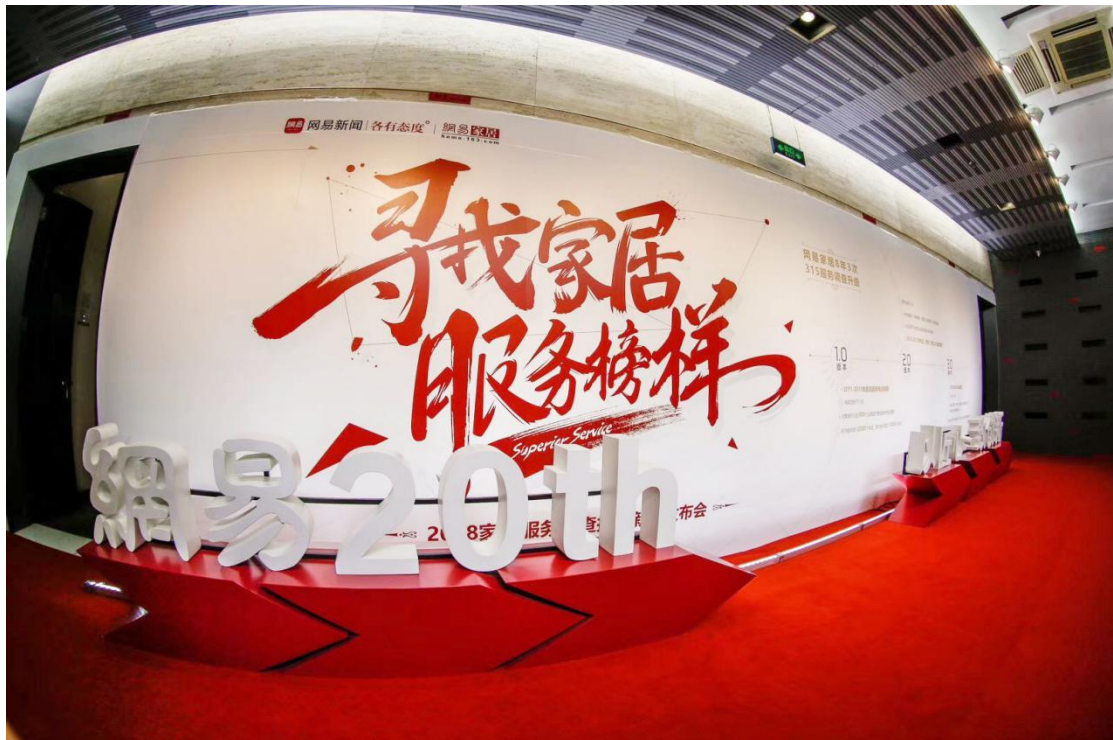


315 服务调查卫浴篇，帝王洁具线下服务获满分！

2017 年 12 月至 2018 年 2 月, 网易家居 315 调查小组拉开了长达 3 个月的调查战线, 调查覆盖卫浴、家具、橱柜在内的 9 大家居行业品类, 对近 200 家知名企业的线上线下服务能力及 O2O 打通情况进行了一场大检阅。



