功提升服务质量,一心为客户着想,不懈地践行“您的满意 我的追求”的服务理念。

记者 宋娟/文 程兆/图

# 百大南七商业大厦： 烟感探头、“电子眼”给力

烟感探头、“电子眼”……看到这些“秘密武器”,体验者们不禁觉得“眼前一亮”,“这样的消防设施和安保设施,真是太给力了!”

## 亲切的欢迎语 温暖人心

在百大南七商业大厦,体验者们受到了VIP级的礼遇。刚一进商场,热情的“欢迎光临”便不绝于耳,每经过一个柜台,都会听到亲切的欢迎语。

在商场的各个角落,体验者有了重大发现,“好多‘温馨提示’啊,真不错!”

很快,大家又发现了新的“惊喜”,“快看,这十二字口诀,真实用!”在商场的“灭火器箱”上,贴着的“拔插销、握喷嘴、对火苗、按把手”十二字口诀,吸引了众人的关注,“短短十二个字,通俗易懂,方便好记,真不错!”

“我们的员工,都接受过消防训练,这十二字口诀,是为了帮助消费者在最短的时间内,掌握灭火器的使用方法,以应对不时之需。”工作人员介绍道。

## “消防控制室” “秘密武器”多

一看“体验者”对消防设施如此感兴趣,工作人员连忙带着大伙儿一起来到商场里的“消防控制室”。“哇!好多‘秘密武器’啊!”大家不禁惊讶道。

不大的“消防控制室”里装备着多个视频监控器,可以多角度、全方位地监控商场的各个角落。“我们的‘电子眼’很厉害呢!”工作人员自豪地告诉记者,商场内的“电子眼”可以实时监控商场内的各个角落,商场外围的“电子眼”也是“本领”强大,还曾帮助过公安部门破案。

“这么多视频监控器,24小



时都有人值班吗?”“一天24小时都有人,我们实行四班倒,轮流值班。”记者留意到,值班人员的眼睛通红,“长时间对着监控设备,眼睛难免疲劳。”

一个立在角落里的神秘“大家伙”引起了大家的浓厚兴趣,“这是消防监控设备,我们在每个楼层都安装了许多烟感探头,哪里如果出现险情,它就会发出报警声,我们可以迅速了解哪里有险情,然后及时采取应对措施。”

据了解,百大南七商业大厦还有多套应急预案,可以应对大型活动、火灾等多种突发事件。考虑到电梯安全,还制定了严密的电梯维保制度,“针对雨天路滑,我们也做了防护措施,每逢雨天,我们都会在商场门口铺设地毯防滑。”

## 五道“把关”程序 质量有保障

随后,体验者们又将关注的焦点转移到商品的质量上来。“商场这么大,商品种类那么多,如何保障商品的质量呢?”

“首先,采购中心会对商品的资质、质量等进行审核。”而之后,在商品上柜前,商场工会再次对商品质量进行检查,“此外,商场还会组织柜台对商品质量进行自查。”

“每周,营运部门也会对商品质量进行检查,而且每个月,百大集团还会对商场的商品进行一次质量检查。”

记者 马冰璐/文 倪路/图



# 百大鼓楼高新商厦： 不搞返券促销，购物真实惠

作为市民家门口的“社区店”,百大鼓楼高新商厦引发了“体验者”的极大关注。对于商场“只打折不返券”的促销方式,大伙儿一片称赞,“这才是真实惠!”

## 电子“宣传台”教您咋投诉

商场一楼入口处的电子“宣传台”,人气很旺,“体验者”一眼就“看上”了它。它循环滚动播放着价格政策和维权信息,教消费者如何维护自身合法权益。

经工作人员一介绍,大家才知道,在商场的每一楼层,都有这样一个“宣传台”,“这种宣传方式,更加简洁明了,可以更好地服务消费者。”

记者仔细看了一遍发现,它使用简洁的指示图,教给消费者

两种“价格投诉”方法,一种是通过商场总服务台进行投诉,另一种是通过拨打“12358”投诉电话进行维权。

## 细节很亲民 活动聚人气

崭新的基础设施、洁净的购物环境、热情的工作人员……体验者们一路参观,一路称赞。很快,他们留意到一些细节,“我们看到商场里的灯很亮,但是如果遇到突发停电,怎么办?”

“我们有应急电源,至少可以保障一个小时的照明。”工作人员说,他们会经常检查应急电源,“前几天,才做过检查,所以确定至少可以坚持一个小时。”

“如何保障电梯安全呢?”“我们的电梯有专门的维保单位,每年

进行一次质检,而且我们有专业的工作人员每天对电梯进行检查,确保电梯安全,而一旦检查出问题,会立即联系维保单位进行处理。”

“作为社区店,你们怎么聚集人气呢?”“我们在周边多个小区设立了电子宣传屏,播放一些生活小常识、商品知识和一些促销信息,同时,也加强和社居委的联系,经常组织社区活动,吸引社区居民参与,聚集了很多人气!”

## 只打折不返券 给您实惠

在百大鼓楼高新商厦,体验者不断地发现“惊喜”。他们发现,商场有不少打折信息,却基本看不到“返券”促销信息,工作人员告诉大家,为了让消费者享受到真实惠,商场一般都采用直



接打折的方式让利于消费者,而不会采用返券的方式。

“在我们商场,我们可以确保赠品没有质量问题。”工作人员说,经常有消费者遇到购买的商品没有质量问题,但赠品却问题多多的情况,“为了避免这种情况,我们会对赠品质量进行‘把关’。”

据了解,专柜在设立赠品之前,需要告知商场,然后由商场对

设立的赠品进行质量检查,“检查确定没有质量问题后,才允许专柜将其设置成赠品。”

对此,合肥市消协的工作人员介绍说,在工作中,他们经常遇到赠品质量问题的投诉,对于百大鼓楼高新商厦的举措,他们非常支持,“作为商家,有义务,也有责任确保赠品的质量。”

记者 马冰璐/文 倪路/图