

# 我爱我家

## 打上泉水的印记 给家居生活

一方水土养一方人，这句话只有生活在有特点的城市才会有更深地理解。十六年前，笔者只身来到济南就是被泉水深深地吸引，许多细致入微描写泉水的诗词歌赋就不必说了，让笔者想不到的是在我国北方还有如江南般多水的城市，并且是清冽甘甜的泉水。

笔者研习书法多年，发现我国很多地方借助文人墨客之手写了不少“第一山”、“第一泉”。宋四大书家之一的米芾就写了不少“第一山”，因此许多地方常常为“第一”而争论不休。每天上班，午餐之后笔者都要到黑虎泉边散步，经常看见黑虎泉边接泉水饮用的市民排起长队，不时也听到不少外地游客说“济南的泉水真多，白白流了怪可惜的。”大明湖的“众泉汇流”牌匾告诉外地游客，济南的泉水最后都流到大明湖去了。笔者同时也在济南的大街小巷看到以泉为名的商号，“泉乐坊”、“泉畔人家”、“泉城大酒店”等等。泉水已经真实地融入了济南人生活的方方面面，再和外地争“第一”已经没有了实际意义，其实泉水还可以更多地融入到济南市民的家居生活之中去。

笔者从事家居行业多年，发现一个很奇特的现象，无论是中式装修还是欧式装修，田园风格亦或是现代简约风格的装修，以水为代表的景观在很多风格的装修中都可以找到，并且水景融入装修风格中丝毫没有做作的痕迹，自然而流畅。无论是古典流水鱼缸还是流水加湿器亦或阳台喷泉景观，在中式风格或欧式风格的装修中都可以看到。因此，济南的市民可以很容易将泉水景观融入到家庭装修装饰中去，无论是取小桥流水人家的微观景致还是做一方七十二名泉其一的造型，都可让人天天品味泉水文化的深厚底蕴。

欧派橱柜的俞总经理及夫人每天都饮用泉水，这种习惯已经保持了很多年。每次拜访俞总夫妇，他们总是以泉水沏茶款待，笔者想这就是泉水以最简单最直接的方式来对接济南人的生活。实际上，泉水无论以哪种方式融入济南人的生活，泉水造型、泉水挂画或是隶书的泉字，只要济南市民用心去细细品味，都亦淡亦浓亦甘甜。

(文/朱俊义)



## 把脉市场顺势而为 银座家居铸就十一年辉煌 ——记在银座家居十一载

今年七月银座家居在一片喧闹声中，开始了品牌结构地调整。缩小单一品牌的经营面积，引进更多的中高端家居品牌，让家居消费者有更多的选择余地。数据是对调整成功与否最有力的证明，据悉，银座家居全省门店今年上半年和去年同期相比销售额增长45.5%，今年上半年银座家居门店100%的出租率，这两个数据让银座家居毅然站在山东家居行业的潮头。银座家居既然已经领军山东家居行业了，为什么还会主动调整经营策略呢？做视家居群雄需要怎样的胆略和勇气呢？有着怎样的魔力，让银座家居十一年始终成为全国家居品牌厂商众望所归呢？

### 诚信：己所不欲 勿施于人

今年3.15期间银座家居联合齐鲁晚报建立了“山东家居行业诚信品牌库”，将诚信由一次例行活动转变为随时可查的数据库，这一数据库的建立山东家居行业尚属首次。1997年，全国消费者协会确定了成立以来的第一个消费者权益保护的年主题——“讲诚信，反欺诈”。“诚信”像一件遗失了的珍宝，被重新找回，在全国掀起一场讲诚信的经营新风。银座家居自成立起，在自身诚信的同时，也不忘监督、促进驻场品牌的诚信经营，设立诚信监督机制，一起推进社会企业的品质诚信，服务诚信。每年3·15消费者权益保护日，银座家居都会联合商业伙伴，做诚信品牌评选，强化诚信经营理念，树立行业诚信新风。

银座家居不断创新服务理念，强化所辖品牌诚信经营的服务意识，并制定规范，严格监督。银座家居要求厂商做到的自己先做到，自己不愿意做的也不会要求厂商去做，银座家居先后制定银座家居“诚信经营12条”、“环保放心商场新标准”、以及“新服务承诺12条”，重新完善专家导购、全程服务、绿色环保、品质出众、先行赔付、负责到底；货真价实、差价返还、退货无忧、包您满意、服务免费、终生保障的的服务承诺。

诚信经营，不进即退。银座家居每年都将在上一年度的基础之上，扩大消费者权益保护的范畴，强化诚信意识，至2013年，银座家居将“诚信品牌联盟”升级为“鼎信品牌联盟·诚信服务示范店”，联合鲁商集团旗下品牌银座电器、银座佳驿、银座旅游、银座健身成立鼎信品牌联盟，在营造“品质、时尚、健康、环保”的消费环境的同时，创造电器、旅游、住宿、健身，真正一站式购物体验，针对消费者的需求，制定专家式解决方案。

