



晒一晒与树的合影 说一说小小的心愿

文/本报记者 孙川 片/本报记者 段学虎 任小杰

种一棵树,添一点绿。晒一晒合影,说一说心愿。14日,本报与东营市林业局联合组织的“同植一棵树,守护文明城”活动现场,忙活了一两个小时的市民,将写有心愿的卡片,轻轻系在刚刚种好的树上,再留张合影作纪念。

记者在现场发现,挂在树上的心愿卡内容包括了学生的学习目标、未来理想等,更多的是对自己种下的小树的祝

福。从一张张心愿卡上,我们看到了大家的愿望,“希望小树快乐成长”、“希望小树苗不会倒下,经得住狂风暴雨”、“希望考试考100分”、“希望爸爸妈妈健康”、“希望爸爸对我好点”……

一张“我希望我的小树能茁壮成长”的心愿卡上,“希望”、“茁壮”都由拼音代替。写这张心愿卡的孩子的家长告诉记者,现在孩子还写不出那么多字,但还是

希望孩子能自己写,“我们觉得这可以给孩子留下一个美好的记忆”。

“能帮忙给我们和小树合影吗?”植树活动现场,不时有市民“邀请”记者帮忙拍照片。“我们全家都来了,合作完成了植树。”市民李女士告诉记者,虽然忙碌了一两个小时,但看着自己和孩子一起种下的小树,“觉得很有纪念意义,想拍张‘全家福’作纪念”。据了解,此次

植树活动主要以家庭为单位进行,活动中孩子大人通力合作,这让原本简单的植树活动更有意义。

此外,很多市民表示,心愿卡这个设置非常有创意,“把心愿卡绑在自己种的树上就好像这棵树是专属的。”市民张伟说,种下的树都有专人管理,以后有空也会经常回来看看,关注一下小树的成长情况,“以后每次来都跟它合影”。

H1 9790322 安利:全程体验锁定终端顾客

2015年,中国消费者协会将3·15年度主题确定为“携手共治 畅享消费”。近年来,由于生活水平的普遍提高,人们对于消费的需求,也从安全和品质逐渐上升为由优质品质、个性化服务等带来的综合体验。作为具有体验内在基因的直销行业巨头安利,近日推出体验战略,全面整合优质产品和直销员服务资源,力图以全程优质体验锁定终端顾客。

安利大中华总裁颜志荣表示,直销模式的优势在于可以和顾客建立可持续的强关系,推动重复消费,而全程优质体验所带来的口碑,恰恰是培养忠实顾客、推动重复消费的关键。国际调查公司AC Nielsen的调查显示,安利产品美誉度为94%,安利纽崔莱的市场渗透率排名第一,安利雅姿在中国高档面部护肤品市场份额也排名第一。

安全体验: 产品全程可追溯

在安利(中国)广州生产基地,供应商、包装材料、半成品、成品等检验环节,恰恰是覆盖了产前预防、产中检测和产后跟踪的全生产链质量控制。所有原材料供应商,都要接受安利供应商管理小组频繁而严格的现场审核和绩效评估。产品生产过程中,质检人员会对产品进行严格取样测试,并为产品标贴类似“电子身份证”的二维码,实现产品全程可追溯。

2005年,安利(中国)质量保证实验室在直销业内首家获得中国合格评定国家认可委员会(CNAS)颁发的证书,成为国家认可实验室。质保实验室每年对约1000种原料、1200种包装材料、230种产品进行共计约2000项质量指标的检测工作,年平均测试

达60余万次。在安利中国物流中心,对温度敏感的各种物料和成品储存在恒温恒湿的空调仓内,仓内温度常年保持在22-24摄氏度;定期清洗库房,配有专门的洗涤设备和人员,确保整个环境无尘;质检部门常驻物流中心,从产品的存储、管理,到人员全方位进行监控把关。

品质体验: 从种子到成品天然有机

目前,安利生产所需的原材料44.42%依靠进口。为了从源头上确保纽崔莱原材料的品质与供应,纽崔莱逐渐形成了“纵横结合”的质量控制系统。在纵向一体化方面,纽崔莱依托自有有机农场,开展“从种子到成品”的全程质量管控。为了满足消费者对高品质产品不断增长的需求,纽崔莱还逐步借助经过严格认证的非自有农场种

植部分原料。

安利一直注重对土壤的养护,不使用化学肥料,而使用腐化植物、粪肥、有机物混合而成的天然肥料滋养土壤;引进品种优良的蚯蚓疏松土壤,增加土壤的保水能力和含氧量;使用“生物防治法”,在田间地头投放瓢虫等益虫控制害虫;通过轮作、人工除草、适当的土壤营养平衡及间种来控制杂草;利用来自地底岩层的纯净水源灌溉农田;在植物最具营养价值的时节,收取最具营养的部分。正是这种与自然和谐相处的生产理念,使得安利纽崔莱成为世界上较早建立起有机耕种的农业生产体系之一。

服务体验: 售前售中售后环环相扣

直销模式最大的魅力之一在于可以给消费者提供完全定制个性化服务。安利

的个性化营销服务,是售前售中售后环环相扣的有机体。为了确保消费者在全国各地店铺享受到标准化和无瑕疵服务,安利在顾客服务、收银、店铺库房发货等方面制定了严格、规范的操作流程。同时,还与AC尼尔森合作,展开“神秘顾客”店铺服务质量调查。依托店铺服务的同时,安利还不断延伸服务触角,已在全国649个城市推出复合家居送货服务,使消费者足不出户,即可通过易联网、语音电话、传真等方式下单购货,坐等产品上门。

在安利(中国)客服中心,180条电话服务线路提供人工接听及全天24小时自助语音查询,并提供定制化手机短信发送、语音留言、VIP智能排队等人性化服务。除了客服热线的情感交流,来自安利(中国)多个部门的高层领导还组成“顾客之声委员会”,定期针对具有普遍性的客户需求和反馈,从战略的角度来寻求解决方案,以回应顾客对公司的关爱。