

# 电子卖场酝酿诚信新战略

——访中关村e世界数码广场总经理廖丽亚

由于诚信问题而被推向风口浪尖的中关村电子卖场在经历一年蛰伏之后,开始着手全新出发点。近日,中关村e世界数码广场总经理廖丽亚(如图)在接受北京商报专访时表示,作为管理方如何保证消费者和经销商之间的利益平衡,从而打造诚信购物新环境就是今后的重点。



## 打造诚信经营方式

“大多数消费者都将维权的希望寄托到了3月15日这一天,其实众多经营者都希望消费者维护权益的行为一直坚持下去。”廖丽亚说道,“企业很看重对消费者权益的保护,这不仅是对运营工作的监督,同时还能够为企业带来更好的口碑和人气。”

对于一个场地租赁经营的企业来说,要满足消费者的需求,也要满足经销商的需求,同时满足这两个顾客群的需求,其实并不容易。

据悉,中关村e世界在经营过程中不只是扮演房东的角色,消费者和经销商也不是完全对立的。该电子卖场的企划团队不仅注重与经销商保持最紧密的关系,为其搭建极具市场竞争力的销售环境。还与入驻的品牌和商家共同探讨怎样真正满足末端消费者的需求,不断挖掘高品质的新产品、热销品,为消费者购物把关。

北京商报记者发现在中关村e世界卖场入口、电梯等醒目位置,张贴有违规

经营的商户“黑名单”及“消费者投诉中心”等提示。

对此,廖丽亚表示,不断转变努力适应消费者需求,加强管理制度,提供百分百的温馨服务是卖场面对冲击的解决方案之一。中关村e世界是第一家借助400电话建立客户投诉热线的电子卖场,如果发生购物纠纷向卖场进行投诉,投诉中心第一负责人将在第一时间不出柜台、不出楼层运用第一处理方案调解纠纷。同时将严厉惩处违法经营商家,并将名单张贴在卖场醒目位置警示消费者,事态严重者驱除出卖场并移送到公安机关。

## 加强产品体验提高渗透力

尽管整个IT行业出现了飞速发展,产品技术不断创新,但对于中关村电子卖场而言,过去那种坐等顾客上门的日子已经一去不复返了。对于这种转变,廖丽亚认为,让更多的消费者愿意来购物,提升客户的购物体验,加强产品的渗透力是至关重要的。

如廖丽亚所言,在购买电子产品时,不是每一

位消费者都对所要购买的产品有非常深度的了解,这时候就需要在购买产品之前进行一些体验,这样能够帮助他们确定这款产品是不是自己所需要的。

在这样的背景下,戴尔的首家高端零售店面“戴尔体验馆”、联想集团全球首家电子卖场的3C体验店、京城首家宏碁集团旗舰店等高端体验店,均已落户中关村e世界。

卖场为了保证入驻商户的品质,对商户进行了严格筛选,并与其签订《诚信经营倡议书》,为消费者营造安全的购物环境,从源头阻断诚信缺失的因素。并组织如营销学、法律法规及服务知识等各种培训活动,以提高商户的整体经营素质。同时,相配套的投诉中心、维修中心也同步完善服务顾客。

此外,中关村e世界还联合品牌商专门为消费者设立“法律条例咨询和维权服务”专场活动,现场接受消费者投诉并协助处理。而且有时周末该卖场还会组织商户现场为消费者提供IT数码产品购买咨询,指导消费者如何选购适合自己需求的产品及如

何辨别产品的真假,并提供免费电脑清洗、电脑故障咨询、软件维修服务等。

## 多元化整合开始提速

随着产品体验升级,电子卖场也借机进行多元化整合以提升改造速度。目前,中关村e世界已经引入星巴克、肯德基、seven-eleven、台湾茶芋、必胜客、宅急送等配套业态,实行商场多元化发展。

“中关村e世界给消费者提供的不是单纯高端诚信的购物环境,而是一个可以将IT产品生活化的地方。中关村e世界要与时俱进,对业态的规划和商家的选择上迎合市场发展和消费者需求。”廖丽亚说道。

随着市场竞争的不断加剧,各行业可供消费者选择的余地越来越大,消费者的消费观念也日趋理性化、专业化。如今的消费者在选购商品时,不仅看重商品本身的质量、价格,对商品的售后服务、购物时满意度的要求也大大增加。而诚信保障服务可以帮助企业在激烈的竞争中能快速提升品牌形象。

北京商报记者 吴辰光

· 资讯 ·

## IBM构建完整大数据价值体系

IBM日前全面展示了其在大数据领域的优势。IBM全球副总裁兼大中华区软件集团总经理胡世忠表示,IBM正在利用领先方法论和全面大数据技术帮助企业重新思考已有的IT模式;助力企业进行基于信息革命的业务转型,获取竞争机遇和商业价值。同时,IBM作为目前业界唯一能够集咨询、服务、软硬件综合实力,提供端到端全面整合解决方案的厂商,相关产品和服务覆盖了大数据相关领域的各个阶段。