### 营销：明察秋毫 顺势而为

商场如战场是一句老话，但是对于济南家居卖场之间的竞争，仅仅用“战场”一词不能完全概括。就拿今年上半年的家居市场来说，市场好坏的分水岭是端午节，银座家居高层领导敏锐地捕捉到的家居市场有变的信息，今年七月份就开始了大刀阔斧的调整。这样的调整给予家居消费者更多的选择权，深层的顾客契合度，才能在满足顾客需求的前提下，使企业在市场发展的大潮中立于不败之地。银座家居在整个家居市场激烈的竞争下，也在不断的完善自身的营销系统，精心设计每一场促销活动，让消费者在获取最大限度优惠购物的同时，享受购物的快乐体验。银座家居升级先进的电子化快捷交易体系及营销系统，将打折、返券、直降、补贴、抽奖、免单等促销形式有效融合，顾客可持会员卡通行购物全程，极大的提高了交易效率，在节省购物时间的同时，为顾客提供了完美、快捷、无忧的服务体验。

去年推出“家居开两惠”、“三天三夜，绝版峰惠”、“放假两天，震撼开战”、“内购总动员，不计得失只让利”等活动，都在业内产生了巨大的影响力。活动不仅让消费者得到了真正的实惠，良好的口碑和傲人的业绩也让银座家居屹立于山东家居行业销售的顶峰。

银座家居的今年的“内购会”刚刚过去，取得了骄人的业绩。紧接着推出店庆专享活动“1心1意”：店庆红包撒开抢，店庆一折到最低价，店庆豪礼无限送，店庆大奖轻松赢。这样的活动既贴合店庆主题又实惠了消费者，必将取得成功。

### 服务：敢为人先 成己达人

2013年6月1日，银座家居自媒体银座家居微信平台正式上线，它有效地连接了银座家居和消费者，让消费者和银座家居实时信息共享，将银座家居和消费者紧紧地绑在了一起。2003年8月16日，银座家居北园店正式开业。这是济南完全意义上的现代家居卖场，在山东是首次出现这样的家居卖场，没有成功的模式可以借鉴。银座家居就在这个时候形成了最初的服务架构，为顾客提供全面服务。随着家居业的发展，银座家居顺势成长，不断创新，不断增加服务项目，完善服务框架，形成现阶段家居业领先的服务体系。

2012年，银座家居推出“全程一站式专家导购”，通过银座家居的专业化管理平台和资源整合能力，不局限于家居卖场之内，为有需求的顾客量身打造家装设计、家具建材、家政服务、婚纱摄影、汽车、旅游、健身、美容等一系列配套导购服务，最大化一站式满足顾客的全方位需求。

2013年，银座家居再次创新服务项目，组建“售后维保联盟”，解决家居市场上一直被忽视的“孤儿产品”问题，进一步完善了银座家居的售后服务体系，也为消费者切实解决了很多为难的问题。

### 公益：始终如一 知恩图报

十一年来银座家居的经营与公益事业有序开展，始终不忘感恩顾客、回报社会，将“感恩文化”作为公司一项重要的理念持之以恒，在公益活动这条路上走的越发铿锵有力。在过去多次自然灾害中，汶川、雅安、玉树，家园被毁，损失惨重，银座家居责无旁贷，拿出部分营业额以及组织员工、经销商义捐义卖支援灾区。捐资助学，是银座家居引以为傲的公益项目之一。为贫苦小学捐赠图书，资助贫困学生等，银座家居的关注、关心、关爱从未间断。

拯救生命，关怀困难家庭。银座家居为白血病患者小艺静举办大型善款捐助活动，短时间内筹集20万元，为挽救可爱的生命和美好的家庭做出了自己的努力。不仅如此，银座家居每年年底都会走访慰问困难家庭，将过年所需的钱、物送到需要的人手中，让这些家庭感受到集体的温暖。银座家居对于留守儿童这一群体十分关注，在儿童节期间组织山区的孩子来济南游玩，资助留守儿童治疗疾病，组织多场亲子活动，为孩子们创造了很多美好的回忆。

关注环境，投身环保。每年3月植树活动已经成为银座家居绿色消费月的固定环节，连续9年银座家居出钱出力组织环保志愿者和消费者参加植树活动，植树共计5千余棵，覆盖黄河北、西客站等十余个地区，为净化环境消除雾霾贡献一份力量。银座家居十年大庆期间，推出大型助学计划，捐赠10万元解决数名贫困大学生学费问题，以帮助他们顺利实现大学梦想，助力未来中国梦。十一周年司庆来临之际，银座家居将继续伸出关爱之手，去帮助那些需要的人，将特别的爱给特别的他们。公益之路，从不停歇，银座家居与你一路同行。

