

感谢杭州大厦 我们都是好朋友

杭州大厦率先把答谢会开到客户的家门口

“感谢杭州大厦！我们都是好朋友！”在义乌举办的杭州大厦 07 贵宾答谢会上，一位 VIP 会员如是说。

众所周知，杭州大厦做百货，已经不仅仅是在售卖百货，而是在售卖时尚理念和高品质的生活态度。时下，又有了更新一层的境界，那就是做“友谊”、做“情感”。

到客户家门口举办答谢会

10月20日与11月2日，杭州大厦的贵宾服务团队分别前往绍兴和金华地区，举办贵宾答谢会。据了解，杭州大厦走出杭州，前往贵宾家门口举办客户答谢会的做法，在杭城的商家中属于首创，在全国也是一种值得提倡的创新举措。

“以前，我们总是一个个打电话，邀请周边城市的VIP贵宾都来杭州参加客户答谢会等等活动。现在，为了方便周边城市的VIP会员，我们走出杭州，前往绍兴、金华等地，在当地与贵宾们直接面对面沟通交流，将我们的贵宾服务做得更加精致，更符合贵宾的需求。”杭州大厦相关负责人介绍说，为了减少客户方面的客观阻力，与各地的贵宾有更多时间、更深入地交流，杭州大厦的客户答谢会将会继续走出杭州，走向各个贵宾聚集的周边城市。

收到了立竿见影的效果

在客户答谢会的现场，杭州大厦从上海请来的外国爵士乐队的精彩表演，时尚而优雅；杭州大厦工作人员精心准备的爵士舞蹈，也为晚会现场增添了不少高雅的气息；而当地贵宾代表的倾情表演，更是让气氛达到了高潮。此外，杭州大厦特地准备的抽奖环节，给众多贵宾朋友送去了GUCCI的包包、KORRES护肤品、WEDGWOOD瓷器等惊喜。

此次精致奢华的晚宴，让绍兴、金华当地的贵宾着实激动了一回。来自东阳的骆女士告诉记者，她成为杭州大厦的金卡会员已经有5年时间，但是参加杭州大厦的贵宾活动还是第一次。“主要是以前杭州大厦的贵宾活动基本都是在杭州举行的，我实在是嫌麻烦。希望以后能把更多的活动搬到我们金华地区来，我一定参加！”

据了解，杭州大厦贵宾的队伍正在不断壮大，而外地贵宾数量占到了40%以上。“要与他们做朋友需要一个过程，我们希望这‘走出去’是一个起点，大家开始熟悉起来，更主动地来参与我们以后的活动。”事实上，杭州大厦前往客户家门口举办答谢会，收到了立竿见影的效果，当地的客户不仅纷纷表示下次一定还要参加，而且没几天就给杭州大厦购物中心的客户经理打来电话表示感谢，联络感情。

不断寻求贵宾服务的升级

在贵宾服务上的创新举动，使得杭州大厦的服务理念在杭城的百货界又一次有了质的飞跃。杭州大厦负责人表示，杭州大厦在售卖百货的同时，更是把全世界的时尚理念和时尚百货一起带进杭州，带进浙江，并传递给追求时尚品质生活的消费者。而现在则希望通过客户答谢会的形式，加强与周边地区客户的联系，把时尚理念和高品质的生活态度带过去。“主要目的，是想拉近与周边地区客户之间的距离，除了售卖之外，建立起‘好朋友’一般的友谊。”

杭州大厦购物中心总经理童民强表示，杭州大厦走出杭州，前往贵宾家门口举办客户答谢会的做法，在杭城的商家中属于首创，甚至在全国也是一种创新的举措，因此，其他周边省市的大百货也经常过来取经。目前，杭州大厦已经建立了完备的经营客户模式，包括五星级宾馆标准化接待服务、贵宾尊享特色服务和全方位服务体系三方面的服务，这在杭州的百货界是独一无二的。在此基础之上的贵宾服务，也将不断地升级。



爵士乐队



客户经理表演爵士舞



晚宴

杭州大厦购物中心
Hangzhou Tower Shopping Center

诠释经典，传递时尚