

· 行业纵横 ·

集美家居博览会上推诚信服务



北京众多家居品牌掌门人亲临启动仪式,敲响铜锣,开启建材家具博览会。

北京商报讯(记者 曲英杰)“每一天都是‘3·15’……”3月4日,在这首背景音乐伴奏下,数十个家居商户老板举起右拳,跟随着集美家居董事长赵建国一同宣誓:“我们将坦诚携手合作,真诚服务顾客,致力绿色环保,共创美好生活。”这是集美家居大红门商场“3·15”建材家具博览会开幕式,紧扣集美家居“诚信服务”的核心理念,也是集美家居自发布最新Slogan“新生活,因我而美”后的开年首秀。

“3·15”,已经成为行业公认的重要营销节点,敢于在这个时间节点推出大动作,首先商户显示了对自家产品质量的信心。在诚信服务方面,集美家居已经有了30余年积累,先后推出了“第一负责人”、“绿色环保,先行赔付”、“不满意就退货”等服务,2016年末又进一步推出消费指导师,方便消费者选购。

“自己说诚信是没有用的,这需要一个长期的积淀过程,诚信是一个结论。”北京家居行业协会常务副会长兼秘书长刘晨表示,家居产品这类大额消费,消费者最为担忧的问题之一便是服务断链,集美家居这类家居卖场可以很好地规避这一问题。在集美家居购物,不仅可以享受品牌效应自身带来的保障,还可拥有集美家居的品牌背书,这对消费者来说是双重保障。

值得一提的是,为了更好地提升服务,在过去的2016年集美家居对服务设施进行了进一步细化,比如开通绿色通道、将服务台放置最明显的位置、增设休闲轮椅、爱心童车、咖啡热饮、增设除尘擦鞋、手机充电等11项贴心服务,为消费者提供舒适、温馨的购物环境。

北京商报记者了解到,此次建材家具博览会不仅为消费者遴选了最为优质的家居品牌,还有10元升200元升值券、购物得现金、购物抽免单等优惠。

“新生活,因我而美”,集美家居最新发布的Slogan,将2017年的焦点聚集在服务升级,此次顺应“3·15”时间节点推出的建材家居博览会正是对这一理念的首次落地,也显示了家居行业发展的一大趋势:比拼价格的时代正在远去,品牌竞争的下一战场在品质竞争。

不限品牌提供免费散热器维修抢修服务

米兰春天难破“冷漏脱”痛点

2017年3月6日,集美大红门店米兰春天专卖店,王廷国将“3·15暖春换新季爱心服务小分队”的大旗交到米兰春天安装维修部负责人张京手中。在3月1日-31日期间,张京带领的小分队将为1000个暖气片存在问题需要解决的业主提供免费检测、抢修服务。“我们不仅针对米兰春天品牌,其他各类品牌,我们都负责解决问题。”王廷国宣布。

王廷国是知名散热器品牌米兰春天总经理。提供散热器免费维修,王廷国的起心动念,源于春节期间频频接到的报修电话。正月初四,正在和家人欢度春节的他,接到一通电话,电话那头,一个声音焦急地问,家里散热器漏水,能否尽快上门维修?每年春节期间,王廷国都会

将公司400客服电话转接到自己手机上,类似的电话,他每年都会接到不下10个。询问之下,又是一个不知名的小品牌,与米兰春天无关。

冷(房间不热)、漏(散热器片漏水)、脱(散热器片脱皮、褪色),王廷国将这些投诉分类,总结出散热器行业的三大痛点。不热,多是源于管道老化、水垢堆积;漏水,可能在散热器安装时便因不专业的管道连接方式埋下了隐患,也可能是由于内部出现了腐蚀或管道损坏;脱皮褪色,看似只是影响了美观,实际上可能是散热器使用了劣质塑料,散发出的异味更是存在环保隐患。

相比部分品牌不愿为过保产品买单更让人担忧的是,很多消费者在散热器故障后发现求助无门。

这个自1999年兴起的行业,因进入门槛较低,小品牌林立,经过18年的行业洗牌,那些欠缺实力的品牌大多都被淘汰,而安装在消费者家中的产品依然在使用中。当散热器三大痛点爆发时,这些消费者却发现原有品牌商的电话成了空号,行业内大品牌成了主要求助对象。

