

近半年来,受世界经济动荡的影响,国内建材家居行业和其他不少行业一样,也感受到了“冬天”的寒冷。然而,就在整个市场普遍不景气的情况下,在华日家居,前来该公司购买产品的人却仍然是络绎不绝,这是为什么?他们赢得消费者的“绝招”是什么?本报记者通过11月11日和12日两天的寻访,解开了华日家居在“寒市”中取得成功的秘诀。

晚报记者 樊无敌 许琳琦/文 赵楠/图

家具业渐以售后服务为中心

近日,记者从相关部门了解到,上个月的居民投诉热点中,共受理服务类投诉874件,比去年同期增加了22.41%,其中对家具的售后服务投诉特别集中,达103件,成为解决纠纷的难点。

据了解,家具的质量问题非常突出,很多消费者购买大件家具后发现了开裂、漆面脱落、有异味等情况,但一些经营者却以“使用不当”等各种借口拒绝退换货服务。那么,为什么一部分家具销售商不认真履行售后承诺呢?“不可否认,由于家具的使用寿命很长,回头客几乎没有,有也是几年或十几年甚至几十年以后的事情了,这就注定了一些特别追求利益的商家不会下什么工夫去做售后服务。”河南省家具协会一位负责人分析说,“有些家具商在售前说的很好,然而一旦家具卖出去之后就不闻不问了,而华日家居则不同,该公司特别重视售后服务,而正是良好的售后服务,使他们逐渐赢得了消费者的口碑,靠着这种口碑式的传播效应,才使该公司在‘寒市’中依旧能够取得良好的销售业绩。”

“我是从学校同事那里知道华日家居的,但是今年8月份准备购买家具时,我还是跑了好几家卖场。”11日,在西开发区新郑州大学家属院,该校的齐教授回忆说:“在不少卖场,商家总是不断向顾客讲述自己产品的优点,然而在华日家居,不仅面带微笑、彬彬有礼的导购员给我留下了深刻的印象,主要是在了解我的购买意向时,导购员不仅向我介绍了产品安装标准、



‘星级服务’准则,还向我讲述了实木家具不可避免的问题和良好的售后服务内容,这是真正打动我选择华日的关键。”

“良好的售后服务不仅是对产品的二次销售,更是对产品品牌的二次销售,这是华日家居成功的主要原因之一。”华日家居负责人介绍说,“我们要求员工在接到售后服务要求后,48小时内上门鉴定,鉴定后直接明确答复。无需配件解决的,鉴定时当场解决,需维修的,在鉴定后2个工作日内修理完毕;需要配件解决的,商场有配件的,鉴定后2个工作日内解决完毕。商场无配件的,在顾客提出服务要求的15个工作日内解决完毕。”

细致的售后服务使华日家居赢得市场

“我选择华日家居有两个理由:一个是产品

“二次销售”撬动家具市场

华日家居:“寒市”中逆风飞扬

话,就是整个家具市场越来越成规模,同时真正的竞争也形成了。这应该说是最大的转变。这几年,家具产品的档次不断提高,不仅是质量上更有保证,而且在风格、款式、品种上更加丰富多彩,使消费者有足够的选择空间。河南省家具协会一位负责人指出:“下一步的竞争焦点现在已经显露出来。前段时间,家具的打折广告频频在各媒体上亮相,竞争的激烈往往首先体现在价格上。但是,价格战总是有底线的,下一步,各家具企业就是要和华日家居一样靠服务来争夺市场。”

普通人所理解的服务,无非是家具的包送、安装等一些基本的方面。而华日人认为,家具业服务还应该涵盖更广泛的内容。现代的服务概念应该是服务贯穿整个企业活动,而非仅仅停留在最终的售后服务上,要将服务范围扩大到包括家具、装饰、装修等一系列的相关产业。华日家居的负责人介绍说:“方便客户,为顾客提供尽善尽美的服务,这才是服务的核心。为此,我们先后推出了一系列的服务措施,包括免费接送顾客看家具、量身定做家具、售前免费装修设计、一年保修终身维修服务等。此外,我们还建立了客户档案。凡是购买华日家具的顾客,一个星期之内都会接到我们售后服务部的电话回访。此后,每半年我们还将回访一次,追踪服务效果。”

“华日家居售后人员在把家具安装结束后,不仅认真细致地将家具清洁干净,保养一次,并清理安装现场,打扫卫生,而且今后如果想搬家或者调换房间,他们还可以提供拆装服务。”离开铁道家园时,女主人一边挥手一边对记者说,“我也会向我的亲朋好友推荐华日家居,理由很简单,他们的细致服务让我觉得这样的企业这样的服务让人放心。”

特别环保,您看我们的家具才搬进来没几天,但是屋里没有一点味道;另外一个是该公司的售后服务做得特别好。”12日,在位于京广路上铁道家园的一户居民家,房子的女主人对记者说:“2005年,儿子在经多次挑选,最终决定购买华日家具,这次自己和老伴乔迁新居,儿媳向我们特别推荐要买华日家具,因为,通过3年多的使用,他们感到华日人真正把消费者的事当做了公司的事,对华日的售后维修服务特别满意。”

