

服务是家电业最大的差异化竞争

安徽国美总经理孙锐：国美推动家电零售服务模式跨越式发展

随着国美26周年临近，一场声势浩大的周年庆典活动将在全国范围内举行。家电巨头的庆典活动一时间引发市场众多商家、消费者的关注。带着市场上的种种热点话题，近日，笔者特意专访了安徽国美电器有限公司总经理孙锐。



安徽国美电器有限公司总经理 孙锐

“服务是系统化、标准化、制度化经营行为”

服务在今天已不是一句简单的口号，也不是单一地对消费者提出的概念，而已经是一种系统化、标准化、制度化的日常经营行为。

“在现在这个越来越透明的市场，如果仅仅依靠价格高低，我相信没有任何一家企业能够做到中国家电行业的第一。”作为中国家电产品“平民化”的第一推手，有着26年家电销售经验的国美电器可谓对消费

者需求理解甚深。在国美，“卖产品”和“重服务”被放到同等重要的地位。安徽国美总经理孙锐表示，“正是依靠对消费者需求的准确认识，国美才成功地走到了今天，服务好消费者，才有国美的明天。”

据孙锐介绍，国美22年来卖出产品2亿多件，平均每年就有1000多万件产品进入消费者家中，目前可为消费者提供高达5万余种的商品选择，其中仅3C类产品就多

达万余种，几乎囊括了所有的消费电子产品及其配件，可为消费者提供一站式电器产品选购。同时，国美在十几年前开辟出的中国家电连锁的新经营模式，实现了快速将家电产品价格下拉，推动家电销售领域百货大楼式陈旧业态的退市，促使了行业潜能全面释放，以及中国城镇居民家庭电器化提前到来。

“服务才是家电业最大的差异化竞争”

面对市场需求萎缩的局势，孙锐介绍：目前，国美提出了“线上比价、线下下单”的全新消费模式，让线上线下不同类型的消费群体能够共享产品和服务资源，推动商业服务模式转型，并且根据终端销售和服务信息的反馈进行综合分析，确定市场及客户的各项需求，并根据这种需求制定包括商品选型、厂商定制产品、个性化服务、售后跟踪在

内的各种计划，从而提升消费者在国美门店的购物体验和服务享受。

同时，国美正致力于提供整套家电解决方案，包括家装家电解决方案、新婚家电解决方案、以旧换新家电解决方案、绿色节能家电解决方案、数码3C产品解决方案等。这些方案的推出，有望实现零售企业从传统的“卖产品”到“提供全面解决方案”

的跨越式发展。

孙锐坚信，不论市场运行机制发生怎样的转变，有一点一直没有变，就是满足消费者对好产品和服务一如既往的追求。正是从消费者角度出发，国美才能在商业同质化中开辟出自己的模式，赢得市场。国美的思维是服务才是家电业最大的差异化竞争。 毕月

刷卡手续费下调 酒楼一年省近一万五

专家表示：银行商户消费者均是“赢家”

星报讯(记者 丁林 张华玮) 将于明年2月25日起全面执行的银行卡刷卡手续费“新政”，明确了刷卡费率总体下调幅度在23%至24%，其中餐饮娱乐类下调幅度高达37.5%。记者昨日走访省城了解到，“新政”下中等规模的餐饮店，每月可节省近2000元。

商户：等了好久终于等到今天

“这对我们当然是利好。”合肥美丽园金湾酒楼总经理徐银海向记者表示。

据徐银海介绍，在该饭店就餐进行刷卡消费，平均下来一个月大概十几万元。按一个月15万元计算，以2%收取刷卡手续费，则是一个月3000元，一年36000元。按照调整后1.25%收取手续费，一个月是1875元，一年22500元。这样算下来，美丽园一年能节省13500元。

“营业收入越多，节省越多，赚得越多，这一天我们等了好久”徐银海说。

此次下调，百货行业同样受益匪浅，整体费率下调到0.78%。合肥百大集团相关人士就表示，“这次调整，确实给我们减轻

了压力。”但无论餐饮业还是百货业都表示，目前各种费用急速上升，租金上涨、人员工资上涨、促销加大，不大可能对菜品、商品进行大幅优惠。

银行：支持政策改善了用卡环境

记者从银联商务有限公司安徽分公司以及多家银行了解到，他们已接到刷卡手续费调整通知，都表示对国家政策支持。

“对我们不会有太大影响。”中国光大银行合肥马鞍山路支行副行长徐力挺说，“降低刷卡手续费率，会降低商户成本是显而易见的，届时，会有更多商家使用POS机，也会有更多消费者刷卡消费。”

