

居然之家郑州店(简称:居然之家),即将在5月1日迎来2周岁生日。2年来,居然之家已成为家居建材行业口碑最好、影响力最大的行业著名品牌之一。

居然之家副总经理董杰坦言,2年来,居然之家辉煌历程结出的硕果,离不开“向消费者倾斜”、“让客户满意”这一服务理念。居然之家率先提出“先行赔付”、“绿色环保”、“统一退换货”等服务承诺。这些理念已经先后成为行业的效仿对象,成为家居建材行业的风向标,更为消费者带来了真正的实惠。

晚报记者 倪子



服务到家 居然好口碑

两年风雨历程一路同行

周末,记者再次来到居然之家,所有商户都已为即将到来的节日和店庆做了精心布置,到处洋溢着喜庆气氛。

进驻郑州2年来,居然之家以宽敞明亮的购物环境、诚实守信的经营之道以及全新的服务理念,打动了河南消费者,培养了一大批忠实的顾客。据董杰透露,居然之家2周年庆大型促销将于近期登场,届时将为消费者带来意想不到的惊喜。

与以往建材家居市场不同,居然之家是为顾客提供设计、材料、家具、家居用品等“一站式”服务,集家装设计中心、建材超市、家具建材专卖店、家居用品商场为一体的高档家居建材主题购物中心。从设计到装修,从购买材料到家具配套,从家用电器到家居用品、家饰用品,也就是说,从消费者拿到房子钥匙到正式入住,所有消费环节都可以在居然之家轻松实现。

从最初的不了解居然之家,到现在对居然之家的“装房子、买家具,我只来居然之家”广告语的耳熟能详,探其缘由,是居然之家的服务理念架起了消费者间的沟通桥梁。

“基于居然之家十年来的丰厚积淀,居然之家郑州店迅速在市场站稳脚跟。”董杰说,这离不开“向消费者倾斜”、“让客户满意”这一服务理念的落实。现在,率先提出的“先行赔付”、“绿色环保”、“统一退换货”等服务承诺,已成为行业争相效仿的对象,成为家居建材行业的风向标,也为消费者带来了真正实惠。

“先行赔付”树行业标杆

在业内,居然之家是第一家提出“先行赔付”经营理念的。一直以来,她都在服务中履行着承诺。

在郑州家居建材卖场,几乎家家都打出“先行赔付”的招牌,实际操作起来难度却很大,对于一些小市场来说,无法认定受损的产品价值则可能是一个拒赔的借口。

“在如今的中国家居建材业内,一提起‘先行赔付’,大家必然会想到居然之家。‘先行赔付’是我们对消费者的郑重承诺,也是给整个行业树立的标杆。”谈起居然之家带来的全新服务理念,董杰娓娓道来。

他说,早在2000年,居然之家率先提出“先行赔付”的服务承诺。2000年下半年,震动京城的“福乐暖气漏水事件”,对居然之家这个“先行赔付”理念的首创者进行了货真价实的检验。

“当时是2000年6月,福乐暖通公司向市场上推出一批改进型新产品。结果,出现了大范围跑水现象,给广大消费者造成了巨大损失。居然之家销售的散热器也出现了同样问题,好多建材卖场应付此事采取的多是拖延的方式。”董杰说,虽然当时居然之家只收了这家商户8000元质量保证金,但这批散热器却给消费者造成了高达150多万元的损失。为履行“先行赔付”的承诺,居然之家领导层果断决策,并通过媒体向全社会承诺赔偿,果断赔付150多万元,最大一笔赔付25万元。仅半个多月的时间,居然之家顺利给顾客造成的损失解决了,树立了良好的口碑。

“没有人愿意无缘无故地赔付,但当问题发生的时候,居然之家愿意,并且义无反顾。因为居然之家把‘先行赔付’当做是一种服务,一种为企业赢得诚信的服务。同时,也是一次机会,向顾客传达诚信的机会。”董杰说。

