

# 华日家居 增值服务“回暖”市场

“近期在市场普遍疲软的状况下,我们的销售比较理想,没有受到全球金融危机带来的影响,相反比前期的业绩有小幅的提高。”郑州华日家居营销部经理吕永兵说:“出现这样的销售特点跟我们本月强化服务的一系列动作肯定是分不开的。我们把11月定为‘会员月’,把工作重点放在会员客户的服务方面,另外我们还启动了组织会员到工厂参观、旅游等活动,对会员客户进行答谢回馈等等。事实证明,这些增值服务赢得了客户的信任和青睐,他们将华日的品质和服务推介给了自己周边的人,从而传播开来,为我们带来了更多的高端客户。”

经历过9月、10月传统的家具销售旺季,整个家具市场进入了相对冷淡的调整期。今年适逢全球金融危机,房地产行业市场低迷,与房地产行业息息相关的家居行业所受到的冲击也在所难免,整个行业呈现出更为冷清的态度。然而,在貌似冷清的背后,依然有不惧“寒冬”的品牌取得不俗的销售业绩。对于这些表现不错的家居品牌来说,他们具备一个共同的特征:不是“坐等”别人来消费,而是主动出击,在保证产品品质的同时,增加服务内容,强化服务体系,在会员客户那里积累信任和好感,培育自己的忠实消费者,并在关键时刻获得了他们的支持。



## 延伸服务 培育忠实客户

华日家居从11月初开始深入开展客户服务的一系列服务活动。为了让自己的客户更多地了解华日家居的品质和实力,同时切身感受华日家居对客户的关怀,11月1日、2日,华日家居组织20余名郑州的会员客户走进位于河北廊坊的工厂总部。在工厂管理人员的带领下,华日会员参观了华日第二工业园的实木制作工艺和家具生产车间,见证了华日家居品质的源泉。在此次参观过程中,华日家居会员有幸体验了华日名家情境家居馆。这是国内少有的室内别墅实景,属于具有国际化水准的产品展厅。在这里,会员们真实领略了华日家居的多元家居文化和丰富设计魅力。作为对客户的一种回报,华日家居另外为会员们安排了到北京旅游的机会,满足了大家亲眼看看鸟巢和水立方的梦想。此次体验之旅为众多会员客户留下了深刻的印象,大幅提升了华日家居倾心服务的品牌形象。

客户回访是华日家居一直坚持的售后服务项目。在11月的“会员月”里,这一服务项目被延伸和强化。华日家居“走到顾客家中送服务”,将客户回访的内容扩大到家具的免费保养和维修。通过这一服务,保证产品的恒久品质,为客户创造更多的价值。

事实证明,这些贴心的服务赢得了客户的信赖,除了增加老客户二次购买的机会之外,也为华日家居带来了广泛的口碑宣传,促成近段时间的销量上升。吕永兵表示,今后将进一步充实客户回访的内容,延伸服务,为客户创造更大的价值。另外,12月初将组织自己的会员再开展一次体验之旅活动,走进工厂总部,走进北京,让更多客户感受华日家居带来的独有感动。

## 针对需求 重塑产品价值

随着生活水平的逐步提高,越来越多消费者已经不再满足简单的家居消费,而开始考虑家居消费环境、品牌、服务水准等因素。消费者对产品价值的重新认识,被商家认为是一个很强的市场信号,这标志着人们消费正在向理性回归。与逐步提升的市场需求相对应,家居行业的业态也发生了一些变化。品牌化、专业化程度不断提升的家居业品牌,越来越注重终端销售门店、渠道的开发建设。“精品馆”、“家居体验馆”等一些更具特色、更能满足消费者需求的市场业态逐步出现,华日家居在这方面也做出了积极的探索。除了业态方面的创新之外,华日家居在服务方面也在寻求突破,希望借助贴心丰富的服务内容重塑自己的产品价值,与其他品牌形成一定的差异化,从而吸引潜在客户,培育忠实客户。

面对目前的市场态势,一些平常被挂在嘴边吸引消费者的家居服务措施,谁落实得好,谁就在关键时刻能够获益。吕永兵认为,目前市场正在向品质和服务兼优的品牌倾斜。在保证产品品质的同时,不能“坐等”消费者,而是要“走出去”将终端服务做到了尽可能的,服务链条尽可能的延伸。他说:“其实华日家居的服务一直以来都是严格遵循标准,多年前就推出了登门清洁和保养家具的内容,尽力让消费者感觉物超所值,并且省心省力,没有后顾之忧。”

