



# 驰骋商界

## 他有“秘密武器”

——访洛阳八方卓越电器有限公司总经理张增朝



张增朝

□本刊记者 张宝峰 文/图

在洛阳,八方电器是个奇迹。它的出现,不仅改变了我市传统商业格局和消费环境,也为洛阳现代化开放式“家电体验中心”“家电采购中心”的建立做出了最早的尝试。在零售业竞争日趋激烈,外来大型连锁企业纷纷进入洛阳,利润空间越来越小的严峻形势下,洛阳八方卓越电器有限公司凭借“诚信、文明、开拓、创新”的企业精神,实现了经营面积逐年扩大、营业额持续上升的目标,在洛阳有着举足轻重的商业地位。让我们走进洛阳八方卓越电器有限公司,一起听其掌门人张增朝为我们介绍八方电器驰骋商界的“秘密武器”。

### “秘密武器”一 创新 销售模式开先河

2000年6月,已经在省内数个城市开了11家连锁店的郑州八方电器公司,准备进入洛阳。洛阳卓越电器公司决定加盟,双方一拍即合,决定成立洛阳八方卓越电器有限公司(以下简称“洛阳八方”)。经过对洛阳市场的深入了解,洛阳八方决定创新家电销售模式,开办大型家电超市,为消费者提供一站式服务。

2001年10月1日,位于涧西区上海市场步行街的“八方名品家电超市”开业。新颖的家电销售模式、贴心的服务、低廉的价格吸引了众多消费者。对此,张增朝记忆犹新:“开业当天,顾客摩肩接踵,我们不得不采取措施让消费者分批进店,这才缓解了拥挤的状况。从早上开门到傍晚闭店,超市里一直熙熙攘攘。员工都忙于迎客、发货、送货、收钱。当天,营业收入突破500万元。次日销售依然火爆,营业收入有500多万元。”

上海市场店成功开业,并一直保持着迅速发展的势头,这让洛阳八方看到了洛阳家电市场的巨大潜力,于是一鼓作气,以上海市场店的模式,连续在七里河和青年宫开办了两个超市,当年公司的营业收入飙升到1.8亿元。之后,该公司又开办了凯旋路店等。十余年后的今天,洛阳八方的总营业面积超过两万多平方米,员工数百人,年销售收入数亿元,成为名副其实的洛阳家电零售业“超级航母”。洛阳八方连续获得洛阳“最具影响力的家电品牌”“最具影响力的家电卖场”“价格诚信单位”等殊荣。

### “秘密武器”二 促销 主题活动促销售

洛阳八方的“秘密武器”还有推行差价补偿服务,并不断探索新的促销方式。

家电卖场不同于IT卖场,价格相对来说不是很透明,同一产品不同卖场的价格也略有不同。洛阳八方敏锐地捕捉到这个商机,并迅速推出差价补偿服务,当消费者发现在八方购买的物品不是最低价时,可以要求八方补偿。这一举措在当时的洛阳家电市场上绝无仅有,立即赢得了众多消费者的好评。

与此同时,洛阳八方还不断推出丰富多彩的促销活动,进一步带动了洛阳的家电销售。

张增朝说,当时,洛阳家电卖场的促销活动比较少,大多是各品牌家电零散作战,同质化现象严重。各家卖场的促销活动一般都在节假日、店庆日举行,平常促销活动较少。自从有了八方,洛阳家电市场热闹起来。

在促销方式上,洛阳八方不断推陈出新,豪礼对对碰、购物议价再返现金、节能补贴台送、重磅豪礼不落空等活动层出不穷;在促销范围上,洛阳八方将品牌资源有力整合,诸多知名厂家在开展各项促销活动时,首先会选择洛阳八方作为合作的对象,在家电卖场中参与促销的品牌越来越多、品类越来越丰富;在促销时间上,除了五一、十一、元旦、春节等节假日,每年洛阳八方还会举办几十次主题促销活动,通过主题促销活动拉动消费、提高市场占有率,争取供应商的特价优惠和赠品资源,从而保持八方电器销量的领先。

### “秘密武器”三 服务 顾客利益放首位

说到洛阳八方的服务,张增朝侃侃而谈,眼睛里闪烁着智慧的光芒:“服务是洛阳八方驰骋洛阳商界十余年的‘秘密武器’之一。”

十余年来,洛阳八方始终以服务为立业之本,遵循为顾客“想得更多,做得更多”的原则,把顾客的利益放在第一位。他们投入巨资设立了八方电器的售后服务中心,建立了厂家和八方电器双重服务的模式。洛阳八方在服务管理上比较规范、系统,客服部在接到客户投诉后会直接跟进,解决不了的会转给厂家,并监督各厂家的售后服务情况。

正因为有自己的售后服务中心,长期以来,洛阳八方坚持进行“家电联保”,不论顾客的旧电器何时在何处购买,只要拿到洛阳八方,其售后服务中心就会为顾客提供旧家电免费维修服务,为消费者解决难题;同时还推出“七天无理由退货”、社区服务卡、团购优惠等,定期派送刊物、特价公示牌等,以满足消费者需求。

洛阳八方的“空调免费保养”服务比较有特色。每年春秋两季在空调使用前,洛阳八方都会发布免费保养信息,顾客可以拨打电话预约空调保养服务,其售后服务人员将上门检测空调性能,并进行空调清洗和保养工作。十余年来,洛阳八方免费保养的空调有100多万台。洛阳八方的服务让消费者感到自己的权益在八方受到了尊重,得到了保护,因而越来越多的消费者认识了八方,了解了八方,选择了八方。

谈到未来洛阳八方的发展,张增朝说,2013年针对洛阳的市场容量,洛阳八方会加快开设新店的步伐,但八方电器不会盲目开店,在选址上,仍然会突出本土优势,做好战略布局和定位工作。无论如何,洛阳八方都会努力践行“进货零风险、销售零距离、购物零风险、环境零遗憾”的经营理念,通过对市场准确的“诊断”,提升竞争力,不但要将低价作为长期的、主要的竞争手段,而且会充分发挥管理优势和本地化的经营特点,夯实基础,为繁荣洛阳家电市场做出自己的贡献。

