

### 荣欣装潢“一站式服务法”解读

# ——装潢，并快乐着

无庸讳言，有关申城千家万户家居的装饰装修，坊间素来颇多唱叹“若要瘦身，家居装修”；“减肥要见效，装修选清包”……，说不清道不明的烦事恼事揪心事，何来装潢还能快乐着？但“老皇历”而今翻却，网上就有博客称此番她装修三房两厅一卫新居，仅一个月即告竣工入住，“是一桩很快乐的事”。



生活馆配套仿古家具均属“原创”孤品



生活馆装潢配套陈设琳琅满目一应俱全



来的都是客，荣欣生活馆有问必答

## 9次装修——此番最省心省力最开心

有比较才有发言权，新旧大小此番三居第9次家居装修的唐女士坦陈，以往都市丽亲自率领“马路游击队”从设计到施工全过程跟进，“房未装好，人已累倒”。如今“9日开工，17日水电煤基础工程告完工；25日泥木工结束；竣工日下班前及厨房设备安装完毕；9日油漆工收尾并验收完毕”，“尤感舒心的是，装修过程形同已在装饰公司家装样板间中心挑选起窗帘与壁纸了，2小时搞定且还全部上门安装，爽！”

“装修过程几乎没操太多心思”，“施工人员也从未提出另买任何建材，包括一根钉子，一切均由装饰公司根据统一配送”。“倒是前期的施工洽谈与准备工作费了两个多星期。设计、出图、签字认可方案，去公司展示并挑选中心的材料和设备、确认报价后按双方合同约定与材料清单施工”——“前款的严谨周密换来施工的省心省心，赞！”

与之相“呼应”的是从电脑存档中随机抽样的三份装潢竣工单，户主为逸仙路1238弄某号301室朱女士。整套一厚叠《详细报价单》和《施工内容单》共13张，每个分类项目都罗列去客户的每笔装潢支出，哪怕已2分一只的安全米线用，1角8分一只的PVC管，甚至4分钱一枚的等制螺钉，均有案可查。

张女士的快乐装潢感言和朱女士的那一摞详细记录了584笔大小装修支出的清单，无疑已对“一站式服务法”内涵的形象描述，它由“荣欣装潢”在上海家装行业率先探索性推行，历经一年多的试运行，而今已在浦东浦西创建了

## 8大服务基石，来的都是客——先服务，后业务

有人将这些专门组建的“一站式服务”基地喻为上海家装行业的“肯德基”或“麦当劳”，其选址均贴近人口稠密的新村住宅群落，不仅统一品牌“荣欣生活馆”的标识，且店内陈设也风格统一，紫罗兰色的分隔墙、淡雅的乳白色座椅，一排排供咨询演示的大屏液晶视屏，一台台供咨询洽谈时讲利用的手提电脑……

但真正与众不同之处却是像“顾客”售后服务的“万物细无声”的“软件”，例如打开视屏会先显示出一个橙若飞翔用图，寓意均为家居安装的诸多服务承诺设置和相关服务部门介绍，而最终汇聚列的那个红色“靶心”，标注的是两个醒目大字——客户。据上海装饰装修行业协会轮值会长陈国英介绍，推行“一站式服务法”旨在便民利民惠民，“走千家不如逛一家”，而体现在对每一位远道而来的接洽上，则务必恪守“先服务，后业务”准则。

所谓“定服务”，形象的比喻就是列夫妮的那句俚语——“来的都是客”，精明的主上海人以往买把青菜都可货比三家，家居装潢则更慎之又慎，“荣欣生活馆”的亮点在于有20多年装潢实例电视播讲的资料积累，客户套实样板房实例、20册专业设计图册、20多套DVD演示器，即便来者仅仅是“打打痒”，同样奉上浓醇，请入包烟，打开视屏，让你悠悠细细欣赏，甚至提供“陪逛服务”——每套DVD样板房共仅收成本。