廊坊华日家居执行董事、总经理周旭恩在目前大部分企业普遍准备如何进行冬眠时,向工作在各个战线的8000余华日员工提出号召:“我们决不做冬眠的准备,我们要迎接春天的到来”。从郑州华日家居目前的态势上,也确实使人深深感觉到——华日家居的春天提前到来了。 晚报记者 冯刘克 许琳琦/文 赵楠/图



**SUNING 苏宁电器** 至真至诚 阳光服务  
24小时全国统一服务热线:4008-365-365 www.cnsuning.com

2008.11.29 希望努力 **苏宁电器 更值得信赖**

本活动仅限苏宁电器郑州各店, 活动时间: 2008年11月29日-12月1日

# 全品冲击波 压轴十一月

苏宁十一月家电冲击波强势收官

**好礼来就送**  
11月29日, 来苏宁郑州各门店购物的前100名顾客无需购物来就送**精美马克杯**一只。

## 惊爆低价 泄洪销售

数量有限, 先到先得

收音机 一款 <b>1</b> 元	复读机 一款 <b>18</b> 元	MP3 一款 <b>28</b> 元	飞利浦电吹风 一款 <b>66</b> 元	波导手机 S700/限二七店 <b>99</b> 元	格兰仕电烤箱 一款 <b>198</b> 元
澳柯玛浴霸 四灯三合一 <b>198</b> 元	波导手机 D630/限二七店 <b>199</b> 元	爱德电压力锅 5升 <b>229</b> 元	名牌油汀 13片/限量 <b>299</b> 元	美的油汀 1800W <b>299</b> 元	诺基亚手机 1650/彩屏 <b>299</b> 元
数码相机 限棉纺路/南阳路/二七一款 <b>488</b> 元	波导手机 E810/130万像素 限二七店 <b>499</b> 元	名牌洗衣机 全自动/5.2公斤 一款 <b>988</b> 元	名牌空调 1P豪华挂机 限量一款 <b>1288</b> 元	名牌冰箱 206L左右 <b>1590</b> 元	神舟笔记本 Q120C <b>1999</b> 元
国产平板 32英寸 再送精美大礼包 <b>2990</b> 元	名牌空调 2P豪华柜机/限量 加送精美礼品一套 <b>2999</b> 元	国产液晶 37英寸 加送精美礼品一套 <b>3899</b> 元	合资液晶 32英寸 加送精美礼品一套 <b>3990</b> 元	DELL台式机 E2200 <b>4399</b> 元	国产液晶 42英寸 加送精美礼品一套 <b>4990</b> 元

### 预存实惠翻十倍

截至28日20:00, 至各门店预交50元的家电购置基金, 最高可享受500元的优惠购物单件

满10000元以上商品**可当500元用**    满5000元以上商品**可当300元用**  
满3000元以上商品**可当200元用**    满1000元以上商品**可当100元用**

特惠机及个别品牌不参加。详见店内海报。

### 千万豪礼复绿城

11.29-12.1, 至各门店购单品或累计满一定额度即可获赠精美大礼, 笔记本电脑/移动DVD/手机倾情送

单品  
满800元**送咖啡壶一台**    累计  
满8800元**送新科移动DVD一台**  
满1800元**送联创微电脑按摩垫**    满15000元**送雅马哈家庭影院一套**  
满2800元**送东菱电蒸笼一台**    满26000元**送笔记本电脑一台**  
满4800元**送摩托手机一部**

惊爆机、特价机及部分明示商品不参加; 您生活中的**电器专家**

1 二七广场3C+旗舰店 0371-66908080	2 郑州棉纺路店 0371-67952812	3 郑州南阳路店 0371-63605395	4 郑州文化路店 0371-69131130
5 郑州花园路中环店 0371-65525835	6 郑州大学路店 0371-68963500	7 巩义市日月广场店 0371-64587000	8 郑州兴华南街店 0371-69380660

9 上街亚里曼世广场店  
0371-68920130

苏宁网上商城 网购地址 [www.suning.cn](http://www.suning.cn)  
网购热线 4008-198-198 全国监督热线 025-85616666

特价机每人限购一台, 特价机明示商品不参加, 图片仅供参考, 产品以实物为准, 详情见店内海报, 如有刊误以店内海报为准