

中原珠宝行业访谈录

之乾昌珠宝



市场如何变,也要让老百姓买得起珠宝

访乾昌珠宝公司总经理林玉瑞

做个领导者,而非领导

“一个称职的领导者,绝不是领导,而应该是企业的经营管理者,是事业团队大家庭中的家长。”

1997年,林玉瑞从福建来到郑州,从此就没有离开过河南黄金珠宝行业。“我的孩子都不会说家乡话。”林玉瑞说,之所以从事珠宝首饰加工维修是继承祖业,不过既然决定了来河南发展,就要入乡随俗,把家安在这里。

在大多数人的观念里,企业的领导者、管理者就是“领导”,但在林玉瑞看来,一个称职的领导者,绝不是领导,而应该是企业的经营管理者,是事业团队大家庭中的家长。

“当企业的带头人放弃了领导角色,目标就会更明确,团队中人与人之间的关系也变得更加平等、互信、友爱。”林玉瑞认为,“管理只是手段,而非目的,所以不能为了管理而管理。员

工在企业中得到充分的尊重和关爱,他才会开开心心地去工作。尤其是强调服务的零售行业,我们要让销售人员把他们亲身感受到的爱与尊重传递给广大消费者,而不会去强制他们喊服务至上的口号。”

目前,乾昌珠宝在河南有五六百名员工,上上下下就像一家人。谁正在进修新课程,谁喜欢研究股票投资,甚至谁家有人过大寿,林玉瑞几乎都知道。“大家经常聊天,不管是有遇到困难还是碰见高兴的事儿,同事们都喜欢一起分享、一起承担。”林玉瑞说,“所谓知人善用,首先要知人,才能善用啊。作为企业管理层,你如果连自己的员工都不了解,又怎么能充分发挥他们的所长。”

让手艺和品牌代代相传

“想做出点名堂,必须注册自己的品牌,然后把手艺、牌子这样代代相传下去。”

初来郑州时,林玉瑞发现河南从事珠宝首饰加工的人不算少,只是尚缺乏响彻全国的品牌。于是,林玉瑞将祖传的加工维修珠宝首饰的手艺发挥到极致,以严谨且不乏创新的款式和工艺,慢慢把品牌打响。

迅速在行业中叫响了自己的名号后,林玉瑞不仅得到了市场的认可,而且得到了众多珠宝商的信赖,渐渐走出了一条成功的珠宝加工批发之路。

在珠宝批发领域的风生水起,并没有让林玉瑞放慢发展的脚步。相反,正是那个时候忙碌而充实的生活,让他对未来有了更高的追求。“如果从通过自己的努力来改变家人的生活这个角度来说,当时我已经做到了。不过,还是最希望将祖业发扬光大,想做出点名堂,必须注册自己的品牌,然后把手艺、牌子这样代代相传下去。”是林玉瑞的执著,才有了“乾昌珠宝”的应运而生。

布局河南,全国展销

“乾昌强大的批发、加工实力,让我们在拓展零售市场时,能够省去很多渠道费用。”

对于零售行业来说,批发应该算是“幕后工作”。当乾昌珠宝从幕后走向台前时,首先要解决的问题就是知名度。怎样才能得到广大消费者的认可呢?

与大部分珠宝商家不同,乾昌珠宝没有选择铺天盖地的打广告,也没有制造出任何轰动市场的价格营销活动,而是选择了踏踏实实地把产品质量提上去,把整体价格降下来。

说到价格问题,还要得益于乾昌长久以来从事的老半行——黄金珠宝批发、加工。有人说,如今黄金珠宝行业的竞争已不仅是产品本身所带来的挑战,而是渠道

之争。“乾昌强大的批发、加工实力,让我们在拓展零售市场时,能够省去很多渠道费用。”林玉瑞说,“与此同时,在款式设计上,乾昌可以轻而易举地做到‘最新’。”2013年,乾昌珠宝大举开拓河南零售市场,在郑州、商丘等地先后开设珠宝城,仅商丘一个专营店面积就达2000多平方米。“我们自己有工厂,有渠道,所以在去年面临‘大妈疯抢黄金’的那段时间,我们也基本能够确保货源。”林玉瑞表示,“不仅如此,2013年对乾昌来说,除了布局河南市场,还有全国展销,开始多元化发展。”

及时便捷,是售后服务的关键

“在乾昌购买黄金珠宝,到我们任何一家门店都可以享受到及时有效的售后服务。”

随着乾昌珠宝经营渠道变得越来越多,忠实顾客也越来越多。面对市场的认可,乾昌不仅没有放松,反而更精心于确保售后服务。

说到售后服务,乾昌的法宝就是有强大的“维修手艺”做后盾。“不管是过去、现在还是未来,专业的维修服务我们都不会丢掉。”林玉瑞说,“乾昌珠宝旗下所有的珠宝专柜与店面,从开业之初就都设有专业的维修队伍,这是乾昌开店的‘标配’,也成了

其区别于同时期其他珠宝品牌的重要硬件。

“没有维修能力,何谈售后服务。如果你承诺给消费者可以免费维修,但是每次维修时都需要跑到所谓的指定维修点去,甚至是时隔几个月才能修好,人家能满意吗?”林玉瑞表示,“及时、便捷,是售后服务的关键所在。在乾昌购买黄金珠宝,基本上到我们任何一家门店都可以享受到及时有效的售后服务。”

定位黄金珠宝超市,倡导“微利经营”

“我们看重的就是乾昌珠宝的品质永不打折。这个品质,既包括货品的质量,也包括经营者的诚信。”

不少业内人士认为,2014年,黄金珠宝品牌将从去年的抢购局面归于平静,也将经历结构调整、整合市场的洗礼。对此,林玉瑞表示:“乾昌珠宝定位黄金珠宝超市,最直接的进货渠道减少了中间很多流环节,可以把节省的成本变成实惠让利于消费者。说白了,我们就是要让百姓花最少的钱买到最好的珠宝首饰。所以,不管是去年还是今年,市场如何变化,乾昌并不会太大的波动,总要让老百姓买得起珠宝。接下来我们要做的,就是继续确保价格透明、售后及时,把乾昌这个品牌一直倡导的‘微利经营’延续下去。”

2013年年底,在郑州晚报举办的中原黄金珠宝行业年度评选中,乾昌珠宝被广大消费者评为“中原黄金珠宝行业年度最受消费者喜爱品牌”。有消费者在投票时表示:“之所以喜欢到乾昌珠宝买东西,主要是因为货真价实。2013年,很多黄金珠宝专营店都在打折促销,但往往是拿出几个最不畅销的老款式来做特卖。唯独乾昌,每一次活动几乎都是全场参与。而且,每次促销时穿插的抽奖、以旧换新等活动,也都是实实在在的。其实,我们看重的就是乾昌珠宝的品质永不打折。这个品质,既包括货品的质量,也包括经营者的诚信。”

黄金珠宝行业,历来不缺少竞争者,怎样才能和别的品牌做的不一样?“厚德载物”,在乾昌珠宝公司办公室里,墙上挂着的四个大字赫然在目,这是林玉瑞本人的性格写照,更是乾昌珠宝的品牌之魂。郑州晚报记者 王一品/文 慎重/图