



十堰武商MALL。

美容顾问帮助
顾客试妆。

十堰武商MALL

诚信彰显本色 品质赢得未来

四十载风雨洗礼,十堰武商MALL以诚为本、以信为根,诚信谋经营、诚心做服务、诚挚树品牌,与城市发展共兴荣,成为领跑十堰乃至鄂豫陕渝毗邻地区诚信经营的典范,“诚信武商”的金字招牌在日益发展中历久弥新。

■文、图/记者 吴忠斌 刘成臣

诚信为本 金字招牌熠熠生辉

诚信是企业发展的根基。根基牢固,方能枝繁叶茂、硕果累累。

作为十堰乃至鄂西北地区极具影响力的百货商业企业,经过40年发展,十堰武商MALL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、品牌优质更是成为十堰武商MALL两张闪亮的名片。

早在1994年,十堰武商MALL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”的理念,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”。

2009年年底,公司诚信为民的经营理念进一步升华。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度服务更全方位、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。

从单一的百货零售业态到多元化的商业综合体,从分散式的消费体验到一站式场景消费体验,从线下传统消费模式到线上线下融合发展的新业态……十堰武商MALL,总以不一样的超前姿态掀起引领行业的巨浪,但“为民服务”的宗旨始终贯穿其中。这既是“诚信武商”金字招牌出发点,也是根本的落脚点。

40年来,十堰武商MALL多次荣获全国、湖北省、十堰市“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。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。

服务为先 用心用情赢得信赖

2月16日晚,十堰武商MALL,SKII品牌公司的美容顾问陈晓龙接待了两名年轻的女顾客。陈晓龙为她们打造了透亮纯净的淡雅妆容,两名女顾客感受到放松和舒适。离柜时获赠了试用体验装,更是给她们带来了惊喜。两名女顾客主动要求添加陈晓龙的微信,称后期购买SKII只认准他。两名女顾客还主动到服务台留言表扬:“从陈晓龙的接待服务中,我们体会到了专业、细心和热情!”

这只是十堰武商MALL用心服务顾客的一个缩影。在顾客称赞和表扬的背后,闪耀的是武商人“把最微不足道的事情做得完美无瑕”的服务理念,也激励武商人一如既往地地为每位顾客提供更加细致、优质、贴心的服务。

类似的故事在十堰武商MALL

经常发生,点点微光却温暖了他人。自2023年践行集团“三对标三提升”以来,十堰武商MALL共收到热心服务、拾金不昧等各类留言表扬81条。一声声感谢,一次次留言,既体现了十堰武商MALL服务品质和标准的双提升,也凝聚着顾客的认可和信赖,既是一种责任和激励,也是武商人用心、用情工作的最好勋章。

“十堰武商就是要服务人民,无愧于‘人民’二字。”十堰武商MALL相关负责人说,武商人入职的第一课就是服务培训,“我们多年来正是通过走心的服务,致力于为消费者打造真心、暖心、舒心、放心的消费目的地。”

40年间,十堰武商MALL推出了包括“送货上门”“无风险购物”和“无理由退换货”等在内的一系列服

务,用创新的思维和方式,赢得了广大消费者的高度信赖,十堰武商MALL留给广大消费者的印象就是“服务好,商品质量放心”。

近期,武商集团提出了“只有消费者没想到的、没有武商人办不到的”的服务理念,诠释了服务新高度。十堰武商MALL积极响应,通过视频号、微信公众号、现场报名全方位展开“百名消费体验官”甄选活动。以消费者独到的眼光、敏锐的观察力感知服务细节,多维度倾听消费者的声音,持续优化服务标准,带给消费者更有温度的服务体验。

服务无止境,满意无终点。十堰武商MALL将继续延伸服务领域,深化服务内涵,学习榜样,争做榜样,用心用情为每位顾客提供满意的服务,让武商标准和武商气质成为行业标杆。

品质为王 树立区域消费标杆

品质赢得未来。

40年如一日,十堰武商MALL在厚植品牌上下功夫,不断丰富商品种类,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。

40年前,十堰武商MALL面对商品匮乏的现状,反其道而行之,秉持“全”的理念,老百姓想买的东西商场都有,小到针头线脑、大到家用电器,都出现在商品清单里。

40年间,十堰武商MALL的经营理念从“全”转向“精”。在十堰,很多国际一线大牌只有在这里才能买到,成为十堰品质消费的标杆。

从5600平方米的营业面积起

步,如今的十堰武商MALL营业面积达14万平方米,业态涵盖时尚百货、家电、餐饮、真冰溜冰场、KTV、电玩城、3D影院及儿童娱乐中心等,是十堰首家集购物、美食、娱乐、休闲于一体的一站式消费综合体。目前,商场拥有品牌专柜近500个,为了满足消费者的不同需求,商场不断招商入驻新品牌,对老品牌的服务、商品质量进行多方考核与查验,不断满足十堰市民日益增长的多层次、差异化消费需求。

2023年,十堰武商MALL坚持以市场需求为导向,不断优化卖场布局。引进轻奢品牌卡尔·拉格斐、法国香氛护理品牌欧舒丹、新国风女装品牌LONDEE(龙笛)、瓯海一

生、小麦檬、江南布衣童装等24个品牌,渠道引进33家,提档升级品牌64个,调整面积11027平方米。

为了吸引年轻消费客群,增加购物+娱乐的消费体验粘性,相继引进网红茶饮喜茶、奈雪的茶;武商里新增堰窝书屋、丸猫、爱回收等多类别配套项目。

在风云变幻的商海中,十堰武商MALL犹如一座灯塔,吸引着无数消费者接踵而来,用满意消费汇聚成企业持续发展的连绵动力。在激烈的竞争中,十堰武商MALL始终以消费者为中心,崇尚品质消费理念,适应品质消费需求,创造品质消费环境,不断迭代自己的商业模式,持续引领行业发展。