

为消费者营造时尚温馨之家

——记居然之家在客服领域孜孜不倦地进取

居然之家至今已经发展了整整十二年,除了自身的壮大完善以外,也带动了行业整体提升和进步,堪称行业发展的标杆。居然之家集团总裁汪林朋说:企业的核心就是管理和服务。

目前的家居行业正处于一个高速发展的黄金时期,未来无限的美好。所以家具流通,卖场的发达,都是史无前例的。汪林朋提出,家居业的快速发展,虽然符合中国目前的发展,但是存在问题也比较多,行业缺乏自律和规范。再有商场数量激增。其中大部分企业规模又很小,匆忙上马,而软件跟不上,没有吸引力。家居流通业,需要更多真正是以服务,以管理见长的,有实力的企业加入。

“先行赔付”兑现承诺 火遍京城

2001年的冬天,在京销售的某暖气品牌出现大规模质量问题,暖气一上水就漏,把一个新装修的家泡了个底朝天。卖场有投诉,消协有投

诉,工商也有投诉,数量巨大,问题集中,搅得好多部门不得安宁。权威部门检测认定,该品牌产品接口处焊接不合格,充水受压时容易爆裂,属于严重的质量问题。当人们回过神儿找厂商追索时,代理商却纷纷撤场消失,商场集体失声,而生产厂家也闭门歇业。眼见众多受害家庭索赔无门,居然之家做出了惊人之举。汪林朋在新闻发布会上斩钉截铁地宣称:“赔!全部赔!”当150万元赔偿专款陆续送到遭受损失的居然之家消费者手中时,霎时惊动了京城,人们第一次领略到了什么是先行赔付。并由此奠定了行业服务领跑者的地位。

居然之家董事长张学武在一次“北京十大商业品牌”领奖台上曾袒露,居然之家每年都要处理几十起赔付事件,几年来用于先行赔付的费用超过1000万元!12年来,居然之家先行赔付的理念已经深入人心,并引领家居行业中的很多企业走进先行赔

付的队伍。一个家居品牌的崛起,带动着整个家居行业的提升。这是居然之家的奇迹,也是家居行业的幸运。

升级服务 确立行业标准

随着市场的变革,几年时间里,谁要是不实行“先行赔付”,谁就意味着被消费者抛弃。从“先行赔付”开始,居然之家持续不断地推出新的服务理念,潜移默化地推动着家居行业的服务升级,颠覆了粗放管理状态时期家居卖场的潜规则,推动着家居行业走向成熟。

在不同的发展时期,居然之家给“先行赔付”填充了更深的内涵。“先行赔付是建立在产品有质量问题时,商户和消费者的纠纷难以解决基础之上的,现在看来早已过时了。”居然之家把所有投诉均解决在系统之内。汪林朋说,当一个服务标准已经成为共识的时候,一个领先的企业就必须去确立新的标准。

居然之家的第一个升级新标准是“一个月内无理由

退换货”,实施于2004年。即如果产品没有质量问题,就是买了之后看着不顺眼,不喜欢,不想要,怎么办?居然之家告诉你,一个月内,换也行,退也可。让消费者成为真正的上帝。

伴随着行业整体服务水平不断提高和完善的同时,一个新的服务问题在近两年不断涌现。据居然之家统计,在近两年接待的消费者投诉中,属于质量和环保问题的投诉呈逐步下降趋势,而送货和安装方面(特别是定制产品)的投诉却急剧上升,甚至占到全部投诉量的60%以上。问题主要表现在以下几个方面:一是合同约定的送货时间一拖再拖,最长的甚至拖了半年之久;二是安装时间没保证,特别是定制产品很少有一次能全部完成安装的;三是送货安装工人礼仪培训不够,服务态度有待进一步改进,等等。

有鉴于此,居然之家今年3月12日正式推出“零延迟”的服务承诺。所谓“零延迟”

是指在居然之家经营的所有家具建材商户都必须按合同约定的时间完成送货和安装任务,否则就要承担违约责任;居然之家对此项承诺承担先行赔付义务。

送货安装“零延迟”是对“先行赔付”制度的完善,它的推出,不仅有效地解决了消费者装房子过程中的麻烦和困扰,增加了消费者在美化家居过程中的快乐感和幸福感,而且再次推动了居然之家经营管理水平的升级,增加了“居然之家”品牌的含金量,同时也将对推动家居建材行业服务水平的提高产生积极的影响。

