

营销部通过电商销售提高客户满意度

本报讯 9月23日,不锈钢太原地区现货资源和无锡地区现货资源同时实现网上挂单销售。上午10时20分,某客户通过第三方平台购买了第一笔无锡不锈钢现货产品,11时05分,将货款汇至股份公司账户,下午14时25分在无锡库完成提货工作。整个从订货、汇款过账、提货周期由原先线下的48小时缩短至4小时内完成。

近年来,我国钢铁行业发展形势日益严峻,尽管各大钢厂已使出浑身解数,在激烈的竞争环境下生存压力还是越来越大。客户是我们生存下去的衣食父母,如何才能吸引客户,除了要有优质的产品质量和合理的市场价格外,客户的满意度也是核心竞争力之一。

为了进一步优化和拓展销售渠道,提高客户满意度,今年3月,营销部专门成立了钢材电子商务部,意在通过电子商务具有的公开性、及时性、低成本和跨地域等优势进一步拓宽我公司的销售渠道和范围,提高用户购买钢材的方便性和快捷性。钢材电子商务部在人员紧张、资金不足的情况下,充分借助外力和深挖内部潜能,经过6个月不懈努力,与第三方电商平台深度合作的同时,优化营销部内部网上销售管理流程。

该客户表示今后会更多地采用电商渠道购买太钢的钢材产品,对这次的购买过程非常满意。(营销部)

编辑点评:

电子商务是我国战略性新兴产业之一,发展前景十分广阔。我公司在今年3月成立钢材电子商务部,积极运作,实现网上交易,不仅体验到了电子商务带来的高效性与便捷性,而且提高了客户满意度。我们相信,公司电商平台会日益完善,渐趋成熟,让更多的用户选择我们、点赞我们,在服务用户的过程中成就我们的事业。

设备物资采购部持续加强供方管理

■通讯员 郭志刚 报道

本报讯 设备物资采购部今年通过扎实有效的基础管理和一系列措施,供方管理进入良性循环状态,各类物资保供能力进一步加强。

设备物资采购部作为公司设备、备件、材料等物资的采购部门,长期和临时供货以及保供服务的国内大小厂商达数百家,为了确保所供的各类物资质量优、价格低、供货服务好,供方的引入和管理

尤为重要,同时也是提高采购质量的首要环节。该部多年来坚持高标准引入机制和严格的供方末位淘汰管理措施,以供方的供货质量、到货率、价格水平及服务水平等项目作为对供方的评价考核指标,每年按一定的比例对供方进行末段淘汰,确保了供方队伍结构优化,同时保证了供货质量不断提高。

今年该部对新供方的准入进一步加强。首先,在广泛推荐和评价的基础上,选出

10余家规模大、创新能力强、产品有特色的新供方;其次,成立了由专业科、纪委、合同科组成的三个考察组深入这10余家供方实地考察。依据完善的“供方考察评价打分实施细则”、“供方基本信息调查表”和“供应商现场考察评价标准”等评价体系对供方进行客观科学的评估;最后,根据考察组的评估报告和实地拍摄的影像资料召开供方优势分析会,最终确认准入的新供方。



随着员工质量意识的逐步增强,“严把工序质量关”成为峡口铁矿各岗位职工的作业习惯。图为在造球辊筛岗位,员工正运用专用工具清理辊筛间隙的粘矿,保障筛分质量和效果。 赵冬梅 摄



本报讯 近日,我公司联合国内某大型重工企业共同开发海洋钻井平台用钢,此钢种是继我公司型材海工用风电轴承钢和风电齿轮钢后再次开发的海工类产品。

伴随着工程机械、电力装备等市场需求日益萎靡,我公司品种钢销售受到了冲击。营销部针对现有市场变化,积极调整营销思路,寻找新行业替代现有市场需求,并借力兄弟单位共同开发海工类产品。

该产品效益较好,且试制成功后后期需求较大,可视为我公司型材产品品种优化、提高附加值的新突破点。(碳钢型材业务部)

■通讯员 寇海涛 报道

本报讯 随着近年来钢材市场价格的一路下跌,钢材贸易、物流链中的利润被逐渐压缩,各种风险逐步显现,揭阳太钢销售公司针对目前库房现状,制定防范措施,确保太钢货物安全。

