



口碑为王 带来中原家居业新气象

——访郑州红星美凯龙商场常务副总经理徐娟



晚报:按照红星美凯龙集团董事长车建新新的设想,红星美凯龙希望红星商场不只是一个纯粹购物的地方,更希望人们把它当作一个感受家居文化潮流、陶冶身心以及休闲度假的地方。请问徐总,2014年,红星美凯龙郑州商场在将家居商场创新为“家居文化公园”方面,做了哪些努力?

徐总:今年是红星美凯龙集团“口碑服务年”,全集团的工作重心都围绕着“口碑为王、实事求是、协作互帮、制度流程”这16个字展开。为此,郑州红星美凯龙在这一年里,也做了许多实实在在的努力,如架起了家具店与建材店之间长长的连廊,全面引进720全景电子导视系统,将以往单调的顾客休息区打造为集休闲娱乐为一体的时尚驿站,在各个楼层电梯拐角处设置雕塑艺术展览,将商场中庭吊饰全面升级为“环球之旅”主题吊饰……

更加值得一提的是,商场在今年年中加大了广告位全面整顿的力度,清理老旧过期广告,开发更多更具互动性、视觉传达性与持久性的广告,还原给顾客一个干净、灵动、生机盎然的购物公园。

此外,在营销端口,2014年全年商场配合集团开展了一系列丰富多彩的文化营销活动,先后于4月、9月举办“来·设计”、“设享生活”主题设计沙龙,5月份以“字文化”为主线举办“功夫中原 美丽河南”大型文化营销,7月致敬中国匠神鲁班的“鲁班文化节”等,文化搭台、营销唱戏,整个2014年取得了诸多可喜的成就。

晚报:今年7月,红星美凯龙郑州商场启动“心汇聚·共未来”服务升级活动,将商场、厂商、品牌商、行业以及消费者五位一体,众心相汇聚于红星美凯龙的大舞台上,共同推进中原业界走向新的高度。请问徐总,在2015年,商场对环境、工作人员等还会提出哪些更高的服务要求,以何细致入微、有口皆碑的“心服务”凝聚客户?

徐总:作为家居商场的标杆,红星美凯龙郑州商场的服务标准一向是业内无法企及的高度。今年,红星美凯龙郑州商场不断升级锻造服务软实力,以细致入微的“心服务”凝聚客户,从而赢得未来的长足发展。

红星美凯龙郑州商场自从成立专业客户投诉部门后,统计规整各类客户投诉,以客户痛点为重点、从自身找根源、从细节寻改进。今年7月红星美凯龙郑州商场开展“心汇聚 共未来—商场服务升级大型活动”,并提出“营业员诚信服务公约”十个一,“管理人员诚信服务”十个一的实施标准。其中,“营业员诚信服务公约”十个一包括:产品介绍一清二楚、预约送货一分不差、服务态度一团和气、售后服务一天解决、产品材质一言九鼎(不夸大宣传)、产品质量一丝不苟(保质保量)、展厅环境一尘不染、产品价格一言为定、成交结算一快二准、商场布局一目了然。据客户投诉部统计,2014年底客户投诉较去年有了大幅度下降。

2015年,商场还将继续围绕“口碑服务十个一”,加大对价格、质量、服务、环境及人员五个模块的管理力度,成为业内最具口碑的优秀企业。

晚报:联合营销是红星美凯龙集团为帮助工厂和经销商“树品牌、强销售”而开展的营销活动,今年红星美凯龙郑州商场联合行

业一线家居品牌,举办了一系列具有社会影响力的营销活动,受到行业和市场关注。请问徐总,作为产业变革时代先行者,红星美凯龙郑州商场明年还将以哪些营销新概念,引领中国家具行业稳健前行?

徐总:红星美凯龙的营销一直走在行业尖端,尤其近两年,随着市场化进程的加快与互联网企业的蓬勃发展,红星美凯龙的营销模式一直在创新中把控着行业的动脉,引领整个家居行业的营销走向。

在集团全国统一营销基调的牵引下,郑州红星美凯龙力争将每次营销活动做得更具本土特色。2015年,在营销战略上,郑州红星美凯龙将继续加大资源整合力度,带动商户通过自身渠道寻找精准消费群,以联盟、异业合作等形式整合资源,增加卖场与商户、商户与商户间的超强互动,以此带动整体消费。此外,在精准营销方面加大投入力度。明年,商场还将通过一系列高质量、高效率的营销活动使业绩再创新高。

晚报:28年来,红星美凯龙始终以提升消费者的居家生活品味为己任,独创售前、售中、售后的全方位质量管控体系,100%的抽检覆盖率。而由红星美凯龙联合中国质量认证中心共同成立的“绿色环保领跑品牌”评审组,从关注工厂源头质量检测、工厂质量保证能力检查、商场环保质量抽检、商场客诉等四大维度上,监督督促每一个品牌做好绿色环保。在明年,绿色环保品牌在红星美凯龙郑州商场这个平台上,还会得到哪些更充分的发展?

徐总:红星美凯龙会委托国家权威检验检测机构定期对商场内经营商品进行抽检,确保商品符合国家环保质量标准,消费者一旦发现售出商品质量问题,可至商场进行无条件退换货,红星美凯龙还要根据国家及地方相关法律法规给予相应的经济赔偿或补偿。

在过去的一年里,商场开展了多项绿色行动,通过“绿色环保领跑品牌”、“绿标商户”的评选与公示来进一步提升顾客的品牌信赖感,同时,商场专门开辟“绿色展陈”专区现身说法,给顾客一份踏实和信任。

对红星美凯龙而言,家居质量与万千家庭的幸福生活休戚相关,更是一份沉甸甸的社会责任,2015年,红星美凯龙将坚持创新发展模式,走集约、高效、低碳和可持续发展道路,创享万千家庭美好生活!

本版撰文 赵青



四月“来设计”主题活动让顶尖设计团队为您量身定做



客户踊跃参加砸金蛋活动

相关链接

1月1日~3日 红星美凯龙 岁末感恩 抱团迎新

为向相伴一年的忠实顾客致以谢意,元旦小长假三天(2015年1月1日至1月3日),红星美凯龙郑州商场特意为广大消费者悉心炮制了一场促销特惠盛宴。

巨惠迎新:1元巨惠品限量疯抢!

活动期间,商场还特别整合了百款巨惠品1元特卖,1元瓷砖、1元乳胶枕、1元圆凳、1元衣帽架……买到即赚到。

抱团迎新:样品抢购 单人成团!

1月1日至3日,举办奥斯卡特抢购会,特备下了万余件“抱团价”现货家居产品,包括样品、库存品等,都将以超低价清仓让利,以最优惠的价格让利消费者。

豪礼迎新:

进店免费抽奖 迎新送大礼

1月1日至3日,商场准备了千余份进店礼回馈广大顾客,凡进店的顾客无需购物,均可参与免费抽奖一次,奖品有小鸭mini洗衣机、礼品台灯、户外装备、围巾、扑克牌等,100%中奖,绝无空奖!

金喜迎新:“砸金蛋”赢百万现金

元旦活动期间,经典促销“砸金蛋”再次重磅归来,20000个金蛋现金大奖不砸完不罢休,交款满2000元即可参加“砸金”一次……特别一提的是,本次砸金蛋还加入了“新年限量版精品邮册”等您淘!



7月鲁班节田亮助阵,粉丝等待偶像出场



12月爱家日杨澜参加公益活动



爱家日暖城计划为环卫工送温暖