



# 新解百服务之初体验

文 / 黄莺 摄 / 蒋磊

小C逛商场有个习惯,不会超过一小时,主要是因为很多商场都没有休息区,甚至还找不到一把椅子可以坐坐,时间久了,人累了自然也没什么心思逛了。但是在不知不觉中,小C在解百新世纪已经逛了大半天,光是三楼和四楼的女装部,就走了好几回。

小C有这样的精力那可是有原因的。解百在调整后在每个楼层都设置了休息区,像五楼的客服中心边上就放了很多舒服的椅子,还有位于三楼中心区域的休息区,不但有舒服的凳子还有给顾客准备的纯净水和纸杯呢!只要一觉得双腿发沉,便可杀回新解百的休息区养精蓄锐。这样的布置,让小C实实在在地感受到了解百为顾客考虑的人性化改变,对解百的印象又加分了不少。

通过近六个月的战略性调整,解百新世纪商厦完美地体现了“新解百,新生活”的全新理念。当然,注重生活品质不是放在口头上吹的,而应更好地体现在实际当中的。解百做到了,因为像小C这样的顾客都感受到了。走进解百,你就会发现那些明显的变化,不仅仅是格局调整那么简单,而是从细节处让人感觉到了舒心 and 享受。

解百从9月7日起会有一群闪耀天使在商场门口迎送消费者的光临,并为大家做好礼仪导购。这些形象好、气质佳的迎宾

导购人员都是解百公司向社会公开征集的,每当你走近,他们就会面带微笑迎接你。小C在逛衣索的时候,营业员还会用韩语打招呼呢。三语导购的特色服务让小C对高品质休闲购物中心的概念顿时印象深刻。

等逛爽了出来,外面雨下得好大,小C没带伞,虽然天堂伞的柜台就在不远处,但是特地买一把有些不划算。还好解百有公益伞可以出借,要不然回家肯定变成落汤鸡了。新解百的服务,小C我算见识了。等吧,等吧,等下个周末咱们再来!

## 在新解百享受新服务

结合杭州“生活品质之城”的城市品牌及周边商圈的地域特色,杭州解百公司确立了“精致生活,休闲人生”的经营定位,为打造高品质的休闲购物中心不断地创新和改进。

在商场格局风格改造的同时,解百提出“贵宾尽享”的口号,充分展示了解百人对宾客的热情和感激,并通过服务项目、服务设施、服务形象,以及服务理念的健康、提升、创新,为顾客营造出一个人文、亮丽、尊贵的购物氛围而努力。

要想“贵宾尽享”,当然必须要拥有一套相应的比较完善的服务软硬件。通过近半年解百公司 ISO9001、ISO14001 的运行以及金鼎百货申报工作的开展,特别是 CAP 服务的推行,解百的服务软硬件都得到了大规模的扩充。此外,广大员工的服务理念也有了新的提升,并且得到了社会各界、供应商以及员工的广泛好评。

## 什么是 CAP 服务

CAP 服务是 Cordial Attentive Professional 的英文缩写,意为

为顾客提供的亲切、周到、专业的服务以及舒适、休闲的购物环境,服务模式充分体现人与人之间、人与环境之间的和谐关系。因此,“您的满意我的追求”便成了解百在即将迎来的店庆期间要大力宣传的现代服务理念,而“五心服务”更是几千解百人的服务口号。

解百追求品位、追求完美,不断优化服务内涵,规范服务流程,提升服务品位,改善服务态度,美化服务环境,创新服务内容。为了达到这种完美的、高品位的的服务境界,解百提出了五心——诚心、倾心、耐心、细心、贴心。解百的追求是“五心”,解百的经营行为包含“五心”,解百的规范体现“五心”,解百的价值评价始终包含“五心”。

“五心服务”共包括功能性服务体系和服务监督体系两大块内容。其中功能性服务体系包括:服务标准,包括服务岗位标准作业规范流程、购物停车、休息阅览、婴儿更衣室、免费饮水等;增值服务有三语导购、首席营业员形象设计服务、送货上门、公益伞出借、手机充电、E-MALL 订阅、电话购物、服饰修改、首饰维修、钟表维修、鞋类维修、专家咨询、网上咨询、团购咨询、至尊客户快速通道等;客户(投诉)服务,咨询导购、投诉接待、办理 VIP 卡(贵宾)接待、VIP 俱乐部活动、缺货登记、广播寻人、失物招领、公用电话、便民药箱、母子双位洗手间等。而服务监督体系共有爱心天使、服务监督、客户调查三方面内容。

力求将服务以流程化、标准化、规范化的方式展示,不断提高服务质量,提升服务态度,创新服务内容,让顾客感受到全方位全新的解百,这就是解百的 CAP 服务的精髓。