另外,在各大卖场普遍存在买货容易退货难的情况,居然之家退换货服务中心的设立,就是要让买货、退货在居然之家这里都变得很方便,让居然之家“以消费者为中心、一切向消费者倾斜”这一服务理念得到充分体现。据介绍,“退换货服务中心”不仅为因商品质量问题退换货的顾客提供服务,还为购买非定制产品的顾客提供无理由退换货服务。

承诺“零延迟”服务再升级

提高市场占有率的同时,居然之家始终不忘服务的重要性。

3月12日,居然之家“零延迟”服务承诺新闻发布会在居然之家郑州店举行。为保证“零延迟”服务落到实处,居然之家下足了工夫。

为进一步提升居然之家的服务水平,进而推动行业服务再升级,居然之家在今年3·15国际消费者权益日来临之际,向全社会公开承诺:从2011年3月12日起,所有在居然之家购买的家具建材,都必须按合同指定的日期送货并完成安装,否则视同违约并要承担违约责任,即每延迟一天,按交款金额的6%(原3%)承担违约金;超过15天,消费者有权终止合同,商户除要退还消费者已交货款外,还要按交款金额的

30%(20%)承担违约金。

据董杰介绍,居然之家所有的服务基于居然之家的销售合同,因此,居然之家重新修改了《居然之家家具建材销售合同》,把影响消费者权益的条款进行了修改和补充;加强了服务方面的管理;对消费者进行动态跟踪监督和回访,确保消费者的合法权益。

连锁发展扩大市场影响力

正是凭借着诚信为本、服务为本的企业理念,秉承“以消费者为中心、向消费者倾斜”的服务理念,严格贯彻“先行赔付”、“绿色环保”、“统一退换货”等承诺,居然之家得到了迅速发展。截至去年8月底,居然之家已在全国大中城市开办了30余家分店,营业面积超过200万平方米,年销售额超过200亿元,不但在行业内处于领先地位,而且是中国家居建材流通管理服务最好、口碑最好的卖场之一。

在河南,居然之家立足稳定经营的同时,也不断加快连锁发展步伐。为更好地服务中原消费者,让居然之家的产品和服务根植在中原大地,居然之家不断地在河南境内寻求其他合作项目:2009年5月1日,居然之家郑州店开业;2010年8月28日,居然之家洛阳店开业;2011年,居然之家新乡店即将开业;2011年,居然之家在河南的其他分店也将陆续签约或开业。

董杰说,相信不久的将来,河南将会有更多的居然之家连锁,消费者将享受到更好的产品更优质的服务。

周年店庆,居然有“礼” 4月30日~5月8日



超市篇

现货区满200元送160元,电器满1000元直降500元,涂料区五折起,更多优惠,店内咨询。

商场篇

1.900元当做1000元花。4月29日营业时间结束之前,顾客到居然之家服务台花900元钱可以换购1000元现金抵用券,现金券在4月30日至5月8日期间全场通用(家装公司、超市、样品,特价品除外)。

2.厂家联手,万款店庆特供商品限量特供。

3.店庆专场团购会5月2日盛大开幕。

4.更多店庆重磅促销,尽在五一期间。

商家篇

1.TATA木门全力推出“双线活动”,即线上线下活动同时进行。线下活动——“我们放价到8日。”将于5月1日~8日,不间断循环抽奖,以丰厚的奖品回馈顾客。

2.冠军瓷砖推出以“5·1金喜 冠军有礼”为主题的促销活动。凡购买冠军瓷砖产品的客户,即有机会获得冠军瓷砖亲情送出的10克纪念金砖一块,全国共设40名。在4月30日~5月8日,冠军瓷砖还将推出最新上市的多款皇品数码和自然石系列以最低体验价面向用户,同时为客户准备了冠军U盘等礼品,凡订单客户均有机会获得。

3.贺金牌橱柜两周年店庆,行业唯一“国家863”家居产品大规模定制课题主持单位。共合计百万元的极限免单。手“抽金”,享受10倍最牛返利。三大套餐,惊喜无限。5月1日全场特卖会;交定金500元就送价值800元玛尼欧(高档)水龙头一个;当日500元定金抵800元货款。