“你看,我的床头有什么毛病没有?”该房子的男主人自豪地对记者说,“这就是我们家两代人都选择华日的理由,哪个地方有个小洞,通过华日维修人员几次细致地维修,现在已经看不出曾经有过什么瑕疵。”

如果说现在家具市场和过去有什么不同的

信阳、驻马店两地再建十所东方今典爱心学校

“百校工程”第二年,东方今典再出300万,捐建十所爱心学校

11月7日上午,河南东方今典房地产集团信阳、驻马店两地十所爱心学校捐建仪式在信阳阳光宾馆举行,该集团通过河南省宋庆龄基金会,分别向信阳捐建了9所、驻马店1所爱心学校,此次共捐出资金300万元。

熊维维 文/图

责任中原,十乡镇将建新小学

在仪式现场,气氛热闹,河南省宋庆龄基金会、信阳市相关部门领导与10所被捐建学校所在县镇的领导及校长聚集在了现场。河南省宋庆龄基金会主席邵其政、东方今典房地产集团董事局主席张泽保分别与十所学校的代表们签订捐赠协议,并将300万元的支票转交给他们,还分别进行了向爱心学校授牌。

据了解,本次被捐建的十所爱心学校分别是:息县张陶乡中心小学、固始县城关镇北关小学、固始县草庙集乡广店小学、平桥区明港镇尚河小学、平桥区荆集镇尖山小学、淮滨县防胡镇林楼小学、商城县观庙乡枫店小学、罗山县青山镇冲口小学、新县周河乡毛铺小学、驻马店上蔡县杨集镇板张小学。

慈善东方,百校计划恩泽万人

“很有责任感,很能担当,很有胸怀,很懂感恩。”这是在捐赠仪式现场,一位爱心学校校长对记者表达了他眼中的河南东方今典房地产集团及董事局主席张泽保。而张泽保自己则认为,作为一个企业负责人,回报社会是应该有的社会责任。他把这看作是“为人的胸怀,做事的操守”。

祖籍信阳的张泽保,以赤子情怀深爱家乡,对家乡的“百年大计,教育为本”更是情有独钟,捐资助学是他最乐于参与的公益行动。“他捐出的是金钱,更是爱心。回报社会,奉献爱心,捐资助学,意义重大。”河南宋庆龄基金会负责人表示。

作为中原本土企业的河南东方今典房地产集团,自成立之初就秉承“责任乃创业之本,首善为立业之基”的信念担起中原的责任。2006年,集团提出“担起中原的责任”这个响

亮的口号,从去年开始,在全省范围内每年建设或资助10所“东方今典爱心学校”,10年累计100所学校,这项“百校工程”计划慈善捐款3000万元,预计受益的贫困学生可达数万人。

在制定百校工程之初,张泽保就曾表示:“教育改变命运,孩子是国家的未来,是社会的宝贵财富,看到他们就想起以前求学的自己,希望更多的孩子能接受好的教育,并用知识改变命运,用知识创造财富,用知识回报家乡。”

从2007年年初至今,东方今典集团捐建的学校已达20所。

在这位有着强烈责任感的企业家领导下,主要经营房地产开发、物业管理等业务的河南东方今典房地产集团有限公司,先后开发了郑州东方今典别墅、总部企业基地、洛阳东方今典等项目,目前拥有土地开发4000余亩,其中占地超过800亩以上项目达到4个,在业内稳扎稳打地书写了一个地产传奇。



相关链接:

缔造经典,领袖企业实至名归

“如今的社会,一个企业如果不愿意承担起社会责任,那么它很难得到社会各界的认可。”在张泽保看来,在创造企业价值的同时创造社会价值才是更高的追求。

而作为中原十大地产领袖企业之一,河南东方今典房地产集团在河南地产界早已赢得了社会各界的广泛认可。先是成功开发了中原首席纯别墅项目——东方今典,2005年,又成功进入工业、科技地产,并成为河南工业、科技地产领头羊。2006年,顺利将洛阳地王、信阳地王收入囊中,在2007年展开了销售,逐步实施以郑州为中心、有选择地布局中原的房地产开发网络。目前旗下共有河南东方置地有限公司、郑州高新科技创业发展有限公司、郑州高

新区大学科技园发展有限公司及河南东方房地产有限公司等5个房地产开发子公司,形成了以房地产开发和物业管理为主的大型集团化企业。

目前东方今典房地产集团在郑州高新技术开发区的总部企业基地·创新产业园是河南首创的企业独栋研发办公的商务群落,占地324亩,总部企业基地河南首创的企业独栋研发办公的商务群落,填补了河南省在该行业里的空白,为河南广大需要独立办公的企业提供了一个良好的发展平台。此外,项目位于国家郑州高新技术产业开发区,相关政府为进驻该区域的企业提供了大量的优惠政策,为企业长期发展提供了必要的保障,解决企业发展的后顾之忧。