“各家银行现在要考虑的，是怎样吸引客户，增加使用本行卡的客户量。相信今后各家银行卡便民优惠活动会越来越多。”徐力挺表示。

专家：银行、商家、消费者均“利好”

对于刷卡手续费下调，究竟谁获利？有这样一种说法认为，银行这下利润

要大折扣了，“短期内银行压力大增”；也有人认为，刷卡手续费向来是由商户、企业承担，手续费下调后，消费者并不能得到实惠。

安徽大学经济学院徐亚平教授在接受记者采访时表示，事实上，刷卡手续费下调，无论从银行、商家还是消费者的角度看，都是一件好事。

徐亚平认为，商户在刷卡费用下调中利好最直接，“费用下调后经营成本下降，不少商户尤其是中小商户的‘恐卡症’可能得以缓解”。而表面上看银行的利润大大缩减，但事实上，银行收入的提高，并非靠一时的利润，而是需要提高自身的服务质量赢得消费者，费用的下调对市民的用卡心态也是一次改变，“市民因此更愿意刷卡的话，从长远看，对银行也是利好。”

消费者能得到实惠吗？徐亚平分析，整体下调刷卡手续费，商户们布局POS机的动力更足，消费者一方面在能方便刷卡时，“减负”了的商户们也因此可能加大促销，消费者也能从中受益。

20家首发在审 22家辅导备案

我省加大拟上市企业 后备资源库建设力度

星报讯(记者 宛月琴) 记者从安徽证监局了解到，我省正加大促进拟上市公司后备资源库建设力度，截至2012年11月末，辖区内上市公司总数达到78家，目前辖区还有3家企业过会待发，20家企业首发在审，22家企业辅导备案，已形成批次推进的良性发展态势。

安徽证监局表示，将期间监管和时点监管相结合，着力提升首发上市质量。以深入发现问题为重点，开展首次辅导备案。督促保荐人、律师、会计师分别从其专业角度对拟上市企业深入分析，提出辅导期重点问题及工作方案，并开展“双层次”谈话。以督促整改问题为重点，加强辅导期持续监管；以核查整改效果为重点，强化辅导验收监管；以关注审核进展为重点，做好申报期持续监管。

最新资料显示，主板“排队”的皖企有徽商银行、迎驾贡酒、口子酒业、华文国际经贸、九华山旅游、五星食品、广信农化等；合肥合锻机床、合肥长源液压、淮北矿业也加紧上市步伐。此外，创业板中还有三联交通、龙磁科技等6家皖企也准备闯关。

安徽四保险代理公司 因违规受罚

星报讯(记者 张华玮) 记者从中国保监会安徽监管局获悉，日前，安徽有四家保险代理公司因为违规受罚，共计8.5万元。

其中，安徽金安保险代理有限公司在2011年3月至2012年5月期间，向保险代理从业资格证书失效人员支付佣金。安徽保监局对该公司罚款2万元。

安徽民安保险代理有限公司，除了向无保险代理资格的个人和机构变相支付佣金外，变更营业场所地址未向监管机关报告。安徽保监局对该公司罚款2.5万元。

安徽徽运保险代理有限公司现任董事长、总经理，并未取得经保险监管机关核准的任职资格，但实际已履行高级管理人员的职权。考虑该公司后积极纠正且造成的危害后果较轻，给予罚款1万元的处罚。

2011年期间，安徽光大保险代理有限公司通过虚列保险代理从业人员套取佣金支付给保险客户。考虑该公司违法行为涉案金额较小，对其罚款3万元。

梁稳根安抚员工情绪开全体会 三一确定总部迁北京

昨日下午，有消息称三一集团董事长梁稳根在总部召开全体员工大会，称已正式向北京市政府申请将公司注册地迁往北京，但生产基地仍将留在湖南。三一搬迁事宜已无悬念。

昨日下午，消息人士透露，三一的注册总部和决策总部将搬到北京来，执行总部(各个业务部门)暂时不搬。员工大会主要是解释了搬迁的原因、安抚员工的情绪，并且承诺解决搬迁后员工遇到的生活等问题。

三一重工宣传文化部副部长施亦青指出，三一重工从娄底搬到长沙，实现了一次跨越，此次从长沙搬到北京，将实现新的跨越。 新浪