

8月9日下午,夏忠明在苏宁易购上下单,订单第一时间被系统分配到仪征服务中心。苏宁帮客仪征服务中心老板陈怀成接单后,电话联系夏忠明询问合适上门安装的时间,并最终定在8月10日上午。陈怀成表示,每次接到系统的派单,苏宁帮客仪征服务中心都会在30分钟内响应,联系消费者。

与此同时,夏忠明下单的空调从扬州大仓发货,送到仪征服务中心的仓库。负责夏忠明家空调送装的师傅在8月10日一大早就开始装货,并在出发前再次和夏忠明进行了电话确认。

受台风“利奇马”的影响,仪征一整天都在下雨。



苏宁南京“超级云仓”工作人员正在拣货



在青海省黄南藏族自治州,苏宁帮客同仁县服务中心快递员正在给消费者送货

“之前装空调就跟打游击战一样,找到一个算一个。去年也在老家这边装了一台空调,师傅搞到晚上八九点才过来安装,又急又赶,结果还漏氟了,当天一晚上都没睡好。第二天又过来维修,太折腾人了。”夏忠明吐槽着自己之前安装空调的不愉快经历,对比之下则是对如今县镇服务中心的服务赞不绝口,“这次在苏宁上买空调,也是朋友推荐的,说他们家规范、靠谱。台风过境下大雨,两个安装师傅还是冒雨送来,服务不打折,确实靠谱。”

不到1个小时,空调安装完毕。对于用服务和细节来获得消费者认可,陈怀成很有信心。2018年苏宁推出了苏宁帮客县镇服务中心,采用“一县一店”的建设模式,融合家电、家居送装、快递揽收、家电清洗、维修、回收等多位一体的综合服务能力。陈怀成的店于2019年4月正式对外开放,此时苏宁帮客县镇服务中心的模式已经更为成熟。

“我一直和我们苏宁帮客的安装师傅强调沟通的重要性,要站在消费者的角度考虑问题。‘服务是苏宁的唯一产品,用户体验是服务的唯一标准。’只有沟通好了,服务好了,消费者才会相信你,业绩才能做好。”陈怀成表示。

据了解,截至2019年8月,苏宁已经完成1000家县镇服务中心建设,其中江苏、黑龙江、河南完成100%覆盖,浙江、辽宁两省完成90%以上县镇覆盖,95%以上地区实现24小时内安装,600个县级服务中心实现半日装。目标是2019年底建设1500家县镇服务中心,完成95%以上的县镇覆盖。



苏宁帮客洪江区服务中心快递员正在搬运顾客购买的家电