每一位“阿姨”显然更肩负咨询职能，即便来者仅仅是“有一搭无一搭”的“随便问问”，个中细业务守则规定，均须“有问必答”，自然也包含有求必应。

## 有求必应——包讨媳妇包养因

“有求必应”，借助的是“荣欣装潢”最新开发的电脑软件，软件分“电子报价单展示和运算系统”及“报价系统”两大部分，前者若有意愿，只须向设计提供自己特装修的相关数据或房屋资料，以及自己的装修要求包括装修

风格和生活喜好，设计师便能通过电脑屏幕为其当场演示各种装修实例和装潢预算。

和有关部门共同研制开发的这些特殊软件，可通过实景展示的方式，根据客户的要求任意在演示画面中“加加减减”以及“游荡挪挪”，最终为客户推给出理想中的装修实景图，针对客户最为关注的装修成本投入特别是各项建材及设备的价格，“报价系统”则事无巨细不仅对答如流而且还能让你货比三家。

即使来者“七人六主意”——老公偏爱涂料紫红色为对，女主人则钟情淡黄色，女儿却提出苹果绿更妙，设计师同样能应付裕如，但电脑鼠标轻点，屏幕上的实景图能根据客户要求不断变化，而且还能同步提供使用不同品牌涂料的不同单价。客户一旦拿定大主意，每周装修房的托资报价立马能打印出一份洋红的清单，供客户再作斟酌参考。

何以张女士的三房两厅一卫装修仅用了30个工作日，而此前的“施工洽谈与准备工作却要花两个多星期”呢？这也可谓“一站式服务法”的创意所在，或者说用心苦思于，传统的家居装修，往往是设计、施工及装修后的装饰，如照明、家具、厨具、布艺乃至壁挂等软装装潢基本上二三道工序，亦牛角，各管各”。然而如今步入口碑任何一家“荣欣生活馆”，设计师的岗位责任制明确定义——“包讨媳妇包养因”。

将客户的意愿、需求与产品位与喜好自始至终贯穿一装饰的全过程，难怪“陪逛陪聊”。

## 一站式——走千家不如逛一家

其实张女士之所以“尤感舒心”，屈指之一即在于“一站式”——荣欣公司设有软装装潢信息中心，成此能“兼带先行”。竣工前便“按照原来的创意去挑选窗帘与画”，当然，如今的“包养因”，已成不“仅仅提供软装咨询了”。设立在浦东浦西路上那家逾6000平方米的“荣欣生活馆”，目前已分设了软装装潢信息中心和家具、布艺、厨具、艺术玻璃、卫浴设备等配套装饰中心，陈列的展品色柜各类建材及器具，绝非市场在卖新品的简单重复，而是竭尽

全力去搜罗奇货搜罗不暇，以家具馆为例，仿古的农家桌椅，做旧的窗棂门套，灶台、牛头挂件等，无不洋溢着浓郁的旧日气息。

以“杨宅路生活馆”为例，鼎锅、窗台、壁画、欧式家具，艺术插花乃至稀奇古怪的壁灯台灯和别具造型的锅碗瓢勺应有尽有，周全的建材配套，强劲的辅助配套，既为设计基础的“包讨媳妇包养因”提供了尽情驰骋联想的可能，也大大方便了客户后期为新居装饰的寻寻觅觅，仅以灯具为例，由于生活馆贮存有各类风格和造型的艺术灯具，往往让设计师在提供客户图纸时便已“未雨绸缪”好了配套“预埋设置”，届时单等客户确认即可。

据统计，现已建成的浦东、松江、江湾、九亭等8大“荣欣生活馆”，最小的面积也有2000平方米以上，循着“一站式服务法”的推广，至多的装修客户转而倾向了“走千家不如逛一家”，但几能在生活馆内一揽子搞定的，不愿再去市场漫无目的乱逛家，于是便诞生了更具规模的“一站式服务”——“荣欣·建配龙”。