“既然那么多消费者需要帮助,我们又有现成的专业维修团队,为什么不能主动去解决问题?”王廷国决定打破采暖行业的潜规则,率先做出行动。很快,一支由15辆专车、30个分队组成的散热器专业安装维修团队组建起来。在授旗仪式上,他们喊出了“不负重托,坚决完成任务”的口号。他们将走进客户家中,帮助解决散热器存在的各种问题,不限品

牌。与此同时,王廷国承诺,对米兰春天的安装质保延长至五年,与散热器质保期限相同,在“3·15暖春换新季”期间,米兰春天散热器在京各大专卖店对新老客户一律实行全线产品6折让利,还给予散热器“以旧换新”服务。

对于米兰春天的做法,集美家居建材联盟总经办总经理闫广财认为,这“不仅是对自己的产品负责任,还能推动整个行业的进步”。不过,他也指出,采暖涉及千家万户,问题多种多样,单靠米兰春天一家,难以破解整个采暖行业的痛点,“如果能够带动其他品牌也行动起来,那就能推动整个散热器行业的服务升级,否则就成了米兰春天的一次企业服务和公益行动了”。

北京商报记者 曲英杰

行业看点

澳比德首推定制家具7天安装

北京商报讯(记者 曲英杰)2017年3月6日,澳比德宣布推出定制家具快速安装服务,将行业最快安装周期由25天压缩至7天。一场效率比拼即将在定制家具领域展开。

7天安装,即从签完合同缴款第二天算起,第七天即可安装到位。澳比德推出的这项服务并不限于橱柜一类,还包括了衣柜、阳台柜、电视柜、鞋柜在内的全屋定制家具。

将流程中每一环节的时间压缩至最短,并提升流程之间的衔接通畅度,是澳比德能够实现7天安装的奥秘。例如,设计师确定并上传图纸,传统定制家具品牌需要3天,澳比德将这一时间压缩至1天;拆图下料到生产,原本需5天,澳比德同样压缩至1天。“我们专门设立了一条生产线,就像高铁动车一样,其他工作都要为它让路。在这里,所有的人员都

在不停地完成单独一对一的工作衔接,将冗余时间全部挤出。”澳比德橱柜全屋定制执行总经理张结告诉北京商报记者。

提效增速,得益于澳比德橱柜在管理和生产方面的优势。大量库存板材,使澳比德可根据消费者需求随时随地取用;管理上,澳比德实现了电脑的全面控制,也实现了人员的全流程

快速对接,责任明确到人;生产上,引进最新生产设备,通过模块化生产,澳比德3小时即可完成一套家具的生产。

创立于1997年的澳比德橱柜,即将迎来自己的20周岁,也即将把生产基地搬离北京,在河北开始新征程。在这样一个时间节点推出7天安装服务,显示出澳比德立足长远发展、尽力满足消费者需求的战略,也将推动着整个定制家具行业服务水平的提升。



居然之家
Easyhome

装房子 买家具 我只来 居然之家

丽屋超市——节能减排补贴产品供应商

绿色消费

政府补贴

即日起至2017年11月26日,在居然之家购买“节能减排补贴”产品
即可享最高20%节能补贴



居然之家客户服务热线
400-650-3333

北京路店 朝阳区东三环北路65号 B4609508
金源店 海淀区远大路1号 B8373336-88
五棵店 丰台区西三环南路68号 B3070500
十里河店 朝阳区东三环北路65号 B4609508

南河店 丰台区东三环南路27号 B3708088
义和店 朝阳区东三环南路22号 B9418089
大兴店 大兴区东大街南路6号 B1261101
八里店 朝阳区东三环北路65号 B4609508

通州店 通州区运河商务区1号 B8370808
安河店 昌平区安河乡1号 B8370808
顺义店 顺义区顺安路1号 B8370808
怀柔店 怀柔区怀柔镇1号 B8370808