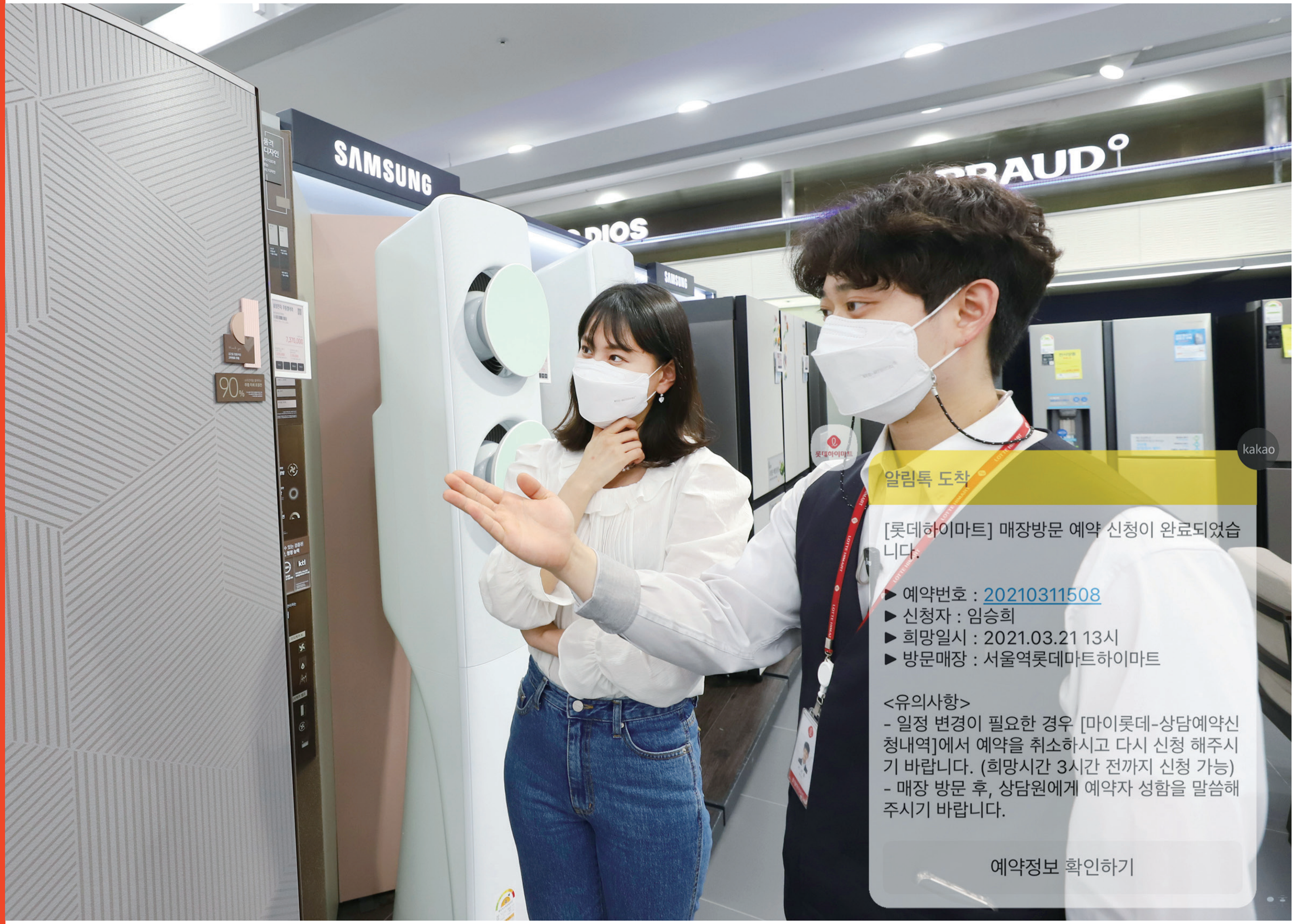
고객 구매 여정을 함께하는
가전제품 전문점, 롯데하이마트

롯데하이마트는 국내 1위의 전자제품 유통 전문기업이다. 전 세계 다양한 상품을 취급하며 카테고리 킬러로서 국내 가전제품 유통시장을 선도하고 있다. 전국 440여 개 오프라인 매장과 온라인쇼핑몰을 운영하고 있으며, 전국을 그물망처럼 촘촘히 연결하는 매장과 14개 물류센터, 13개 서비스센터 모두가 직영이라는 점이 특징이자 강점이다. 고객 편의를 최우선으로 고려해 온라인과 오프라인 쇼핑의 구분을 없애는 디지털 트랜스포메이션에 힘쓰고 있다.



알림톡 도착

[롯데하이마트] 매장방문 예약 신청이 완료되었습니다.

