

云兰装潢摒弃花里胡哨营销 远离华而不实空摆噱头展会

# 装修这点事不能搞得那么贵

## 热点追踪

云兰装潢得以赢得客户青睐的最大诱惑力，在六字真诀“实惠、正规、诚信”。但凡装修用材的品质、规格、单价及人工费单价，均真实展示在明码告知，且从总部及18个门店一律将系一项目预算参照表张贴上墙，从不以人场价乱入浮动利润。具体的装修贷款参考价，则在各类广告中白纸黑字，“有告之——建面72㎡(一工):4168万(简约风格)/6106万

(时尚风格):建面90㎡(一工):6699万/8332万……建面220㎡(别墅):20248万/24288万。

何以便觉得省且不可议?云兰总经理王陈自有一独门秘笈，一是始终认定客户的装修款就得直接用了装修，决不虚高报价来蒙客户，客户后将客户付的款项用在花甲唱响的营销上。云兰从不搞些沙龙，也不参加各种社会上的家装展会，浓妆艳抹的展会和活动动辄砸钱十几二十多万元甚至上百万元，造成原本只须七八八万元就能搞定的装修价因之水涨船

高，这些活动其实就足让客户花冤枉钱买单。云兰装潢对此一针见血和挖穿，省下这笔资金且还坚持薄利多销，价格便宜公道，自然就多了，利润较少，但至少可以成多。

口就是笃信回头客才是硬道理，客户口碑就名噪。元大不要不在设计方案、装饰效果、装修质量和售后服务上，若若靠吹牛摆噱头的“强迫症”、“豪华巨献”等广而行，且还以虚泡的优惠、赠品、大奖，甚至花俏泡人送发短信或电话骚扰去引诱客户去参加活动及展

会的，最终客户的跟着还是满满的。发现上了还是会掉价的，其实家后装修不要搞得那么花哨和复杂，更不能价格虚高，这么做就伤害消费者，也最终害了企业不能前进和可持续发展。

云兰人自有定海神针，那就是始终坚定地走亲民实惠的经营策略，加之就能玩转绝大多数普通装修的消费者的心，云兰的那句“专心卖良心为市民大众做家装”更是直白、清晰地表达了一——装修这点事根本不需那么贵。习慧泽

报修:56474088 投诉:56476188

## 真心实意为客户排忧解难

### 生意经

“所有工程完工后均有保修五年，水电线路工程保修期五年”，类似保修承诺在许多家装企业并不鲜见，但与众不同的则是，云兰装潢恪守此承诺外，还有“市政”维修，那就是对总部及旗下10家门店保修电话实行“三包归一”，不管业主住在哪个区，以及底本和哪家门店签约的装修，一旦要报修，都必须拨打56474088或同“一键搞定”，杜绝敷衍塞责可能，消除推诿扯皮怠慢，让客户能在第一根修好并获得第一回应，并在保修完成后，由专职人员进行回访，确保售后有保障，体现出企业真正为客户着想的本性。

云兰装潢公司特设的56476188统一投诉专线，其实就是总经王江兴自己办公室电话，接听不用他人代劳，云兰装潢的投诉电话由老板接听，且连市各区乃至郊县的总部都至18个门店内部工作人员，可以说

没有一个不接听这个电话的厉害，一旦有客户不满或拨打这个投诉电话，当属的部门人员及门店经理包括项目经理施工队都得“吃不了兜着走”，所以最好的“防微杜渐”就是在成就就越大时干得更好，云兰近几年发展如此迅速，与此举有相当大的关系。

相辅相成的这两项电话，旨在“彻底杜绝客户不满意消灭在萌芽状态”，另一是“三包不负责你得弄客户”而“坏了声誉也毁了财路”的投诉，下面药方炮治沉疴，且看云兰装潢从严治军的“家规”——若有有效投诉，部门负责人或门店经理最低处罚1000元/次;业务主管、设计师最低停单10天并加倍处罚;施工监理最低处罚一单罚单重罚;施工队长最低扣……。孰属严厉，但保障了客户的利益，足是提高了企业的知名度和口碑，难怪就声震在王江兴《细节》，云兰的业务还是那么繁忙，业务大厅依然人头攒动。施振华

## 云兰装潢讲究诚信 明码标价让人放心



图为在云兰装潢门店墙上所见施工项目单价参照表(部分)。看后让人心里踏实

申榕 摄

## 四百多名培训持证技术工 确保云兰装潢的施工质量

### 员工风采

2010年云兰装潢以367名持证操作工人和技术人员报名上海市家装行业第4名，正是有了这么一大批持证上岗和技术骨干，成就了云兰装潢的客户满意度，更是带来了自身经济效益——2010年云兰公司回头客达到了40%，也正是这么多的人气和选择了云兰装潢，才带动了云兰企业在稳步发展和品质提升。云兰人为了更好地服务好广大客户，也为了消费者

水电隐蔽工程的隐患，今年3月又组织了100多名电工参加了本市十月份组织的电工培训和理论考试考核，其中104位电工通过了考核，取得了优良成绩。云兰装潢工由一两千多名骨干持证工人的辛勤努力，一丝不苟的施工，保证了广大家户的施工质量，赢得了社会的赞誉。云兰人仍在不断学习，不断完善，力争将服务做得更好，让客户更满意。

