



安装技师,消费升级催生高薪蓝领



十年前参加工作不久,涂卫强每天身上满是石灰和泥巴,如今,他不仅是拥有专业技能、受人尊重的安装技师,还管理着100多人,身兼梵华名匠合伙人。“80后”的他实现了作为一个“北漂”的逆袭,他见证并经历着家居安装服务行业十几年的发展,是家居行业进步、时代变迁下的获益者,更是“新打工人”奋斗不息的缩影。

2020年,“80后”“90后”家居师傅占总数的80%

一二线城市家居师傅月收入过万,超过当地居民平均收入水平

从2021年开始,梵华名匠对客户满意率的最低要求是98%

1/3的部门可以做到100%一次性安装率在75%以上,而行业普遍在50%-60%

2020年脱贫县中,共有308个安装技师在万师傅平台接单干活

50%的安装技师在平台的年收入超过国家脱贫标准(人均年收入4000元)



“北漂”从搬柜子开始

安装工是涂卫强找的第一份工作,主要工作内容是搬柜子、组装家具、打扫垃圾,虽然枯燥,好在能够实现基本温饱。

成为“北漂”的人有很多种:刚刚从象牙塔中走出来的大学生、离开原住地到北京打拼的打工人、怀揣着梦想和激情的创业者……而对于从四五线城市走出来的涂卫强来说,他的“北漂”是从和柜子打交道开始的。

2004年,20岁出头的涂卫强和朋友到北京谋生,以一名“80后”的身份成为“北漂”大军中的一员。此时佟大为、文章、马伊■主演的电视剧《奋斗》还未开始拍摄,而涂卫强已经体会到在北京奋斗的艰辛。

安装工是涂卫强找的第一份工作,主要工作内容是搬柜子、组装家具、打扫垃圾。虽然工作比较枯燥,而且很累,但是好歹能挣到一定薪酬,不至于挨饿,涂卫强凭着好学的那股劲儿坚持了下来,并且一干就是六年。

2009年,由于公司业绩不好、老板拖欠工资,涂卫强萌生了离开的念头。之后一年里,涂卫强换过很多工作,都不超过两个月就辞职,他暗暗期许,一定要找一个不拖欠工资并且有实力向上发展的公司。

2010年,一次偶然的机会,在全国扩张势头强劲的欧派家居在北京招聘安装工,涂卫强应聘并被录取。再次回到熟悉的岗位上,他感觉很亲切,但发现和之前从事的工作又不太一样。

“以前做安装工,什么都要自己来干,工作量大,但是对质量要求不高;而在欧派,工作量没那么小,安装质量反而成为考核的一大标准。”重操旧业的涂卫强一开始并没有很快适应欧派家居的工作节奏,但他肯吃苦、能担活,渐渐得到领导的重视。

2017年,涂卫强迎来人生中重要的一个转折点,同年梵华名匠从欧派北京公司独立出来成为定制家居安装平台,涂卫强凭借扎实的技术顺利成为其中一员。至此,他的“北漂”之旅也有了归宿。

红毯服务换来认可

涂卫强为客户安装产品时,除了要随身携带必要的工具,还必须配有一双白手套、两条白毛巾和两块红地毯。

2017年,中国定制家居行业市场需求超过2000亿元,并保持每年15%的增长速度。同一年,定制家居上市热度骤升,不到半年时间里就有欧派、尚品宅配、皮阿诺、金牌、我乐、志邦六家定制家居企业敲开证券交易所的大门。与此同时,产品鱼龙混杂、设计水平不高、售后服务不完善等问题暴露出来。

在“三分靠产品,七分靠服务”的家居行业,涂卫强所在的梵华名匠看准了庞大的后期安装服务需求,在行业中率先开创了红毯服务,刷新了客户乃至行业对安装的理解:安装后的家也能整洁如新。

作为定制化产品,一个个橱柜组件送到客户家中时并不能直接拼接、组装,多数还需要对台面等材料进行现场切割、打孔等,这个过程就极易产生粉尘,影响已经装修好区域的干净程度,这让许多客户感觉不舒服。

涂卫强为客户安装产品时,除了要随身携带必要的工具,还必须配有一双白手套、两条白毛巾和两块红地毯。手套是防止安装人员在产品上留下划痕,毛巾是安装完毕用于擦拭产品灰尘的,红地毯则是防止安装人员来回行走时弄脏客户家的地板或地砖。

红毯服务扫除了客户诸多烦恼,也让梵华名匠成为家居行业以服务见长的安装平台,更让安装工感受到了职业的尊严与自豪。

方便、快捷的数字化系统也让安装技师如虎添翼。在梵华名匠,安装技师只需打开“梵华云”系统,就可以实现接单、验收、评价等一系列流程。在安装前、中、后的三个时段,我们需要在客户家拍照以便监督和验收,每个订单要上传13张以上的照片。”涂卫强坦言,流程制定得越详细,工作效率和客户的满意度就越高。

现在涂卫强到客户家中,都会被尊称一声“涂师傅”,有时候客户还会准备水和水果,涂卫强在安装技师这个职业中获得了满满的成就感。

收入争上游

2020年,“80后”“90后”家居师傅占总数的80%,一二线城市家居师傅月收入过万,超过当地居民平均收入水平。

如今网购成为人们购买家具的重要渠道,带动了第三方安装服务平台的繁荣。同时,伴随着售后服务需求的增加,互联网售后平台技术的推进和自身专业技能的提高,催生了一些高薪蓝领安装技师的出现。

今年4月底,由万师傅家居售后服务平台联合尚品宅配等共同发布的《2020年家居售后服务行业报告》显示:2020年“80后”“90后”家居师傅占总数的80%,一二线城市家居师傅月收入过万,超过当地居民平均收入水平。

在家居售后服务行业需求不断提升的过程中,在一二线城市培养成熟的安装技师们就有了更大的发展空间。2019年,涂卫强顺利从安装工变身安装技师,后来又晋升为梵华名匠合伙人。之前做安装工的时候,凭借自己的经验干活儿,不管安装质量的好坏;现在做了安装技师,有了统一的验收标准,感觉对质量的要求更高了,也更受客户尊重。”涂卫强表示,从2021年开始,梵华名匠对客户满意率的最低要求是98%,大概有1/3的部门可以做到100%,一次性安装率在75%以上,而行业普遍在50%-60%。

行业的进步也让更多人获得改变命运的机会。2020年,家居电商和互联网售后服务向小县城渗透,为县域家居服务的安装技师带来了就业机会。数据显示,2020年脱贫县中,共有308个安装技师在万师傅平台接单干活,50%的安装技师在平台的年收入超过国家脱贫标准(人均年收入4000元)。

如今,对涂卫强来说,不论作为安装技师还是合伙人,他始终保持着当初从业时的那份初心:将产品完好、高效地送到每一个客户家中,让客户享受美好的家居生活体验。而他的下一个梦想是,让梵华名匠团队的每个人都学到技术,都能挣到钱,过上体面的生活。