

云兰装潢的汪总直达号就是公司投诉电话，这是真的吗？！

前几日，在和几个业内朋友聊到家装公司时，有一个朋友告诉我上海有一家装修公司叫云兰装潢。这家公司已开了十多年了，他们公司有一个非常有趣的事情，那就是他们的老板汪兴国把自己的办公室直线、手机号码、微信号、QQ号、邮箱等号码编成了汪总直达号，公示于各种广告、施工现场挂牌、以及他们公司的宣传资料上。并且这家公司没有设专门的投诉电话，就是直接把汪总直达号作为公司的投诉电话使用。我当时还真不相信，心想云兰公司也不是一家小公司，听说业务还比较忙，这下汪总还不忙死了。我有心找了几份云兰公司最近的广告，还上网大致查了一下，云兰公司还真有个汪总直达号。此时我的第一感觉就是这个汪总直达号要么不是他本人接听，要么就是根本打不通。抱着试一试的心态，我拨打了这个汪总直达号，你别说还真通了！而且接电话的正是汪总本人。我道明来意想约一下汪总聊聊这个汪总直达号的事，他爽快的答应了。



按约定的日子，我来到了汪总的办公室，开门见山的就问他，“你把自己的办公室直线和手机号码，以及微信号公之于众，你们这么多客户，你不怕来不及接他们的电话吗？”汪总哈哈一笑对我说，“你问的问题别人也是这么问的。为什么上海这么多装潢公司，而没有几家公司的老板敢把自己的电话号码亮出来，主要原因还是自身不够硬。”他说

他刚开公司的那几年，也是每天忙于公司业务，装修材料，工地处理问题，协调安排施工队，外加工项目工程预算等等具体管理事务。每天忙的不可开交，那个时候他说客户电话还来不及，别说把自己的电话号码公示于众了！



从2010年以后，云兰公司发展到了有一定的规模，此时汪总想到了自己天天这样没日没夜的忙，其实不解决公司再发展，和客户满意度的根本问题。他说应该从企业架构入手，统筹规划公司制度规定，企业岗位职责到人，绩效结果决定收入。他认为如果每个岗位职责很清晰，如果每个工作人员都很负责任，那么客户就必然很满意。因此他就在这两点上狠抓，在岗位职责制和责任到人上发狠力，并和绩效奖惩挂钩。通过几年的持续狠抓，云兰装潢的装修质量、装修设计、材料供应、现场施工以及售后服务等各个环节都井然有序，每套装修工程都能让客户比较满意。远近客户纷至沓来，回头客更是直线上升。此时云兰公司的汪总不是暗自窃喜，他说他对越来越多的客户选择云兰装潢，信任云兰公司感到担忧。因为他怕他们公司的人员在工程多的时候服务客户的过程中会走样，还怕新进公司的新人抹黑了云兰装潢的品牌和口碑。但是这么多工地在施工，他又无法每个工地都能天天去看着。他就想出了

一个比较极端的办法，那就是把自己的办公室电话、手机号码、微信号码、QQ号码、邮箱等号码编成了汪总直达号，在客户签约时就直接送到客户手中，并把这个汪总直达号在各种媒体的公司广告上公开展示。这一革命性的举措让客户吃了一颗定心丸。云兰装潢在2012年刚开始施行这一汪总直达号措施时，汪总心里也有点忐忑不安，后来试行了几个月后，发现一个月里打这个电话来向他投诉问题的有7、8起的样子。他说他很认真的和客户在电话里面沟通，了解详细情况，并妥善处理了客户的问题。后来汪总通过多年的经营实践，和举一反三推敲细节，然后再不断的优化提升他们的业务流程和操作规