碧芝 本版主持 傅兆雄 美术设计 杨春霞

## 且看云兰举办第一届台球赛

都很认真和谨慎……半决赛采用5局制……，最后剩下3名选手又双双战至5局，决出：冠军是设计师郑国伟，亚军是总务周洪岗，季军是设计师卢大勇。首届云兰杯台球赛在欢快的颁奖仪式中圆满结束”，一场紧张而又活泼的比赛活动一气呵成。

不厌其烦详列比赛过程，旨在告诉诸君，堪称民族运动的台球，普通人同样能玩得有趣有味和有腔有调。云兰发挥平素产业以“世纪”明尊称。总经理亲自撰写《五年战略》颁发给麾下各部门经理和部门负责人，责令他们不行事端和不得参赛，甚至还有“老板夫妻不下堂”这条，鞭犯其一任何一条一律“机房”与山中人，绝无通融（禁令很有效迄今无人违反）。用现代企业管理学的话来讲，这就叫一张一弛管教有力。

安安



上图为首届云兰杯台球赛现场

## 未雨绸缪练内功 来日方长显身手 云兰人锐意进取“第二阶段”

### 市场风云

风云际会的上海家装行业强于如林，但云兰装潢可謂独树一帜，“特”在哪？“特”在哪儿呢？不妨以其年轻的总经理王江兴为例，收归己名的“秀才不出门”——烟不抽，酒不沾，诗吃不去，应酬不来，每次会议完半工办方设宴招待，他几乎都拒绝作揖言谢绝，坦言自己怕娱乐怕应酬。平日除了公司开会，就是它在公司一厂一小区，亲自接待消费者大众，做好市民百姓家装，再有点爱好也是空闲时到施工现场去巡视一遍。云兰公司通过努力打拼，终于从刚开始起步时一家小企业走到了今日的规模，但他们并不感觉满足，反而在不断提升和拓展，因为云兰人抱中了从今年起进入公司

第二发展阶段，从云兰公司向第二个发展阶段的华丽转身专题会议即能看到云兰人练苦练内功，谋求来日更大发展。

首先云兰人认为，像企业以及企业的各工作人员都必须树立商业人格的思想，只有有了商业人格的企业才能做强做大。云兰公司现阶段将商业人格定义为三点：第一是做任何事情的时候，都要想能不能不这样做，这样做到别人有没有造成损失和伤害；第二是这件事做到这种程度能不能孩子，要是孩子会造什么样的后果；第三是如何做才对得起我们做的客户。三点都是近期云兰公司的管理重点。云兰人认为只要这三点做好了，收获客户的忠诚就油然而生，服务好客户也就是必然结果，选择云兰公司

### 风景线

行为“小斧头”还须从云兰总部监工和各门店施工监理“职称”谈起，云兰公司把“监理”定义十分明确——“对现场施工形象、质量、安全的监督和管理”，要求所有监理每次巡检工地，除了做好相应检测工具和必要的表格资料外，“还必须带上一把小斧头”，用场是“严格按照要求或质量不合格的产品砍掉！”正是这个方法，成就了越来越多的装修客户选择了云兰装饰。

公司制度和制定明确施工监理职责是确保施工现场：形象达标和干净卫生，并且多种、各项日、各处也一一的施工质量；安全生产和安全隐患防范，以及施工工程的二期验收，还得确保施工完成后无大修。“小斧头”在巡检时在每一个监理每次巡检都力求能发现纠正和解决的问题。发生客户对工程施工环节投诉，应及时客户不能完成施工，以及二程后有大修，均为施工监理未尽职尽责。

上下达成共识——工地质量的重中之重是顾客，顾客的重中之重是信誉，施工现场管理的重中之重是施工质量。施工质量工作有成效，就得看石其有没有“小斧头”，更得看有无挥舞猛砍的决心和力量。因此公司责成总经办和各门店经理务必全力支持施工总监的硬派作风和监督管理发扬起来。云兰公司力主监理一职的遴选首先应能大公不私兼顾，还建议最好选用懂行的沪籍阳专才，让更多的浦东的阳面观，也使与客户的沟通畅通无障碍。

云兰公司成立至今的短短几年内便首次摘取上海名牌桂冠，跻身全国行业百强，名列十星级企业，HACCP证书或ISO14001国际管理体系的“2010年度家装行业客户满意度前十名”竟榜中位居第四名之列，得以笑傲群雄，“小斧头”功勋功不可没。惠则

装修的客户自然也会欲想不断。据悉，云兰装潢生长有的管道上又增加了一级强效水管，比如公司总经理亲自巡检工地，总部施工监理总督每口巡查门店各施工工地；和正在施工的客户建立的经办短信互动平台（每周三）；总督到各门店的一张维修电话等等。完全有理由相信：执着而又认真的云兰人定能实现他们的第二发展阶段的目标。

木春

### 装潢服务轻松网购 主流媒体全程跟踪

62981135 www.zhipmsc.com

上海装潢名牌网上商城

云兰、荣欣、佳匠、申远、百姓、刚德、统帅、聚通、欧坊和九鼎等多家沪上名牌家装企业已经加盟网站

委派专职巡视总监 提升形象提高质量 监理巡查工地得带把「小斧头」