

追求价值最大化而非利润最大化

元氏信誉楼百货有限公司重视精神文明创建以社会责任为己任

“省级文明县城暨县城建设先进单位”

“2017-2018 年度

保护消费者合法权益工作先

进单位”“2018-2019 年度

诚信经营放心消费创建示范

单位”“2020 年河北省文明

单位”“全国文明单位”……

元氏信誉楼百货有限公司

成立 5 年来,始终高度重视

精神文明创建工作,深入开

展精神文明创建活动,将精

神文明创建工作融入到公

司经营发展的各个环节,形

成了切实可行的精神文明

创建工作格局,也荣获了诸

多荣誉。



■元氏信誉楼推出 150 多条细节服务大大提高了顾客满意度。被采访对象供图

□本报记者 崔虹

降低进价,让消费者得到真正的实惠

在元氏县,每逢周末或者节假日,许多人都喜欢到元氏信誉楼逛一逛。“我经常到这儿买东西,有衣服、鞋,还有日用品等等,特别全。”住在元氏县县城的周女士说,之所以喜欢在信誉楼买东西,主要是价格比较平民,而且质量也有保证。

元氏信誉楼百货有限公司位于元氏县城槐阳大街北段西侧,是一家综合性大型百货零售企业。而且,该公司一直秉承“经商,商品是第一位的”这一理念,让顾客得到真正的实惠。

“业务人员开辟新的进货渠道,引进新商品,让顾客在信誉楼感受到流行趋势,买到适合自己的商品是我们永久的首要任务。”元氏信誉楼相关负责人表示,他们不搞代销,降低进价,让顾客得到真正的实惠。

同时,严把进货质量关,做好售前检查,不让有质量问题的商品出柜台,因为他们深知:再过硬的三保措施也不如不给顾客造成麻烦,商品质量是维护消费者权益的先决条件。于是,他们合理定价,抗拒高利诱惑,明码标价,接受顾客的监督,不赚昧心钱,真正做到货真价实。

诚信为本,切实维护消费者的利益

消费者一般都会担心,如果买了商品后觉得不合适了,闲置不用太可惜;如果购买的商品有问题,商家不负责,自己就会白白受损失。但是,信誉楼的顾客没有这种担心,因为在信誉楼,退货比买货更放心,即使是顾客扯走的布料,如果不中意也可以退换。

正如“信誉楼”的名字一样,元氏信誉楼也是秉承着“以信誉为本,切实维护消费者和供应商利益”的经营宗旨,实行明码标价,做到质价相符,保持公平竞争。同时,实行“视客为友”营销法,把顾客当成亲朋好友来对待;导购员用丰富的商品知识和娴熟的服务技能,真诚地帮顾客选购满意的商品,形成“买卖一条心”的特有氛围;实行过硬的“三包措施”,让顾客在这里购物感到放心、省心、开心。

说起信誉楼,元氏县的李女士感触非常深。“去年冬天,我从信誉楼买了件羊毛大衣,打算结婚的时候穿。”李女士说,然而,天有不测风云,家里长辈因病去世,婚礼只能取消,羊毛大衣便穿不成了。李女士告诉记者,虽然已经

超出了规定的退货时间,但她还是抱着试一试的心态来到信誉楼。让她没想到的是,听完自己的讲述后,信誉楼考虑到她的特殊情况,很快为她办理了退货。“太感动了,非常感谢信誉楼,信誉楼的信誉就是好。”李女士激动地说。

其实,类似李女士这样的情况几乎每天都在发生。据介绍,2020 年度,元氏信誉楼共解决退换问题共 4699 例,以真诚的接待赢得了顾客的满意。

“顾客买商品是为了用而不是为了退,但一味退货并不能真正地帮助顾客解决实际问题,只有真正站在顾客角度为顾客解决根本问题,才能让顾客更满意。”元氏信誉楼相关负责人说,诚信是一种稀有资源,谁拥有了它,谁就拥有了打开财富之门的金钥匙。即便市场环境逐步规范以后,诚信成为大环境,诚信的价值也不会贬值,因为它就像水,虽不稀有,却是人类赖以生存的根本。