范。现在汪总很自豪的告诉我，他这个汪总直达号，客户来投诉和反映问题的电话，一个月最多只有一两个，时常一个也没有。现在打的比较多的都是需要装修的客户来电咨询装修业务。汪总恳切的对我说，能不能借这次宣传机会，向广大需装修的客户打个招呼，你们需要装修业务咨询时还是直接到公司总部，或就近去公司下设的9家门店咨询，让专业的设计师来为你们服务。当然也可拨打4000-97-3339咨询，而不是非要打汪总直达号来进行装修咨询。汪总直达号的功能是解决客户在装修或完工后碰到的问题及不满意。汪总还说他的手机是24小时不关机的，为的就是方便客户有问题时能够即时可以找到他。他最后补充了一句，现在他社会事务

也多，也经常在外面开会，有时不一定会马上方便接听电话，如果客户有什么不满意，或有问题反映的，最好是加个微信比较好。

在问到现在为什么没有多少客户拨打汪总直达号来投诉这个问题时，汪总说任何人和做任何事都怕认真二字，每个人只要认真了，只要用心的把客户家的事当做自己家的事去做，客户基本上都是满意的。在云兰公司每个设计师、监理、材料员、承揽施工队、外加工商等，他们都非常清楚，只要他们干的不好，只要他们的动作行为让客户不满意了，客户只需动一下手指，汪总的电话就会响起。这比孙悟空头上的紧箍咒还要厉害啊！所以他们都和客户说一句话：“我会用心为你家的装修服务尽心尽力，不管哪个地方你不满意，你就直接提出来，我们马上整改到你满意为止！”这样的服务态度，这样的装修质量，客户怎么会不满意！由此看来，汪总说现在几乎没人打他汪总直达号来投诉这句话是货真价实的。



与汪总在他办公室聊了近两个小时，我还真没有听见他的电话响起。在这次聊天过程中我感受到了他们的一种笃定，而不是那种盲目自信。最后汪总带我在他们近3000㎡的总部旗舰店走了一圈，看到一拨拨的客户和他们的设计师在谈业务。我真的感觉到了好装潢，找云兰——这是客户正确的选择！

上海名牌

2008-2016年上海市名牌推荐委员会

国家二级资质单位

连续13年信得过家庭装饰企业

上海市装饰装修行业协会 2015年12月颁

云兰装潢

好装潢 找云兰

云兰九大特色

造就回头客超过业务总量的45%

特色1

设计师一对一，一站到底式贴心服务。

特色2

装修预算透明，杜绝低开高走乱加钱。

特色3

近3000㎡展厅，5000余种材料实景展示。

特色4

1800㎡仓储场，翻新装潢客户家具中转站。

特色5

固定承揽施工队，不发包也不转包装修。

特色6

施工监理巡查，巡视总监空降照单督查。

特色7

售后及时快捷，高效解决客户后顾之忧。

特色8

所有的不满意，请直接向汪总直达号开炮。(56476188 15821654888)

特色9

近万家装修见证，云兰真的可以让您满意！

签约送豪礼

在2016年12月1日-12月31日的签约客户，除享受本月正常优惠规定外（具体规定请就近咨询门店），还可根据实际房屋情况获得下列赠送（只可选一）：
1、二手房/翻新房装修送搬场费600元
2、经适房/动迁房装修送绿太阳龙头一只等值650元
3、婚房/商品房装修送法恩莎大花洒一套等值800元

www.shyunlan.com

云兰公众号

总部旗舰店：共和新路4646-4666号（地铁1号线共康路站3号口） 热线：4000-97-3339

松江店

嘉松南路绿城路166号(地铁松江新城站北50米)

67733219

虹口店

大连路1172号(近和平公园)

55953668

长宁店

天山路145号(地铁2号线威宁路站靠近双流路口)

62590005

张杨店

张杨北路579号(近地铁五莲路站文峰超市南侧)

50384807

大华店

沪太路1288号(近晋城路(如家酒店北侧))

66111398

浦建店

浦建路1502号(近樱花路东建路)

50454808

闵行店

莘庄镇水清路405号(地铁北广场近庙泾路口)

54956288

南桥店

莘贤南桥环城东路1489-1493号(近东购超市)

57191373

普陀店

桃浦路329号(近真北路、家乐福对面)

52852988