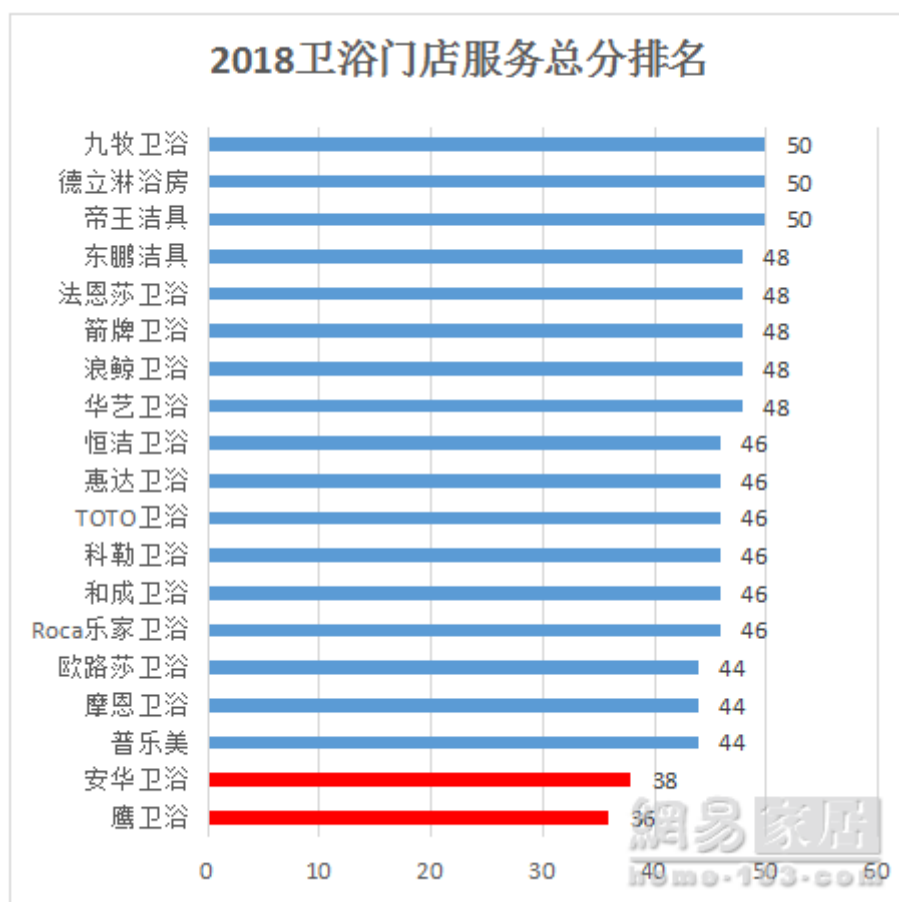
(2018 家居服务调查报告新闻发布会)

评选规则：在线上，网易家居调查小组从企业的官方网站、天猫旗舰店、官方微信公众号三大渠道出发，检验其线上线下消费闭环的各个环节打通情况；在线下，网易家居调查小组走访了多个城市的家居品牌门店，通过实地探访的形式对店面销售人员进行全面检验，最终回归到企业从线下到线上持续服务的跟踪调查。

3 月 11 日，网易家居公布了卫浴篇的调查结果。在这场线上线下并行的全新 O2O 年度大考中，帝王洁具与九牧卫浴、德立淋浴房等知名品牌一同，以高分入选卫浴行业品牌十

强，并在“线下服务”的调查中取得了满分。面对线上线下趋于一体化的融合特点，帝王洁具积极响应新零售革命的格局变换，交出了一份可圈可点的答卷。

在“线下服务”的调查中，帝王洁具品牌门店服务成熟，表现优良。凭借时尚且风格化的门店设计、陈列整齐的丰富产品、体验式营销的实景样板间，以及热情与专业兼具的门店导购，在店面氛围、设计服务、产品讲解、售后政策以及服务态度的综合考察中，获得了满分。



(图片来源：网易家居)

据网易家居调查小组反馈，帝王洁具品牌门店导购不仅对产品性能及售后政策十分熟悉，同时也能根据调查员需求，提供相应的设计搭配指导，并展示具备参考性的业主案例，充分满足消费者选购参考与售后服务的需求。



自 2011 年起，网易家居 315 服务调查迄今已连续开展 8 年，榜单的权威性、透明度与公信力在业界可谓是有口皆碑。3 月 13 日下午，帝王洁具售后服务部部长殷昌波，作为家居 O2O 服务榜样代表，出席 2018 家居服务调查报告新闻发布会，获颁“**2018 年度家居五星服务店面**”重量级奖项。



(帝王洁具售后服务部部长殷昌波)

服务时代的号角犹在，全卫定制的未来已来。伴随着“大卫浴，大品牌”的战略蓝图，帝王洁具将继续紧抓品质服务，围绕线上线下一体化融合进程，展开新一轮的深度升级，逐步实现全线产品与服务的线上线下互通，助力广大消费者畅享精彩生活。