保证质量,把每位消费者当成亲朋好友

切实为消费者着想,除了有力的退换货制度,元氏信誉楼更是提供给消费者更好的商品,尤其是对食品项目有着完善的管理制度:食品购进索证索票制度。为保障购进食品的质量安全,凡购进食品须按公司要求索证索票,证件不符合要求的,不允许购进;食品进货台账制度和验收撤货标准,不会出现过期商品销售给顾客的现象;有独立、封闭的食品质量检测室,购置必要的检测设备,配备食品质量检测人员,自行确定检测频率进行质量检测。并且对检测食品的合格信息和不合格信息,在卖场显著位置对顾客进行公示。如果检测出不合格食品,要立即通知柜组撤货,以后加大对这类商品的检测;食品从业人员必须取得健康证明后,才允许从事食品经营,且每年进行健康检查,不得超期使用健康证等等。有了这些制度做依据,顾客便可以买得安心、吃得放心。

不仅如此,元氏信誉楼还把每一位顾客当成亲朋好友来接待,诚心诚意为顾客着想,为顾客当好参谋:如实地介绍商品,介绍优点的同时也要介绍商品的缺点和注意事项;帮助顾客选到合适商品的同时为顾客提供解决问题的方案。在做好基础服务的同时,元氏信誉楼还提炼出 150 多条细节服务,如:衣服免费熨烫,毛衫免费去球,鞋子免费打理、补浆、简单维修,免费清洗首饰,戒指缠绳,电脑免费下载软件、免费清灰、杀毒,白条鸡、排骨免费分割,海鲜

鲜肉等免费加冰等,大大提高了顾客的满意度。

而且,元氏信誉楼还在商场内设置了专门的意见箱,方便顾客反馈自己的意见。对于提出建设性意见的顾客,将给予不同金额的奖励。除了意见箱外,服务部还有专人负责受理顾客的投诉,对于顾客投诉的事情做到第一时间落实,第一时间回复。社会监督员则由经常到信誉楼的老顾客组成,定期组织大家交流,讲述购物中的感受,提出意见和建议。

致力公益,积极参加志愿服务活动

元氏信誉楼自开业以来,积极配合元氏县委、县政府开展创建文明县城活动,除了在商厦内设置 50 余处公益广告外,还设立了学雷锋服务站、爱心驿站,成立了学雷锋志愿者服务队等,为顾客朋友免费提供存包、饮水、电话、雨伞、食品加热、婴儿车、轮椅、卫生纸、血压计、针线、去球器等物品和服务。

元氏信誉楼积极参加志愿服务活动,4 年时间组织“服务进万家”志愿活动 54 次,组织员工学雷锋志愿活动 30 余次,组织干部员工团队建设活动 16 次,向元氏敬老院捐献价值 1000 元的面粉……不仅如此,其还携手相关部门助力脱贫,积极执行结对帮扶农户对接,与当地贫困户签订蔬菜、鸡蛋购进合同。今年 1 月至 9 月,元氏信誉楼共销售扶贫产品约 60 万元,帮助 9 名残疾人就业。

“‘信誉楼’三个字就代表了一种诚信的力量,我们愿意配合市场把诚信文化推向市场,为市场的良性运转尽我们的绵薄之力,希望我们的文明接待与热情服务能为创建文明元氏、美丽元氏尽一份力。”元氏信誉楼相关负责人表示,元氏信誉楼荣获全国文明单位殊荣,既是对元氏信誉楼精神文明创建工作的高度肯定,也鼓舞着公司全体员工以更强的责任感和使命感投入到工作中去,推动公司工作更上一层楼,不断巩固全国文明单位创建成果。同时,元氏信誉楼将以高度的社会责任感,进一步发挥公司优势,为元氏县经济社会发展提供更加全面、便捷、优质的服务。

文明点亮城市

石家庄市精神文明建设工作巡礼