

专访国家一级验光师王旭芳:

# 百分百质量成就百分百信誉

“

十几年前,王旭芳眼镜连锁企业在一间三四十平米的房间里开始了艰难的创业生涯,当年国内权威媒体公布的眼镜质量合格率为30%,而刚刚创业的王旭芳眼镜连锁店的装配技术却已经达到了100%的质量合格,也正是因为这100%的合格率,在经历了十多年的风风雨雨后,王旭芳眼镜已经发展成为山东省内最权威的眼镜连锁企业,目前已拥有淄博、泰安、莱芜直营店23个。

看到这里,读者不禁会问,面对一直以来竞争力如此大的国内眼镜行业,王旭芳眼镜连锁企业究竟有怎样的独特之处能取得这样的成功呢?

”



验光师鲁效燕仔细为顾客眼光配镜。 本报实习记者 邢豪 摄

## 跟着 王旭芳学知识



### 台灯放太低对眼睛有害

许多家长给孩子买来护眼灯,以求保护视力。其实,这些灯具是否有护眼功效,目前还缺乏确凿、科学的证据。所以,要想保护视力,关键在于学会正确使用台灯,而不是一味寄希望于护眼灯。

首先台灯最好选用能发出柔和均匀白光的白炽灯或磨砂灯,瓦数在25瓦到45瓦之间的白炽灯最合适。此外,要保证灯泡正好被罩在灯罩内。台灯的高度距书面40到50厘米最适宜,这样既保证充足的阅读照明,周围的环境也有一定的亮度。最后,台灯最好摆放在身体左前方,这样写字时不会因为手的遮挡在纸上形成阴影,照到纸张上的光线也不会反射到眼里产生眩光。

### 服务赢天下

十多年前,开业没多久的王旭芳眼镜公司发布了一条让所有经营者都感到震惊的消息:对配出的每副眼镜终生保修、保换,“用多长时间,保多长时间”。让消费者欣喜的是,近几年来,王旭芳不折不扣这样做了。城南立木,一诺千金,王旭芳眼镜公司全新的服务理念,在社会上树立了良好的信誉,赢得了消费者的充分信赖。

王旭芳清楚地认识到,如今商品流通速度极快,已无奇货可居,服务成了企业之间竞争的主题,急顾客所急、想顾客所想,把顾客当亲人,这样的企业才会有做不完的市场。“微笑服务不等于热情服务”,王旭芳经常叮嘱员工“不该搭话的时候绝对不能打扰顾客,可以用微笑、眼神与顾客交流,不会的技术问题应该及时向顾客道歉,而不能瞒天过海”。在王旭芳眼镜公司配镜时,你会有许许多多的感受,放心、放松、自由、舒畅……王旭芳一直挂在嘴上的一句话“对顾客充满温情的真诚服务,是我们成功的法宝”。

当然王旭芳的服务不止如此。多年来她一直在报纸、杂志、电视等媒体刊登配镜方面的系列科普知识,让消费者了解更多的爱眼护眼知识,了解更多的配镜常识。“眼睛是心灵之窗,眼镜是窗户上的玻璃”,王旭芳眼镜公司每一位员工通过真诚的配镜服务,诚恳的售后服务点亮的是我们美丽的心灵之窗。正是凭借精湛的专业技术,全面的售后服务和人性化的企业管理,“王旭芳眼镜”品牌正在被越来越多的人所熟知和喜爱。

### 温馨提示

70岁以上老人凭身份证免费配镜,立享价值88元眼镜一副。

### 诚信走天下

有这么一则故事,实实在在发生在我们身边,可以帮助我们揭开王旭芳眼镜连锁企业成功的秘诀。

今年3月份,一位消费者10年前配的一副眼镜坏了,凭记忆中眼镜店对他的“用多长时间,保多长时间”的承诺,抱着试试看的心态,找到了眼镜店。在确认这副眼镜是在此处所配后,王旭芳要求技术人员马上按原件免费换一副新的。更让这位顾客感动的是,王旭芳还吩咐员工为他补办了保修单,以后可以继续保修、保换,因为他们承诺过“免费修理,终生负责。”这则故事正是向我们道出了王旭芳是怎样运用“讲诚信、讲信用”的经营之

