

百大：以“和谐”优质服务取胜

百大家电营业面积 5000 多平方米，年销售额达 5 亿多。一直以来它坚持以“质”取胜，依靠厂家的合作，赢得了消费者长期的信赖与肯定。

百大优质的服务是消费者一直以来支持和信赖的关键。“信誉恒一、服务第一、品质如一，百大百分之百为大家”一直是百大坚持的服务特色，是百大取胜的标杆。在倡导“和谐”社会的今天，百大更是倡导了“和谐”服务，让服务深入到千家万户，使服务以“质”取胜。百大是这样说的，更是这样做的。面对连锁卖场与传统百货家电争夺客源日趋激烈的今天，百大坚持以服务取胜，坚持立足生活，以人为本的创业精神，以尊重顾客、尊重员工、尊重供应商为创业的灵感，找准比较优势，构筑竞争优势，打造产品优势，在激烈的竞争中仍然有着绝对的优势。

努力为消费者做到最好

卖家电，做服务，一切都是为了消费者。百大的售前、售中、售后服务是一个不可分割的整体，百大家电依托集团公司独特的五大优势：信誉优势、资本优势、服务优势、资源优势、坚持以诚为本，建立和完善多项商品质量管理和考核制度，获得了极好的口碑。众多消费者看重百大的质量，在于它真正做到了服务为群众，视消费者为“上帝”。

百大家电为减轻消费者的后顾之忧，成立了一个售后服务中心，该中心拥有 7 名高级维修人员，能够为顾客免费提供有关家电的选购、咨询、使用、保养、维修等服务，还是松下彩电、东芝彩电、冰箱等国际著名品牌的特约维修点。该中心还配备有 20 余辆送货车，以及 50 余名员工负责送货上门，能够保证 24 小时内送货到家。消费者在选择百大家电的同时，能够享受到热诚及时的送货上门，此举风雨无阻，为消费者带来最实在的方便。送货范围远至临平、萧山、临安、富阳等地区。不论送货点是在市区还是远郊山区，都能够负责及时送货上门。如嘉兴高速公路、开元（千岛湖）、桐庐（水电党校），特别是萧山区政府采购电化教育远程中心的 530 家彩电安装，百大家电接到安装任务后将用户安装点列表格，并指派人员——下到偏远的指定安装点进行送货安装，五天之内将 530 家用户的彩电全部安装到位，送回来的用户意见反馈表上，消费者对百大家电员工的服务一致划上了完美的符号。消费者的认可是每个百大人最大的心愿，纵然再辛苦再疲惫也都可以化解。诚信在每一次服务中凝聚，“百分之百为大家”，百大人是这样说的，更是这样做的。

牵好与客户和厂家的纽带

百大有着近千万元打造的最先进的管理系统，它的信息网络在杭州遥遥领先，通过软硬件的配合不需要供货商的催促，可以直接上网查询自己品牌销售的情况，并能够及时进行结算。百大家电的信誉极好，在省府网络、市政府机关网络到一定的区域如萧山、桐庐等，都能畅通保持合作，从“坐商”转变为“行商”，提高了自身的主动性。在经营的同时，本着企业的经营模式，具有跨越性优势，百大家电以“质”并非以“量”来获得市场、厂家在政策上的配合，宣传上的支持。

百大家电具有 30 余个空调售后网点，持有杭州市技术监督局颁发的维修企业技术资格登记一级证书的杭州群英制冷服务公司以及二级证书的杭州三野实业有限公司、浙江新天堂制冷设备有限公司、杭州振东暖通设备贸易有限公司等，他们能为客户提供包括咨询、工程设计、送货、安装施工以及售后服务在内的专业化、高素质的全过程无忧虑服务；各安装公司还会对空调系统进行定期上门检查、维护，确保系统的正常运转。

百大家电与客户建立着相互信赖的良好关系，并得到厂家的多方面支持，在店里店外都诚心为消费者服务，为客户和厂家着想。家电是家居生活中不可或缺的，选择百大家电，放心到家，百大人的“和谐”服务，深入到每一个细节和地点，都能够为每一位消费者带来最优质的享受和信赖。

优秀的团队精神 有压力才有动力

优质的服务跟严谨有序的内部管理是分不开的，百大拥有一支优秀的管理团队，集团高层管

理起到了模范榜样作用，制定合理的计划并按要求来运行，规范了内部的管理，潜在的压力都变成了动力，渗透在每个阶层。百大家电那支富有战斗力、凝聚力的管理团队也起到非常重要的沟通作用，它能够及时与客户、与厂家联系，做好其中的协调工作。管理阶层的优质运行是一支优秀团队成功的重要因素；其次，团队的凝聚力也要靠员工的努力。

百大家电非常重视对员工的素质培训，将培训定为有阶段有计划的进行项目，每天早晨都开晨会，以更加严格的准则来规范每一个人。晨会的形式多样，有通过电视网络进行半个小时的培训教育，有服务标兵、劳动模范进行现场传授指导，有值班经理团谈管理心得，与员工们面对面交流。百大家电的员工拥有优良的素质，仅家电分公司的摄像机专柜就获得了 2006 年度中华全国总工会授予的“女职工建功立业标兵岗”、杭州市巾帼文明示范岗、共青团杭州市委青年文明号、省政青年文明号等荣誉。员工徐乐还获得了“杭州市劳动模范”和“全国优秀营业员”的称号。这样高的荣誉，在商界都是非常难得的，百大家电分公司就配备了多项，这与员工的努力和内部管理严格的管理是分不开的。百大家电落到实处的每一项工作都得到了回报，这些回报来自社会和消费者的认可，百大人的努力是值得欣慰的。