称“建配龙”此言不中，须知建立在宜山长逸路上的“建配龙”建材城，本身面积就达16万平方米！

## A+B——清包，并快乐着

创建8年有余的“建配龙”，日常经营各类装饰建材及相关配饰品也控家家具等多达5000余种，其规模其实力自不容言，不过此番“荣欣·建配龙”集团的创立，却并非仅为“一站式”的简单充实，访问不是有“减肥要见效，装修选清包”的感叹吗？荣欣牵手建配龙所创建的这组“航母”，恰恰是冲“清包”而来的。

首师大装修人“建配龙”的“荣欣生活馆”，紫罗兰色幕墙上最为醒目的标识就是最白字的一一A+B，A字代表“荣欣生活馆”全方位提供的“包讨媳妇包养因”的装饰设计，而B字则意味着全全为深女士谈虎色变的“房未装好，人已累倒”的“清包”，也就是客户可以身临其境，当然，别就大多数装修户来讲，装修选清包工而不包料的“清包”，往往也是不得已而为之。

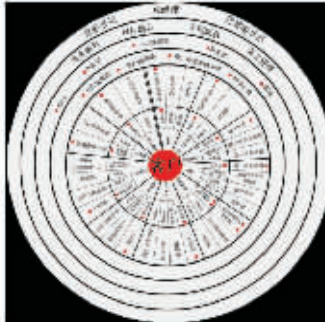
何事不得已？新为着更崇尚省心省省每一个铜板。换一种思维角

度，对于选择装饰建材原本一应俱全的门外汉客户来讲，倘若能提供货真价实且又比市场更为便宜的商品供客户“是不言户”自行选择，这样的“清包”岂不也能一一清包，并快乐着吗？匠之而谋划诞生的“A+B”模式，无疑依“一站式服务法”更个性化，因而也更具和客搬客的诱人魅力。

和以往的传统装潢业务洽谈模式所不同的是，如今走进任何一家“荣欣生活馆”，客户除了能获整个全方位的设计服务外，设计师还会特意提醒不妨试试材料购齐的部分甚至全部的“清包”，当然还会对材料不妨免息贷款以生活馆本身设置的配套商城，再不然则可向16万平方米的“荣欣·建配龙”看看，并非出了“肥水不流外人田”的算计，而是因为“A+B”能为你精打细算更省钱。

细节的感人往往最能让人动容，家居装潢也一样，从“A+B”模式为例，将设计装饰与材料置分开，自己至少赚了钱，但客户“清包”后，仅装潢费用支出一块，就可比传统模式省掉巨额的收支高2000元以上，置身何处为客户省省每一个铜板，“一站式服务法”往往不也成就了“挡不住的诱惑”吗？

文/ 习慧洋 摄影/ 丹丹



客户，是一站式服务的“靶心”！



荣欣联手建配龙推出惠民利民的“A+B”

<b>装潢生活馆地址电话：</b>					
总部实景装潢生活馆	杨宅路258号（近凯旋路、新华路口）	62757889	松江实景装潢生活馆	文诚路228号（人民北路口）	37668321
荣欣建配龙装潢生活馆	长逸路15号（近逸仙路口）	56452001	别墅装潢生活馆	杨宅路255号（近凯旋路、新华路口）	62084573
浦东总部实景装潢生活馆	浦建路620号（近杨高南路、东方路口）	68470212	梅陇实景装潢生活馆	古美路35—39号（莲花路口）	64380113
江宁路实景装潢生活馆	江宁路1318号（澳门路口）	62463320	工业化实景装潢展厅	寅青路659号（九亭）	37633046
<b>分公司地址电话：</b>					
软装馆 杨宅路258号2楼	青浦 青湖路946号	62086073	69729312	金山 金山石化卫清路668号	67961987
杨浦 周家嘴路2026号（许昌路口）	奉贤 南桥保安路632—634号	65378785	67119805	闵行 金平路208号2楼	64635056
浦南 浦东南路3662—3664号（近东方路口）	周浦 秀沿路1161号217室（大润发超市对面）	58812386	68196197	七宝 七莘路2841号（富强路口）	64790710
	嘉定 福海路111号15幢101门面（怡景花园向西50米）		69521239	昆山 昆山市环北路9—11号（越湖北路口）	0512-57995015