揭阳太钢销售公司针对太钢在当地发货量大、货物流转相对慢的特点,制定相关措施:货物到货1天之内将实物明细传真至该公司检查核对;将货物分类存放,防止货物进水或被水淹;改善吊具及作业方式,避免在装卸过程中对货物造成损害;在每月定期库存盘点的基础上,该公司不定期对货场货物每周进行临时盘点抽查,并拍照记录,避免产生货物丢失等风险。通过采取以上措施,揭阳太钢销售公司有效地防范了相关风险,保障了货物的安全。

客 服 在 路 上



现象,用户非常着急。我公司客服人员接到电话后第一时间将此反映到不锈钢热厂,经过研究之后决定当即派出其成品车间负责人到现场核实并处理,路途的遥远并没有让大家懈怠,进入现场后我公司人员及时核对并补贴上标签,大家在雨中两天完成了5个车皮的任务,用户验收之后非常满意,称赞太钢的服务及时,让他们能在交货期限内完成任务。

客户服务的路任重而道远。用心帮助客户解决他们提出的问题,以“急用户之所急,想用户之所想”的心情来对待每一个客户,再小的事情也要认真对待,这是我公司一直坚持的原则。

■通讯员 姜德全

让服务更及时更贴近用户,客户服务中心的人员采取了服务前移的策略,大大缩短了质量异议的处理周期,同时让用户感觉到了太钢服务质量的提高。

9月的一天,在四川地区的客服人员接到某厂家的电话,反映我公司所供中板侧方标识不清晰,因当地恰逢雨季的原因有脱落及损毁的

■通讯员 马妍 报道

信自公司 圆满完成对外信息化咨询项目

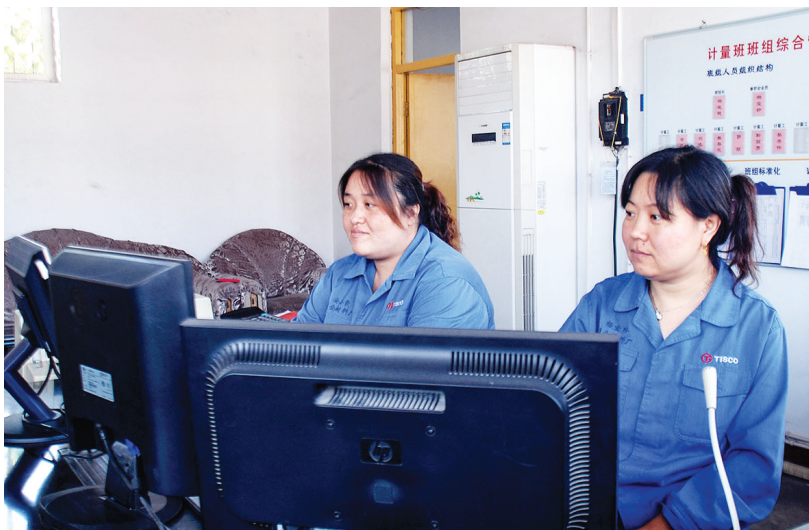
本报讯 信自公司积极拓展外部市场,实现持续发展。近日,该公司圆满完成了汾酒股份采供物流信息化咨询项目,为汾酒建立整体信息化提供了有力支持。这是信自公司首次完成的对外信息化咨询服务项目。

信自公司十分珍惜这次难得的拓展市场机会,在实施过程中,派出业务和技术人员以汾酒集团公司发展战略为指导,深入现场全面调研库存、物

流,组织部门进行采供业务详细交流,与汾酒集团公司人员共同以集中办公的方式梳理和优化流程,在最短时间内完成了具有实践指导价值的“汾酒股份采供物流现状调研及其分析报告”,并将企业两化融合的管理思想应用到项目的分析与评估中,进而提出了未来汾酒集团公司整体信息化实施

架构,同时编制完成“采供物流信息化解决方案”等建议性文件,为汾酒集团公司未来近期和中长期信息化规划打下良好的基础。

信自公司将充分发挥信息化、自动控制和通信专业优势,瞄准外部市场,紧抓机遇不放松,力争为公司非钢产业的发展作出应有的贡献。



计量检验室是复合材料厂的窗口单位,计量女工们坚持定时清扫磅体上洒落的物品,保持计量准确。同时,使用普通话和文明用语,受到了厂内外司机的一致好评。图为女工在岗位上精心作业。

邱宝文 摄