道抢占市场的。

在王旭芳眼镜店,这样的例子还有太多,其中已被证实对紫外线毫无阻挡作用的水晶石太阳镜曾经在许多眼镜店里占据着显著位置,虽然现在还有不少眼镜店仍将它摆在柜台,但面对水晶石太阳镜高额的利润,王旭芳坚决不做坑人利己的事。“不赚昧心钱”这是王旭芳告诫员工的一句话。王旭芳是这样说的,也是这样做的,她从没进过一副水晶石太阳镜,更没卖过一副水晶石太阳镜。除此之外,对于因假性近视要求配眼镜的孩子,王旭芳总是毫不犹豫地予以拒绝。对此,王旭芳

开玩笑地说“现在肯定有许多孩子讨厌我,因为我告诉他们是一时视力疲劳引起的假性近视,经过治疗和休息是可以恢复视力的,没有必要配眼镜,许多孩子认为我剥夺了他们爱美的权利。”说完王旭芳笑了。“贪图眼前利益要不得,坑人害人不是我所为!”这话可谓王旭芳作为的写照。一言九鼎、一诺千金,现在许多商家都能天花乱坠乱说一通,但真正落到实处的有几家?面对承诺,王旭芳不折不扣落实了。十多年来的信誉,使王旭芳眼镜公司具有更高的含金量,慕名而来配镜和学习的朋友络绎不绝。

### 质量打天下

“我国有3亿人佩戴眼镜,近几年国家质量技术监督局的抽样检查合格率仅为50%左右。”谈起这一问题,已在眼镜行业摸爬滚打十几年的王旭芳就显得特别激动,因为她亲眼看到由于眼镜质量低劣、假冒伪劣眼镜大量上市,批发市场混乱及消费者自我保护意识差,而使越来越多的消费者的健康受到损害,她心里有一种严重的危机感、使命感。

“我们之所以能得到那么多顾客的青睐,凭的就是质量”。刚才还一脸沉重的王旭芳,谈到这一问题脸上顿时写满了自豪。多年以前,

王旭芳就认准:“为消费者负责,就要让产品质量过关;要保障消费者的权益,得做到自身质量过硬才行。”质量不达标,其他都无从说起。对于一个眼镜店来说难度可想而知,但王旭芳就凭借她从不退缩的精神头,踏上了追求高品质眼镜的道路。

在王旭芳眼镜公司,始终由验光师采用“检影”的方法给顾客验光,电脑验光数据只是做为参考,这为配制合格的眼镜打下了坚实的基础,使责任事故率远远低于全国同行业的平均水平,连续十多年创出配镜100%合格率的好成绩。王旭芳

眼镜公司现有的员工,全部是大、中专以上学历。公司出资选派素质高的员工到正规专业院校学习深造,考试获得国家承认的资格证书后,以证书及技术高低核发工资,并有计划、分专业地聘请专家给员工讲课。扎实的技术功底有效保证了他们的技术水平得到最佳发挥,保证了产品质量的节节攀高。王旭芳眼镜公司在经营的十多年时间里,在质量方面取得的成绩可圈可点——坚决不用电脑验光而用检影验光的方法;眼镜出现质量问题,不论时间长短,均实行免费保修、修不好保换的终生双保制度。

用  
实  
力  
说  
话

王旭芳,国家一级验光师,从事眼光15年,为3万余名屈光不正患者眼光配镜。王旭芳眼镜连锁旗下拥有2个品牌、23个店铺:王旭芳眼镜沂源鹏欢现代城店、王旭芳眼镜沂源振兴路店、姜玉坤眼镜博山西冶街北店、姜玉坤眼镜博山西冶街南店、姜玉坤眼镜博山新华店、姜玉坤眼镜博山老火车站店、姜玉坤眼镜博山中心大街店、姜玉坤眼镜桓台张北路店、姜玉坤眼镜桓台中心大街分店、王旭芳眼镜泰安校场街北首店、王旭芳眼镜新泰平阳路东方时代广场店、王旭芳眼镜新泰青云路杞都宾馆店、王旭芳眼镜莱芜凤城西大街店、姜玉坤眼镜莱芜新时代庄园店、姜玉坤眼镜莱芜胜利南路店、姜玉坤眼镜莱芜金莱广场店、姜玉坤眼镜钢都大街洪沟店、姜玉坤眼镜钢都城子坡集头店、王旭芳眼镜钢都大街银座商城店、王旭芳眼镜钢都大街府前大街店、博山西冶街南首景德动店。



扫一扫  
找到我们更容易