居然之家的成就 大部分归功于服务

居然之家自进入济南以来,不断地提升服务,细化自己的管理,目标只有一个那就是追求顾客满意。在众多的家居卖场中,居然之家以诚信的服务和在家居界的影响力赢得了泉城消费者的信赖。服务如同一把利剑,击穿

行业的灰色潜规则,造就了一个充满生机与活力的商业品牌。早在居然之家准备进驻济南市场时,山东分公司总经理周志峰就强调,“只有给消费者提供优质的服务,消费者才会认可居然之家。”

据记者观察,在消费者协会的通报中以及各大网站的论坛上,有关居然之家的投诉数量是最少的。每一笔投诉都由居然之家的专业团队进行限期解决,并由先行赔付的理念指引而将“扯皮”时间减到最少,第一时间保证顾客利益。

在居然之家的官网上,开辟了非常明显的“在线投诉”板块,帮助消费者了解投诉流程和售后服务条件,接受消费者的在线投诉。

三年来,居然之家没有一次未解决的投诉,始终踏踏实实为泉城百姓提供着优质服务,让消费者满意。得到泉城百姓一直认可的居然之家,将在服务上更上一层楼,创造新的服务标杆。

(张德生)

全友家私8000平米超级生活馆盛大开业

7月23日,全友家私8000平米超级生活馆盛大开业。全友家私超级生活馆位于济南槐荫区西客站附近,目前是该区域最大的家居卖场。开业当天,全友家私超级生活馆推出了大型抽奖优惠活动,吸引了周围附近的众多居民前来选购。

全友家私有限公司已成为中国研、产、销一体化大型民用家具龙头企业。公司打造了一支由中、意、德、丹麦等国200多名顶尖设计师组成的跨国研发团队,在中国成都、深圳、意大利米

兰设立了3个研发中心,主要研发、生产板式套房家具、沙发、餐桌椅、床垫、软床等系列产品,涵盖50多个系列、6000多个产品款式,其中,板式、沙发两种产品被授予“中国名牌产品”称号,是中国家具行业荣获两个名牌称号的家具企业,享有“绿色全友,应有尽有”的美誉,公司产品连续多年畅销全国,并远销欧美、东南亚等多个国家和地区,产品销量在全国同行业中连续多年遥遥领先。

享受顶级卫浴——汉斯格雅

汉斯格雅在110年的发展历史中始终引导着世界卫浴流行趋势,并确立了卫浴领域的世界标准。

喧嚣忙碌的工作后,让温暖纯净的水流从头顶浇灌至全身,淋漓畅快的同时,也能在夏日燥热里倍感滋润。每当您步入浴室中,最直观的感觉不是龙头的操纵手感,也不是花洒的出水模式,而是映入眼帘的整个卫浴空间的视觉感受。无论是纯

净简洁的普拉达系列,还是创意和谐的奇特里奥系列,汉斯格雅始终引领着卫浴潮流,在您体验沐浴乐趣的同时,也令您的视觉享受了饕餮盛宴。

8月6日,德国百年卫浴经典——汉斯格雅,将在银座家居中心店盛大开幕,开业期间让利巨惠,邀您共享绿色环保的顶级卫浴设计,领略德国百年经典卫浴的舒适惬意。

A.O.史密斯太阳能热水器 独获“划时代突破贡献奖”殊荣

A.O. SMITH
史密斯
美国热水专家

“太阳能+电热水器”集成机 二合一*的升级体验



*本机兼具太阳能热水器节能环保的性能和电热水器能带来全天候强劲热水的性能。

A.O.史密斯 “太阳能+电热水器”集成机 获划时代突破贡献奖

在中国地产界顶级盛事——博鳌房产论坛上,美国热水专家A.O.史密斯创新推出的“太阳能+电热水器”集成机,一举夺得“划时代突破贡献奖”,成为行业内唯一获此殊荣的产品。



新一代A.O.史密斯“太阳能+电热水器”集成机采用分体承压设计与专利金圭内胆,将节能环保的太阳能热水器与具有全天候强劲热水的电热水器合二为一。同时有屋顶式和阳台式可供选择,阳台安装的方式彻底解决了以往城市高层或小高层住宅无法安装太阳能热水器的难题,为城市用户提供了选择。



阳台式安装示意



屋顶式安装示意

咨询热线: 4008288988