

作为全球五百强企业,这家国际化的大超市到底靠什么吸引人气?靠招牌式的“天天平价”,还是靠“三米微笑服务”?

通过一天的实地采访,我们感受到的,除了超市本身的一些硬件方面的竞争力,比如宽敞的环境、利落的收银台、部分产品超低的价格之外,还有一些软性的东西,比如人性化的服务。

就像宾馆一样,五星级的酒店和普通的宾馆比起来,除了床更舒适,热水温度更适宜之外,很多细小的东西也能让你觉得舒服。也许是服务员脸上那一抹笑容,也许是感冒时的那杯热腾腾的柠檬茶。

那么,作为“五星级”超市的沃尔玛,到底有哪些细节打动了我们?



# “五星级”超市那些打动人的细节

文/本报记者 钟兰  
摄/姚志伟

## 细节一:小票上价格被画上圈

相信大家其他地方买东西的时候,是不大会注意自己的小票以及银行对账单的。在沃尔玛买东西,服务员都会在打印出来的小票以及银行对账单的金额这一块画一个圈,提醒买单的人核对金额。买单的人这么多,每个人画个圈,不是会耽误很多时间吗?收银员却说,钱的事情非常重要,绝对不能马虎。

## 细节二:畅销食物会放置试吃盒

就像前面提到的那样,沃尔玛会在畅销食品的摊位旁边提供试吃盒,还有一个专门放牙签的盒子,这样,大家在买之前可以尝到味道,既方便又卫生,也不至于影响到食物的品相。当试吃的产品快见底的时候,服务员还会及时添加。只要是营业时间内,都能尝到试吃品。

## 细节三:老总视察,亲自蹲下去拣货品

开业那天人来人往,不过,人潮里总有那么几个老外特别显眼,他们穿着白衬衫,戴着沃尔玛的工作牌,看到有货品没摆放整齐,他们也会亲自整理一下。有的顾客偶然碰掉了货品,他们也会蹲下身子,细心地拣起来放好。

后来才打探到,他们并不是沃尔玛的普通员工,而是沃尔玛的高层。他们来这儿巡视的时候,并不是走马观花的看了就算,而是以身作则,确实让人佩服。

## 细节四:到哪里都有微笑

沃尔玛的员工,人人都很自信,做事情也格外卖力和主动。每一个员工在提供服务之前,都会微笑。比如称重台前,在接过袋子的时候,营业员会微笑着说你好,称好后还会大声报出重量和价格,让人很放心。

## 细节五:能获得很多免费服务

购物免费停车 120 分钟;免费改裤脚;60 天内退换货;免费包装礼品;免费外送蛋糕。

在沃尔玛,除了享受平价商品以外,能获得这么多额外的服务,也会让人觉得贴心。

## 细节六:卖场内放长凳,方便随时休息

大大的卖场逛起来肯定很累,卖场也很人性化地放了不少长木凳,能让大家随时可以休息。怎么样?还不错吧!

## 细节七:没有会员价,倡导人人平等

有些消费者在沃尔玛买东西,总会习惯性地问一下有没有会员价,或者怎么办会员卡这样的问题。在沃尔玛,所有的商品都是倡导天天平价,并没有“会员价”这样的说法。超市方说,在价格方面,沃尔玛力求做到最低,但是对于消费者来说,是人人平等的,不会出现一些特殊的价格。

休闲·娱乐

栏目热线:86592102 主持:小刘 小胡

**[A8] 盛大开幕**  
A8/HOT CLUB WWW.A8HOT.COM

**2007.8.10**  
**FRIDAY**

动感音乐 A8 制造  
全新打造科技与艺术的完美结合  
酒吧的原始风格在 A8 被完美演绎

风采 A8 缔造音乐神话

8月10日至9月10日每晚9点之前12点之后  
**JOHNNIE WALKER 黑牌威士忌买一送一**

订位: **0571-28979999**  
地址: 杭州市天目山路159号(现代国际大厦二楼)