

2014家居销售更注重客户体验

本刊记者 张德生

未出正月,济南家装业却已经异常火热了。许是受到2013年商品住宅成交量超6万套这一利好消息的鼓舞,家居卖场里的各个品牌都在秣马厉兵,彩旗飘展,一片大战在即的紧张气氛。

据了解,虽然已经进入3.15的备战阶段,从市场反馈回来的信息却显示,从现在至3月下旬,只要是周末,大牌势必亮相,3.15被明显“拉长”了。这充分反映出常态化的促销已经成为家装行业的日常工作之一。

一方面活动如火如荼,另一方面不少商家也都在思考一个问题:在经营成本不断攀高,精装房不断上量等诸多不利因素下,降价促销毕竟不是长远之计。一线营销该如

何提升客户满意度?据考察,返璞归真,与时俱进,是很多优秀经营者的现状。

满足客户个性化消费

渐成趋势

定制服务,是业界普遍偏向的一个发展趋势。有业内人士表示,在家装消费中,体验型消费将占据越来越重要的位置。近两年家居消费消费者日趋理性,仅凭低价格无法打动消费者的心。消费者要的不是买来后悔的廉价品。因此,未来的家装销售需要花更多心思,来研究如何满足消费者的个性化需求,对经营模式需要作出改变,给消费者提供“实际”的家居解决方案。

说到底,家装不是成品化销售,是产品与服务的叠加。销售的时候

需要体验,安装的时候需要结合实际,使用的时候仍需要适时调整。对于2014年定制家居业的发展走势,济南索菲亚衣柜总经理王浩认为,定制家具的优势随着市场占有率的提升,而日渐显著。过去两三年的增幅均超过50%。未来能满足客户体验式消费的定制服务将成为主流模式。

家居销售仍将围绕客户体验展开

日前,红星美凯龙成功并购了吉盛伟邦。这次行业老大对行业第三的整合,在各界都引起了不小的震动。事后,红星掌门人车建新在强调“全程体验一站式”全球家居采购直销中心销售模式时表示,传统电商跨不过红星的护城河。他认为,现

有成熟的家居销售模式有“护城”的三大因素。其中,最重要的是家居产品要求较高的体验度,无论是产品的材料、质地、色彩,客户都需要到卖场亲自体验才能确定购买。所以在家居这个特殊的行业里,电商的销售份额只占到2%,且以低价值产品为主。

针对电商的价格优势,车总透露,目前与红星美凯龙合作的中高端家具厂商已有1万家,工厂基本上与红星美凯龙达成了承诺:线上线下一个价。

另一方面,由于缺乏落地的实体支持,致使家居电商的退款率居高不下,同样折射出家居电商在模式、体验、配送与售后、利益分配等有许多瓶颈。可见,电商化的发起主体不同,结果也势必大相径庭。

谋求长远发展 要以夯实服务为基石

看似家居业正经历一个动荡的时代,其实不是。楚楚吊顶济南总经理于峰认为,做市场要踏实,用产品和服务做长线,不求一招鲜。行业越成熟,出黑马的几率就越小。但市场再不好,也有企业逆势飞扬。

同样,山东L&D陶瓷的周总在与记者交谈时,也特意提到,做市场,常规而言,无非就是产品、价格、渠道和促销。但是要看到,在这些要素背后,决定输赢的还是企业的市场影响力。为什么同样在市场中做活动,最后收获却不同?区别就在于是否有真正好的产品,是否真正把客户当上帝。

3月22日、23日,红星美凯龙2天来了! ——促销活动3月8日将启

装修不花钱? 来红星美凯龙看看

2天来了,你要来吗?回顾2013年红星美凯龙“2天来了”大型活动,中国好声音学员丁丁、权振东、王克亲临红星美凯龙济南商场,人气爆棚。2013年两天活动期间销售总额高达1亿,在全国100多家商场中销量第一,创造了家居销量新神话。2014年红星美凯龙“2天来了”持续火爆,将携手神秘嘉宾击穿底价,力图为泉城百姓带来一场超豪华家居的饕餮盛宴。

