

美团：年末将成国内第三大电商 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_BE_8E_E5_9B_A2_EF_BC_9A_E5_c40_645850.htm 团800数据显示，美团网自上线以来服务单比例超过90%，目前月销售额超过2.5亿元，去年9-11月美团网分别以1.36亿元、1.73亿元和2.34亿元的销售排名团购业本地服务领域第一。这个将消费者第一、商家第二作为价值观的团购网站有何与众不同？多维度提升用户体验据DCCI报告显示，美团网在“团购服务和售后服务水平用户满意度”上位居榜首。同时，美团网内部数据显示，截至目前，用户满意度为4.4分（满分为5分），而2010年该数字仅为4.15。据了解，美团网为保证消费者第一的原则，在去年推出“7天内未消费无条件退款”、“消费者不满意、美团就免单”和“美团券过期未消费，无条件退款”等政策后，以上保证措施推出后，消费者满意度即从均值的4.2升至4.3。调查发现，用户在线上消费发生问题时，大多数都会拨打网站客服电话寻求帮助，造成用户对网站不信任的原因很多是由于电话接通不畅，为此，美团网于去年1月投入千万元搭建呼叫中心，目前已有300人的客服坐席，接通率达98%，在72小时内可解决消费者96%的问题。业内人士表示，呼叫中心的完善和较稳定的高接通率可有效控制用户投诉率。团800数据显示，截至今年1月底国内一线团购网站服务品质排行，美团网以76.92%的解决率和0.19%的投诉率位居第一，品质参数1.23（该参数越接近1，表示该网站服务质量越好），而其他4家网站的品质参数均在1.30以上，最高达1.70。业务系统解商家隐忧据悉，美团网从去年8-12月对北京、上海

、广州等11家一线城市商家通过电话访谈了解到，目前商户满意度均值已由4.08提高到4.29。在参与调查的1527家商户中，愿意二次合作的商家占比达85%。是什么原因使美团网商家的二次合作意愿达近9成比例，美团网副总裁王慧文坦言，“这与我们自主研发的业务系统有关，在保证商家利益方面，美团网从接单、结款、培训和商家客服等几个纬度来保证”。据他透露，美团网目前已完成从销售部门到消费者、商家一整套的业务系统。该系统从商家沟通、审核、编辑、上线到后期消费者、商家服务的一整套业务服务，在支撑网站内部业务流转的同时，也为商家在运营和查账方面提供了渠道。据了解，其自主研发的付款系统和商家客服系统是美团网独有的，商家客服系统包括验证美团券、查看消费者评价、查看合作项目以及与团购网站的结算、财务情况。同时该系统的“商家实时结款系统”，可使合作商家通过该系统自主选择两种结款方式，届时美团网会自动给商家结款。对此，分析人士认为，商家的线下体验将直接影响到团购本地服务的质量，网站在商家最重视的结款环节上做出最直观、自主的操作系统，将打消商户对收款的顾虑，同时网站专门设立的商服可随时帮助其解决在互联网操作上的问题，提高其服务效率。重视产品、技术人才“虽然目前美团的业务系统架构已较为成熟，从接单到售后都有较为细分、完善的系统，但是我们认为还需要继续重视产品体验，深耕业务系统的各个方面”，王慧文这样对记者说。据他介绍，为此美团网正在招聘相关技术人才，从其在招聘职位上来看，需要招聘多位各项细分技术领域工程师，王慧文表示“目前我们准备招聘200人左右的产品、技术类人才”。他还透露，在近期组织

的“推荐人才送宝马”活动中，已收到了3000多份简历。除了在技术人才上的采纳之外，美团网还实施了高端人才引进，目前已引入包括前阿里巴巴[13.22 0.00%]副总裁干嘉伟在内的四位高端人才。对于未来的目标，王慧文并不掩饰，他表示，“团购正在调整期、行业形势逐渐明朗，美团网的目标是要在今年底成为国内第三大电子商务网站”。

添加电子商务师考试应用： 资讯订阅，提供最新考试信息 章节习题 海量套题全免费体验！！ 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com