他们把诚信当生命一般经营

叶惠忠——浙江百诚集团有限公司董事长兼总经理

“要做品牌就要进大商场，”百诚董事长叶惠忠说。这句话在今天看来很容易理解，但是在 17 年前，说这句话的人堪称颇具见地。同时，他也看准了百大这个市场。所以自百大开张之日起，百诚的产品就出现在百大专柜上了，以后一有什么新产品研制出来，也都首选在百大上柜。

作为多个品牌的供应商，叶惠忠说，他最害怕就是在零售商那里受到不公待遇。百诚在和一些连锁店合作过程中，不按时付款的事常有发生。“那样的合作是不公平的，但在百大，不光是我们，几乎所有的供应商都认同它的诚信度。这一点我可以肯定。”叶惠忠说，“有时候我们这边要进货，那边又资金紧缺。怎么办呢？我们就找百大商议，这时他们会很体恤我们，一般都会给予提前付款，让我们及时周转资金。只要他们能做到，他们都会全力支持。”

每年，百诚在百大的销售额都会有 20% 以上的增长幅度，仅去年就做到了 5000 万元之多。明年，叶总为自己在百大定下了至少 7000 万元的目标。

员工负责，服务周到

王振飞——江苏博西家用电器销售有限公司总经理

当初进入杭州市场，最先选择的的就是百大，因为在很多商场中，百大在普通消费者心中最有号召力，老百姓买家电首选就是百大。另一个原因是因为百大自身的经营优势，它的家电商场经营最有特色，种类最齐全。

百大总是以顾客为导向，消费者在百大能得到很好的服务。虽然家电商场为保证品质，提供的品牌可能没有连锁店那么齐全，但百大家电分公司的每一个品牌都会提供全部款式出样，哪怕商场里没有的货都会尽力为顾客调货，营业员的细心、周到也给消费者提供了很多选择。

“1995 年，西门子在百大的销售额只有十几万元，到现在已经做到了 1000 多万元，明年预期将做到 1500 万元”。

他们把诚信当生命一般经营

叶惠忠——浙江百诚集团有限公司董事长兼总经理

“要做品牌就要进大商场，”百诚董事长叶惠忠说。这句话在今天看来很容易理解，但是在 17 年前，说这句话的人堪称颇具见地。同时，他也看准了百大这个市场。所以自百大开张之日起，百诚的产品就出现在百大专柜上了，以后一有什么新产品研制出来，也都首选在百大上柜。

作为多个品牌的供应商，叶惠忠说，他最害怕就是在零售商那里受到不公待遇。百诚在和一些连锁店合作过程中，不按时付款的事常有发生。“那样的合作是不公平的，但在百大，不光是我们，几乎所有的供应商都认同它的诚信度。这一点我可以肯定。”叶惠忠说，“有时候我们这边要进货，那边又资金紧缺。怎么办呢？我们就找百大商议，这时他们会很体恤我们，一般都会给予提前付款，让我们及时周转资金。只要他们能做到，他们都会全力支持。”

每年，百诚在百大的销售额都会有 20% 以上的增长幅度，仅去年就做到了 5000 万元之多。明年，叶总为自己在百大定下了至少 7000 万元的目标。

杭州海尔工贸有限公司总经理范科军

百大，百分之百为大家；海尔，真诚到永远；相同的理念，相同的目标促成双方携手共进十余载！作为世界第四大白色家电制造商，中国最具价值品牌，海尔坚持为用户提供高品质的产品和人性化的服务，百大则是我们在杭州最好的销售平台之一，因为拥有辉煌的过去和现在，所以我们更有理由去憧憬美好的未来。祝百大家电欣欣向荣，再创辉煌！

百大家电 再攀新高

索尼(中国)杭州分公司经理 管志强

百大家电是我们在杭城最重要的商业伙伴之一，我在参加过的几次索尼消费者见面会中，总是能看到一批忠实的百大顾客，可见百大家电又是杭州城人所皆知、人所共爱的品牌。

几年来，我们和百大的合作不断升温，从交朋友到好朋友，这方面既有索尼产品自身魅力，更源自于百大家电诚信经营。值此百大家电乔迁重装，借着五一的势头，我预祝百大家电连跳二级，再攀新高！

商者无域 共创辉煌

浙江美的空调销售有限公司总经理 黄大乐

热烈祝贺杭州百货大楼五楼电讯商场重装开业！

百货大楼——美的空调——合作悠久，一直以来全心全意为广大杭城市民奉献更多、更好、更新的空调精品，真诚服务于千家万户！百货大楼五楼电讯商场装饰一新，以新形象、新气象卓然开业，必将为杭州市民带来更多选择、更多实惠。商者无域，美的空调相信，良好的合作必将延续辉煌的双赢！

