

不卖“隔夜菜”,7天无理由退换货,设置宠物笼……

# 十堰新合作打造本土版“胖东来”

随着“315”国际消费者权益日的临近,“共筑满意消费”的主题在全国范围内掀起新一轮消费环境优化浪潮。作为十堰市零售业领域的领军企业,在20年的发展历程中,十堰市新合作商贸有限公司(以下简称“十堰新合作”)始终以消费者满意度为核心,通过严格把控食品安全、创新服务模式、强化社会责任等举措,持续为消费者打造安全、透明、舒心的消费环境。

■文、图/记者 秦洪涛 吕世银



量贩店内琳琅满目的商品。



新合作智能化管理云仓。



客户的购物体验感更好了。

## 优化中间环节 “锁鲜锁价”惠民生

3月12日凌晨时分,十堰新合作云仓产业园灯火通明,一筐筐带着露水,从无公害基地直采、经过初检的瓜果蔬菜正通过专业检测台,质检员手持仪器逐批进行扫描抽检。“合格,无农药残留,水分达标!”另一边,配送员一边将检验合格的蔬菜一筐一筐搬上车,一边告诉记者:“这批菜早上9点之前就能到达全市的200多家门店,绝不留在这里‘过夜’。”

为保障产品品质与价格优势,十堰新合作建立了“基地直采+自检自控”的双保险模式。公司与全国各地百余家生鲜基地合作,并在多渠道价格对比后,与产品源头、一线产地签订直供协议。据了解,直采模式不仅保证了产品的质量与安全,还让商品价格较市场均价低10%-20%。

在云仓物流中心,所有生鲜需经过“三重关卡”:产地初检、入库抽检、门店复检,确保每一份食材都是新鲜、安全的,而门店针对水果、蔬菜、熟食一类的生鲜产品,更是每日实行“除清”工作,坚决不卖“隔夜菜”,让消费者吃得放心、吃得健康。

“我们就是要让消费者明白,高品质不一定高价格。”“我们就是要让消费者感受到,在新合作购物,就是选择了一份安心。”十堰新合作集采集配事业部负责人吕绪荣的话语中充满了自信。在新合作的云仓里,每一件商品都被精心呵护。从入库、分拣到出库,每一个环节都经过了严格的把控。而云仓的智能化管理,更是让商品的流通变得更加高效、透明,为确保绿色农产品输出提供了有力保障。

## 不满意就退货 服务“卷”到细节里

走进新合作的任意一家门店,市民都会发现一个小小的意见箱和一张醒目的投诉电话海报,这是十堰新合作为了提升消费者满意度而设立的。这种细致入微的售后服务举措,让每一位踏入店门的顾客都能感受到被重视和尊重。

“只要商品有问题,随时可退!”12日上午,在十堰新合作三堰店,不到5分钟,售后专员便处理完一单退货。据十堰新合作营运部负责人介绍,新合作推行“7天无理由退换+一对一跟踪售后”机制,确保每一个问题都能得到及时、有效的解决。比如榴莲这样的特殊商品,若市民买回去不满意,只需到店说明情况,即可轻松办理退换,真正做到了让消费者购物无忧。“我们鼓励消费者提出宝贵的意见和建议,因为只有这样,我们才能不断进步。”这位负责人说。

而门店每周2次的晨会和每周例会,更是成为了新合作提升服务能力、优化服务流程的重要平台。在晨会上,各门店的负责人会汇总前一天的销售情况、顾客反馈以及遇到的问题,及时分享给团队成员,确保大

家对门店的运营状况了如指掌。同时,晨会还会安排针对性的培训,提升员工的服务技能和专业知识,让每一位员工都能成为顾客心中的“服务之星”。

每周的例会上,公司高层、营运部负责人以及客服团队会齐聚一堂,对近期的客户投诉进行深入的总结回顾。他们会仔细分析每一一起投诉的原因,从商品质量、服务态度到购物环境等多个方面进行全面排查,确保问题能够得到根本性的解决。同时,例会还会制订改进措施,明确责任人和完成时限,确保每一项改进措施都能得到有效落实。这种以顾客为中心、持续改进的服务态度,让新合作在激烈的市场竞争中脱颖而出,赢得了广大消费者的信赖和好评。

“食品的安全效期是我们最重视的。”营运部负责人补充道,“我们每天都会检查商品的‘三期’(生产日期、保质期、有效期),确保每一件商品都能让消费者买得放心、吃得安心。对效期过半的商品,则会考虑列入有醒目标识的临期专区,以优惠价格出售,既可减少浪费,又能让消费者得到真正的实惠。”

## 门店“爆改” 打造消费新体验

2024年底,新合作在门店调改方面取得了显著的成果。他们学习了胖东来这一零售巨头的成功经验,并在此基础上对自身的门店进行了全面而细致的升级改造。这些改造不仅涉及到了门店的外观与设施,更在细节上处处体现了对消费者需求的深刻理解与关怀。

走进新合作最新调改的门店,你会发现这里焕然一新。原本高耸的货架变矮了,老年人无需踮脚选货;入口处宠物笼、轮椅免费租借;AI电子秤自动识别蔬果并报价;货架之间的通道变宽了、超市的结构布局也更加人性化了……“以前逛超市总是感觉像是在打仗,人多、东西杂,特别累。”顾客李女士在体验了新合作调改升级的门店后赞不绝口:“现在带宠物购物也方便了!”而这一切的改变,都是新合作为了方便市民购物,提升消费者体验而精心准备的结果。

“我们希望通过门店调改升级,为消费者提供更加舒适、便捷的购物环境。”新合作相关负责人说,除

了对布局进行调整外,在商品调整方面也下足了功夫,将原有的8000多个商品优化下架,上新了9000多个更符合消费者需求的商品,这些商品结构与胖东来吻合度高达90%,涵盖了消费者日常生活的方方面面,满足了消费者的多样化需求。

“超市不只是卖货,更是老百姓生活的一部分。”20年来,在共筑满意消费的道路上,十堰市新合作商贸有限公司以实际行动诠释了责任与担当。从源头把控食品安全,到创新直采模式惠及民生,从细致入微的售后服务,到门店调改带来的全新消费体验,每一步都凝聚着新合作对消费者满意度的极致追求。

秉承“共筑满意消费”的使命,目前在诚信经营服务理念引领下,十堰新合作正紧锣密鼓地建设集加工、包装、冷藏于一体的绿色农产品加工产业园,打造从产地到加工再到销售终端的全链条的食品监管体系,为消费者带来安全放心的绿色食品,成为消费者心中那张值得信赖的名片。