活动期间,商场百余品牌、不同品类击穿底价。3月15日,数款千元家居名品一元秒杀,3月15日当天顾客还可领取“去头价”产品认筹券,凭证认筹券可在活动期间购买“去头价”产品,花999元即可购买价值1999元的超值名

品。在上述活动的基础上,顾客预充值还可享受高额返现,活动期间更有光明乳业提供的健康礼包等众多实惠!

最幸运抽奖也是本次活动的一大重头戏。顾客购物在3月1日至16日交纳定金1000元,即可参与红星美凯龙的下定抽奖活动。3月22日-23日,顾客交款满额即可在享受返现的基础上,再参与豪华液晶电视抽奖。两天来了两轮抽奖,超级惊喜送不停!

若上述优惠还不足以令你振奋,红星美凯龙再为你送上四天三夜双人港澳游大礼,购物满额即可双人畅游港澳。3月8日至23日一站式置家,来红星美凯龙是你最正确的选择!

装修不花钱? 来红星美凯龙看看

家装建材不花钱,就来红星美凯龙参加“零元置家。”近日,“零元置家”活动又火爆开场了。

“零元置家”活动的本质是引导消费者回归到产品与服务品质,让企业逃离无休止的价格战。时间是检验品质的最好武器,“零元置家”其初衷就是为了在消费者、商家、厂家、卖场之间建立一种契约关系,倡导共同关注品质,走品牌道路,提升生活质量。“零元置家”的核心是“将消费者对建材品牌的信任,折价兑现”,所有商品都以正价的形式出现,通过不同年限的选择实现不同比例的返现,建立消费者与品牌之间的忠诚。“零元置家”活动又开始了!自2012年“零元置家”活动举办以来,今年已经第三季了。主办方提醒广大消费者,无论是返现还是新参与活动的消费者,请尽快前来办理。

据了解,本次“零元置家”活动,在签约返现的基础上,还增加了大牌砍价拍卖会等主题活动。消费者无论参与“零元置家”还是砍价会,均可获得抽取IPAD电脑的机会。此外,参与活动的前3000名消费者家庭还可获赠雅马哈净水器一台。“零元置家”,全济南就等这一场,红星美凯龙,30家一线品牌等你来参与。

大自然原装进口地板 强势登陆济南

2月22日,行业龙头企业——大自然地板又开启了“Nature原装进口地板”的开业促销活动,强势登陆济南银座家居北园店。

据大自然NATURE原装进口地板品牌负责人左经理介绍,中国大量的消费者越来越渴望以高价购买优秀产品,以满足更好的品质需求和更高的期望值,对于国外进口的高端精品地板,他们认为这才是自己想要的,这也是大自然家居建立原装进口品牌的最大原因。

NATURE是中国地板领军企业大自然家居(中国)有限公司旗下独立运营进口产品的子品牌。目前已与全球众多进口地板制造商达成战略合作,和丹麦、波兰、意大利、德国、葡萄牙、西班牙、瑞士等国均有合作。致力于为中国消费者带来100%原装进口地板产品、全程无忧的消费服务、全球品位的生活方式。据了解,进口地板的价格高低主要跟其品类有关,大众化的强化地板的价格相对比较适中,实木复合地板偏向中高端定位,而纯实木地板则属于豪华的奢侈品。



零元置家
零元置家原创机构引领置家新概念

第二季

3月1日-23日 全济南就等这一场

马上省钱

零元置家 百万豪礼

大牌砍价拍卖会 8场

Ipad电脑大奖 100台

零元置家 300户

送雅马哈净水器 3000套

30家参与品牌:



活动地点:红星美凯龙商场 活动专线:4000315319

(品牌排名不分先后)