

乐视超级电视崛起背后的隐形功臣

从2013年正式进军传统彩电业,以“内容+硬件”的打法迅速成为互联网电视领军者,推动彩电业智能化升级,到跻身国内彩电市场第一阵营。乐视超级电视崛起速度可谓震惊传统制造业,而崛起的背后,除了用户所熟知的超高性价比、极致硬件、丰富内容服务,与乐视超级电视完善且注重服务的售后团队关系密切。

售后先行

乐视跨界进军彩电业的年头并不长,但是在售后服务领域的布局却丝毫不输传统彩电巨头。据乐视TV售后服务高级经理侯建伟介绍,2016年乐视TV授权服务商有4271个,覆盖中国98.96%的乡镇区域,对于无覆盖或者空白区域,可以提供远程上门服务,保障全国所有地区均可以提供优质的售后服务,用户满意度在整个行业中排名前两位。

侯建伟表示,乐视电视售后体系最难在2013年,就是乐视电视刚刚进入市场的第一年,当时乐视电视销量还不算大,品牌知名度也有所欠缺,社会第三方维修机构加盟意愿并不强烈,而乐视超级电视最初又是以线上销售为主,这就会造成销售区域的范围非常广阔,同时乐视超级电视受到消费者喜爱的程度远远超出预期,对于乐视物流无法配送的四线以下城市甚至出现了一些用户自己拖拉机、小面包等工具到乐视仓库自行提货的情况。为了实现用户在哪儿服务到哪儿,让所有超级电视用户得到及时、满意服务的保障,乐视售后模式采取了创新模式,对社会化第三方资源进行有效整合,当年乐视电视的售后服务区域覆盖就达到了95%以上。



乐视TV售后给购买120英寸电视用户安装

服务创新

侯建伟表示,2014—2016年,乐视TV售后服务体系主要是完善和淘汰过程,以用户为核心,提升服务水平,规范服务制度。据了解,2013年乐视自营售后网点占比25%左右,而到2016年这一比例已经高达50%。

在售后服务模式上,乐视TV的策略与硬件类似,注重远超行业的服务体验。据了解,去年10月,乐视TV就推出“风驰服务”,用户只要在当天下午两点前打电话,便可以实现当天服务,而两点之后的订单则安排第二天上门服务。

备件方面,全国范围内,乐视TV除了北京中心仓之外,所有的配件还分散在全国的60个分仓中。侯建伟表示,目前85%的配件单量不用向北京申请,当地都有,如果没有的情况下,申请后次日会达的时效能到95%。

据透露,乐视还在酝酿“专业化安

装”制度。这个方案的目的就是为了让所有的安装、维修更加标准化和人性化。例如,现在安装电视,就是开机点亮看看开关机没问题,挂装可以给打孔,连上网络调试。而“专业化安装”,上门以后装在哪儿,服务人员会拿一个类似于投影仪的东西,直接打一个屏幕在墙上,40英寸打40英寸的屏幕大小,60英寸打60英寸屏幕大小,让用户有直观的感觉,类似虚拟安装。配备激光测距仪,根据电视尺寸,告诉用户最佳的观看距离,例如60英寸的最佳观看距离是2.75米,然后提供安装建议。安装完以后,拿水平仪测量是否安装到位。然后在通电之前用电源检测仪检测用户家中电源环境安全,最终实现服务专业化。

以人为本

除基本售后服务之外,乐视还更加注重用户体验。服务政策上,国家规定7天退15天换,乐视是7天退30天换。对于行业最

头疼的屏碎问题,乐视采取的策略也是,只要没有证据证明是顾客的责任时,都由乐视来承担。

另外,乐视超级电视的诞生,将电视从功能时代推向智能时代,产品不再是简单广电信号接收器,而是可以给用户提供影视剧、游戏等众多内容服务。满足用户需求的同时,一定程度上增加了用户操作,在售后方面,也引发了很多非产品问题,例如软件操作,而在这一问题上,乐视也是积极的提供服务。据了解,2014年7月用户李女士为父母购买了一台乐视电视,工程师现场安装完并为李女士及其父母讲解智能电视功能及操作方法后离开。一个星期后李女士再次联系乐视,反馈其父母在家不会操作。乐视TV售后接到信息后当即联系用户,预约当天下午上门。工程师上门后耐心讲解使用方法,指导两位老人现场演示操作,还特意将操作步骤拍照留存给两位老人后,留下服务名片离开。

智能电视也往往被很多用户拿来连接各种其他设备,比如X-box之类的游戏装备,但也有一些不知名或者销量较小的产品会出现不兼容的情况,此前保定地区的部分有线电视机顶盒便与乐视超级电视出现过不兼容的问题,这个本身不是电视质量问题,但乐视发现这种情况后,就紧急启动相关团队,通过购买相关机顶盒进行调试,最终通过软件更新实现适配。

有业内专家也指出,大家电产品从来就不是一锤子买卖,涉及很多售后服务,乐视超级电视在市场的快速发展过程,和其产品与策略相关,更与完善的售后服务相关。

活动时间:3月30-3月26日 TEL: 010-84430568

穗宝 SOMNOPRO

穗宝制造 明质智达

诚信热促315

(床垫、软床、沙发等百余款家具产品315特惠进行中)

抽奖活动奖品价值不超过5000元

进店抽红包,爆款任意选,开心得豪礼

北四环红星穗宝店:朝阳区德胜门外北沙滩1号(北沙滩桥东北角)

西集美穗宝店:海淀区阜成路68号

顺义居然穗宝店:顺义区顺西北路乙22号

十里河居然穗宝店:朝阳区大羊坊路106号

东五环红星穗宝店:朝阳区高井村甲8号

东四环红星穗宝店:朝阳区东四环中路193号(大郊亭桥西南角)

金源居然穗宝店:海淀区远大路1号世纪金源购物中心西北侧

北四环居然穗宝店:朝阳区安外北四环东路65号

西四环红星穗宝店:丰台区西四环中路113号

杜家坎集美穗宝店:丰台区杜家坎环岛西集美家居

东四环红星穗宝店:朝阳区东四环中路193号(大郊亭桥西南角)

城外诚穗宝店:南四环成寿寺路308号

玉泉营居然穗宝店:丰台区玉泉营家居

北五环集美穗宝店:北五环集美家具城

北五环红星穗宝店:朝阳区顾家庄桥西