

“ 十堰武商 MALL 作为十堰一张闪亮的“商业名片”,39年来一直致力于为消费者提供最优、最全的百货产品,一直致力于为市民打造贴心、放心的消费体验,在品牌供给、服务提升方面成为十堰人民心中当之无愧的商界丰碑,持续引领行业发展,振奋市民消费信心。

■记者 吕鑫



十堰武商 MALL 不断引进各种时尚消费方式和配套娱乐项目,打造十堰商业服务高地。

## 十堰武商 MALL 涵养品牌做优服务

# 打造市民放心消费高地

### 厚植消费品牌 引领行业发展

十堰武商 MALL 39 年如一日,在厚植品牌上下功夫,不断优化服务,丰富商品种类,顺应时代消费需求,坚持把大品类做精、小品类做全,为全市消费者提供丰富、优质、高端、时尚的消费服务。

经过多年发展,十堰武商 MALL 搭建了全市领先的全场景消费平台。这座经营面积超过 14 万平方米的城市综合体业态丰富,包括时尚百货、家电、餐饮、真冰溜冰场、KTV、电玩城、教培、3D 影院、儿童娱乐中心等,是十堰市首家业态齐全、品质优异的一站式消费综合体。无论是购物还是畅享美食、休闲度假、好友聚会,市民在这里都可以享受最优服务。

2022 年受疫情影响,众多商业品牌压缩开店指标,同城商业体竞争趋于白热化,十堰武商 MALL 坚持为市民提供更优消费服务的初心不改,稳扎稳打推进品牌晋级工作,优化卖场布局。十堰武商 MALL 先后引进科颜氏、MLB、卓雅、恩曼琳、艾薇、乌丫、萨巴蒂尼等 25 个知名品牌,40 个大客户品牌相继进驻卖场,特别是萌宠乐园、VR 乐园等娱乐项目的引进,不仅提升了卖场配套项目的丰富度,而且增添了楼面的趣味性,大大拓展了家庭消费的深度,更好地满足了市民的消费需求。

2022 年,十堰武商 MALL 克服困难,携手武商超市打造全新的消费场景“武商里”。“武商里”引进特色店铺 27 家,汇聚迷你椰、马香远、播饭、西北馍王等 12 个同城首店品牌,打造了一个集超级生活馆、休闲美食、时尚生活于一体的年轻态生活街区。其多元化的风格、年轻时尚的商品和服务,为市民提供全新的消费方式,也为十堰商界注入新生机。



十堰武商 MALL 引进众多知名品牌,提升卖场配套项目的丰富度。

### 坚持服务创新 以顾客满意为荣

不久前,由十堰市公安局、十堰武商 MALL 等单位联合筹建的“平安课堂”宣教中心、智慧警务服务中心,在十堰武商 MALL 正式揭牌。这里设有自动打印终端、体检照相机、车驾管制证一体机、违法处理机、身份证拍照申请领证一体机、自助签注一体机、自助出入境打印终端机等公安业务办理设备。市民按要求操作,即可获得车驾管自助制证、出入境自助签注等智慧警务服务。此举不仅缩短了市民的办事时间,也提升了公安便民服务效能。智慧警务服务中心内,延续十堰武商 MALL 的优秀服务传统,市民在休息区可以观看平安课堂宣教视频、阅读书籍,还可以品尝多种饮料、糕点,让严肃的警务服务更有温度。

以提升市民消费体验、方便市民生活为目标,与党政企业及社会团体协作共建的案例,在十堰武商 MALL 屡见不鲜。共建“平安课堂”宣教中心、智慧警务服务中心,只是十堰武商 MALL 创新服务、不断挖掘企业服务潜力、丰富企业服务内涵的一个缩影。温馨的母婴室,贴心的便民雨伞、便民婴儿车、残障车、宠物推车、充电宝出借、英语导

购服务……在十堰,十堰武商 MALL 率先推出一系列贴心实用的商业配套服务,成为许多商业企业争先学习效仿的典范。凭借在服务领域的不断创新,十堰武商 MALL 一次次刷新十堰商业企业的服务高度。

2022 年,十堰武商 MALL 抓住自媒体及短视频的风口,以顾客新消费习惯为出发点,紧盯“两微一抖”创新服务形式。十堰武商 MALL 通过不断优化微信小程序、闪购 APP 店铺,聚焦直播营销,以优势品类——美妆护肤产品为突破口,开启官方直播 60 余场,销售额达 520 万元。其中,雅诗兰黛专柜全年举行 5 场直播,销售额达 221.8 万元;兰蔻专柜举办湖北首场直播,吸引在线客流 80 万人次,主推单品成交额超过 10 万元;资生堂专柜在全国直播赛中,线上销售业绩超过 70 万元,产品销往福建、广东、陕西、浙江、河南等省份。在一张张优秀的成绩单背后,是十堰武商 MALL 对市民及消费者全新消费习惯的最大包容、接纳和满足,而消费者用实际行动表达了对十堰武商 MALL 创新服务的认可。

### 恪守诚信理念 汇聚持续发展动力

十堰武商 MALL 是十堰乃至鄂西北地区极具影响力的百货商业企业,经过 39 年发展,它不仅实现了体量上由小到大、由弱到强的蝶变,更树立了良好的市场口碑。诚信经营、品牌优质成为十堰武商 MALL 两张闪亮的名片。

早在 1994 年,十堰武商 MALL 前身十堰人民商场就在十堰商界率先成立退换货基金,即每年拿出 10 万元商品退换基金,用于消费者权益保护。2005 年公开承诺“无风险购物”,明确提出“宁愿企业利益受损,也不损害消费者权益”理念,承诺在商场购物“无质量风险,无价格风险,无服务风险,无退换货风险”。2008 年又推出“一站式退换货”和“超值服务”两大前瞻性服务举措。

2009 年年底,十堰人民商场与武汉武商集团强强联合,公司诚信为民的经营理念进一步得到升华。2014 年,公司在总服务台设立消费维权服务站,牢固树立“都是我的错”的服务宗旨;2015 年推行“365 服务”,既要 365 天真诚地为每一位消费者服务,又要追求比 360 度服务更全面、更细致的优质服务;2016 年武商集团开通网上服务投诉平台和全国统一投诉热线。

2021 年,武商集团统一更换店招标志,十堰武商 MALL 全新亮相。在标志、形象更为现代时尚化的同时,“中国商业第一股”武商集团的优秀服务理念和举措也进一步融入十堰武商 MALL。它郑重推出“放心消费在武商八项承诺”,包括传承优质服务理念、30 天不满意可退换、购物尊享同城免邮(满 999 元)、上门服务、一站式贴心服务、投诉有礼、线上线下 365 服务等,全方位、多举措地为市民做好售中、售后服务,让消费者公平消费、放心消费。

细数 39 年发展历程,十堰武商 MALL 历久弥坚,发展势头愈发强劲。究其原因,就是始终恪守诚信经营理念。十堰武商 MALL 多次荣获全国、湖北省、十堰市三级“守合同重信用企业”称号,被评为全国“百城万店无假货”示范店、首届湖北线下实体店无理由退货优秀示范店。在一份份荣誉和一座座奖杯的背后,是十堰消费者用信赖汇聚的良好口碑。在风云变幻、沉落起伏的茫茫商海中,十堰武商 MALL 这一金字招牌犹如一座灯塔,吸引着无数消费者接踵前来,用满意消费汇聚成企业持续发展的连绵动力。