## 中国联通与天安财产保险达成战略合作

上周五,中国联通与天安财险在北京举行了战略合作协议签字仪式,双方将发挥各自产业优势,加强业务协同,在移动通信服务、电路组网、联合营销等领域建立战略合作伙伴关系,并借助双方的客户关系和市场渠道资源扩大市场份额。据悉,天安财产保险目前拥有32家分公司、1000余家营业机构,已形成产、寿险加投资的多元化经营格局,而中国联通WCDMA 3G网络具有技术先进、产业链成熟等优势。

## 北京电信iPhone 4S预存话费可0元购机

中国电信北京公司宣布,电信版iPhone 4S实行限时0元购降档细则出炉。即日起至3月31日,用户预存3988元话费承诺在网三年,并办理189元档位套餐即可免费获赠一台电信版iPhone 4S。北京电信相关负责人介绍,用户预存的3988元话费将分36个月返还至用户账户中,首月返还208元,后续每月返还105元。此外,用户还可选择预存3988元话费,承诺在网两年,月最低消费289元,免费获赠一台电信版iPhone 4S。据悉,这是北京电信首次针对16GB版iPhone 4S进行0元购降档。

## LG电子可弯曲型OLED产品获业界认可

LG电子日前宣布,其27款产品荣获红点设计奖,获奖产品涵盖智能手机、电视、家用电器等多个领域。其中,可弯曲OLED电视斩获红点至尊奖。LG首款全高清智能手机Optimus G Pro配备了5.5英寸全高清IPS显示屏和全新的UX功能,满足了消费者对大屏手机的需求。LG可弯曲OLED电视EA9800曾在2013年CES消费电子展亮相,画质生动清晰。据悉,这种屏幕能稍微向内弯曲,使得整个屏幕与观看者的眼睛保持等距离,这消除了显示屏边缘上的视觉扭曲和细节丢失。

## 迪信通iPhone 4S销售份额与iPhone 5持平

迪信通于近日宣布,全面调低CDMA2000版iPhone 4S合约机价格,16GB版iPhone 4S降至3499元,比电信运营商最新调低的官方合约价便宜489元。同时,3月上旬iPhone 4S整体销售与iPhone 5持平。迪信通市场部相关负责人表示,购买电信版iPhone 4S的消费者还将获得价值100元的配件产品,消费者可自行搭配移动电源、手机贴膜、手机保护壳等苹果配件。数据显示,3月上旬迪信通iPhone 4S销售份额与iPhone 5持平,其中迪信通公主坟店iPhone 4S的单周销量就突破100部。

## 新浪主办“空气与健康”论坛

日前,由新浪网主办的“空气与健康”论坛在北京举行。论坛上,潘石屹、李书福、潘小川三位嘉宾共同呼吁应就大气质量立法,并有必要对室内空气质量、车内空气质量单独立法。另据了解,潘石屹、李书福、潘小川、钟南山与马军因在促进公众关注空气质量问题、推动大气质量立法及环境保护方面的杰出贡献,被中国环境科学学会与新浪网授予“2013中国空气质量推动大使”。李书福呼吁从立法、行政和市场等方面制定汽车空气质量衡量体系。北京商报记者 曲忠芳/整理

## 倡导“无纸化”环保生活

# 北京移动多款电子账单打造绿色通信

正逢“3·12”植树节,环保又一次成为了人们的焦点话题。经济在飞速发展,环境问题越来越引起人们的重视,“微环保”、“无纸化”等环保概念也逐渐被人们所熟知和践行。越来越多的人开始自觉改进个人日常生活方式,以实现个人对环保的微小贡献。

除了个人,近年来,北京移动也一直致力于

为客户提供更便捷环保的服务,倡导“无纸化”绿色生活。比如免费提供多种形式的电子账单:客户可以根据自身实际选择最适合的账单形式,清晰掌握消费情况,还可以减少纸质账单的投放,低碳又环保。电子账单的申请方法很简单:习惯接收短信的客户只要动动手指,发送“KTDXZD”至10086即可订制短信账单;不喜

欢看枯燥的文字?发送“KTCXZD”至10086就可订制彩信账单;上班族天天对着电脑,发送“KTDZZD+电子邮箱地址”到10086订制电子邮件账单也非常方便,或者登录www.bj.10086.cn随时查阅。

据悉,为了提升客户体验,北京移动在2012年3月还对电子账单进行了改版,新版账单对业务信息、

套餐使用等方面进行了优化和细化。

据了解,从即日起至6月30日,北京移动用户发送TYWLAN至100860140862,即可参与WLAN每月20小时免费体验(仅限在北京地区“CMCC”标识下的北京移动WLAN网络下使用),轻松畅享移动新生活!详情请咨询10086。

北京商报记者 吴辰光