▶ 예약번호 : 20210311508
▶ 신청자 : 임승희
▶ 희망일시 : 2021.03.21 13시
▶ 방문매장 : 서울역롯데마트하이마트

<유의사항>
- 일정 변경이 필요한 경우 [마이롯데-상담예약신청내역]에서 예약을 취소하시고 다시 신청 해주시기 바랍니다. (희망시간 3시간 전까지 신청 가능)
- 매장 방문 후, 상담원에게 예약자 성함을 말씀해주시기 바랍니다.

롯데하이마트

간편한 모바일 구매 환경 구축

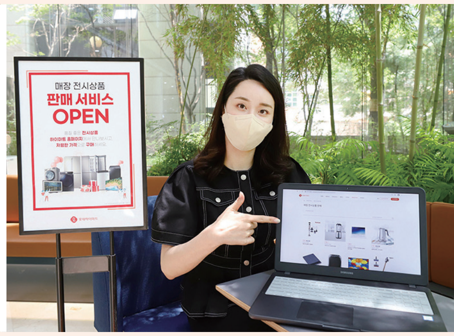
롯데하이마트는 2020년 4월에 변화하는 소비 환경에 발맞춰, 모바일 앱에 모바일 생방송 프로그램 '하트라이브'를 론칭했다. 롯데하이마트는 라이브커머스 하트라이브를 통해 단독상품, 한정 수량 특가상품, 홈케어 서비스 등 다양한 상품을 선보이며 고객과 소통한다. 5월에는 모바일 앱을 통해 인테리어 상담을 중개해주는 서비스인 '홈인테리어 중개 플랫폼'을 선보였다. 가전제품뿐만 아니라 주거공간을 라이프스타일에 맞게 꾸미고 싶은 소비자에게 편의성을 제공하기 위해 도입했다. 5월 말 오픈한 '선물하기' 서비스를 이용하면 가전제품을 간편하게 주고받을 수 있다. 7월에는 모바일 앱에 비디오 전용관 '하트ON TV'를 오픈했다. 하이마트 온라인 TV의 약자로, 가전제품뿐만 아니라 다양한 정보를 제공하는 온라인 동영상 콘텐츠 플랫폼이다. 매주 1회 롯데하이마트가 직접 제작한 콘텐츠 '전문가들의 전자제품 TMI 토크쇼, 심쿵인터뷰'를 선보인다. 매주 인기 브랜드 전문가를 초대해 소비자가 궁금해 하는 각종 정보를 전달하는 인터뷰 프로그램이다. 이외에도 상품 리뷰, 제품 사용 팁 등 정보 제공 동영상부터 상품 판매 생방송까지 다양한 콘텐츠를 만나볼 수 있다.

배송 및 사후서비스 품질 향상

롯데하이마트 온라인쇼핑몰에서는 오늘 주문하면 내일 상품을 설치받을 수 있는 '익일배송'뿐만 아니라 '오늘배송', '2시간퀵배송', '스마트픽', '프리미엄배송' 등 다양한 배송 서비스를 제공하고 있다. 가전제품 점검 및 수리도 간편하게 진행할 수 있다.

롯데하이마트는 지난해 11월, 'A/S 화상 상담 서비스'를 선보였다. 롯데하이마트 전문 수리 기사 'CS마스터'가 사후서비스를 의뢰한 고객에게 고장 원인과 수리 범위를 화상으로 설명해주는 서비스다. 화상으로 수리 내역, 고장 증상 등 수리 전 고객이 알아야 할 필수정보를 제품을 보며 쉽고 상세하게 설명해준다. 올해 3월에는 'A/S 방문 수거 서비스'를 론칭했다. 롯데하이마트 배송 및 설치 전문 기사 'CS마스터'가 소비자 집에 직접 방문해 고장 난 소형가전을 수거하고 수리가 끝나면 집으로 직접 배송해주는 서비스다. A/S 방문 수거 서비스를 이용하면 매장에 들고 가거나 택배로 보낼 필요가 없어 안전하고 편리하게 사후서비스를 받을 수 있다. 롯데하이마트 콜센터로 접수하거나 전국 오프라인 매장에 전화로 신청하면 된다.

롯데하이마트
A/S 방문수거
서비스



CEO INTERVIEW

롯데하이마트㈜
대표이사
황영근

롯데하이마트가 프리미엄브랜드지수 전자전문점 부문 9년 연속 1위로 선정되어 매우 기쁘고 영광입니다. 저희 롯데하이마트를 신뢰하고 사랑해주신 고객 여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다. 롯데하이마트는 고객들께 쇼핑 만족을 선사하기 위해, 오프라인 매장에 다양한 체험 요소와 편의시설을 더욱 강화하는 등 끊임없이 혁신을 추구해오고 있습니다. 또, 상품 라인업을 확대하고 서비스 품질을 강화하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 롯데하이마트는 더욱 다양한 상품과 혁신적인 서비스로, 고객이 한층 더 나은 라이프스타일을 누릴 수 있도록 최고의 쇼핑환경과 행복을 제공하겠습니다. 감사합니다.