

一切为了百姓满意

上海「百姓装潢」优秀团队纪事

引子:

“国企也能把装潢做得如此之好!”

这句需要作一番解释的赞誉,出自全国装潢行业协会的高层领导之口,原因在于,中国的绝大多数装潢企业,几乎都是民营企业。上海的“百姓装潢”在全国的装潢行业中,虽然不能说是唯一的国企,但肯定是凤毛麟角,少而又少,它的上级管理单位是上海市建材集团。在普遍认为的国企的管理理念、管理模式并不适合装潢企业运作的概念下,国企“百姓装潢”扬长避短,将国企的严谨、规范、守信、诚信这些先天的优势灌注到自己的企业文化、企业管理、企业运作中,成为业主心中的理想企业、装潢行业的标杆企业,国企也能做装潢,并且做得如此之好的赞誉由此而起。

也许正因为是国企,百姓装潢从一开始运作就起名百姓、立志为民,国企高起点、大情怀的基调明确奠定,“为民办实事,让民得实惠”,以敬业的态度、专业的精神为民服务,“百姓装潢为百姓”,“追求百姓第一”,让百姓满意是百姓装潢的唯一宗旨,二十年来深受百姓好评。

三方测评最高分 一把质量保险锁

——记百姓装潢沪东管理中心安泰团队

百姓装潢的企业架构中,有一个隐藏在门市部背后的管理职能部门,低调而不为市场所熟悉,却在受到百姓装潢服务的客户中有极佳的口碑,它的名称叫做“管理中心”,而“沪东管理中心”又是佼佼者中的领先者,它连续两年被第三方机构随机全覆盖抽样测评为最高分,成为百姓装潢六个“管理中心”中的第一,被客户赞为“三方测评最高分,一把质量保险锁”。

第三方机构——上海市质量管理评价中心的满意度测评,是百姓装潢对装潢客户认真负责的举措之一,目的是为了追求测评的真实性,以坚持正确、整改不足而不糊弄消费者,更是追求百姓第一的企业精神和企业社会责任感的良好体现。据沪东管理中心经理安泰和项目经理杨国江介绍,百姓装潢的每一个片区都有一个“管理中心”,其职能涉及所在地区门市部承接业务的现场协调、落实施工、设计更改等,包括饰前的设计定稿、材料把关、饰中的规范施工、监

督管理、饰后的回访问、维修服务等等。

百姓装潢承接的所有施工合同完工后,都要客户填写一份《上海百姓装潢有限公司顾客满意度测评问卷》,详细评述服务质量、施工业务质量、施工安装质量、材料质量、综合情况、改进意见等八大块内容。值得一提的是,百姓装潢所有“管理中心”的这份《满意度测评问卷》,都不要求客户在现场填写,以防因情面原因将填写偏向于优良而造成失实,而且,请毫无利益关联的第三方根据《满意度测评问卷》进行全覆盖抽样评定,得出结论。百姓装潢坚持认为,测评问卷所追求的,就是为了发现问题,失实的结论只能自我欺骗,有何用处?而作为其中一个部门的“沪东管理中心”连续两年获得第一,更是难能可贵。

“管理中心”的工作,环节繁杂,内容琐碎,常常还要被客户误解责难,虽然事后客户也会因了解真相而致歉,但当时却只能及时、

认真地去解决处理。安泰经理说,委屈在所难免,但事后客户在问卷中的满意,就是对我们最好的肯定,我们的连续两年在第三方测评中获得第一名,除了有效管理设计方案、施工现场、材料质量等,还一定有这方面的内容,让消费者信赖我们。

有一户装潢客户,是一对上了年纪的老人,由于装潢设计牵涉到马桶的移位而需要垫高地面20几公分。方案没有任何问题,马桶移位的常规处理就是这样。但是,“沪东管理中心”在现场协调时发现,垫高的地面会对老年人的行动造成不便甚至隐患,当即反馈给设计师修改方案,建议使用不用垫高地面的挂壁式洁具,使得这两位老人极为感激,在《满意度测评问卷》上满意地签下了自己的名字。

政立路一户军人装潢客户,由百姓装潢“沪东管理中心”实施施工,完工后没几天突然来电称厨房上面漏水严重,认为是百姓装潢“撒烂污”而表示极度不满。“沪东

管理中心”虽然自信问题不会出于自身,但不予争辩并立刻派出施工员前往查看,结果,是楼上住户的水管爆裂所致,待楼上住户的水管修理完毕后,“沪东管理中心”又立刻为这位客户进行了厨房整理。这位客户为自己的简单责怪连连致歉,一再表示“今后亲戚朋友的装潢一定只请‘百姓’”。安泰经理认为,客户都不是装潢专业人士,出了问题首先觉得是装潢企业的过错太正常了,我们不能埋怨客户,而且还要及时为客户提供额外的服务,才能获得客户的认同和好评。

“‘沪东管理中心’是百姓装潢所有‘管理中心’中的一个,其他的‘管理中心’同样为百姓装潢的良好口碑做了大量的工作,更有值得我们学习的地方,我们努力保持第三方测评第一的名次,为‘百姓装潢’的美誉度添墨加彩。”这是安泰经理谦虚而又自信的话语。

酒香不怕巷子深 服务态度显真功

——记百姓装潢五角场分公司程丽华团队

“怎么连个像样的门面都没有?”这大概是所有初入百姓装潢五角场邯郸路分公司的客户心中耿耿于怀的,一个2米宽的店面内便是一条通往2楼的楼梯,楼梯尽头却是一块比1楼门面还宽的“追求百姓第一”大字牌匾,百来见方的2楼内是简简单单的装修,而这支队伍却始终在百姓装潢年度业绩考核中名列前茅。“在百姓装潢所有分公司中,我们是唯一一个没有配备1楼门面的分公司,也曾有过高端客户因为我们分公司门面太不起眼而放弃与我们合作的经历。”百姓装潢五角场分公司经理程丽华说:“我们的机会本就比较分公司少,所以我们要牢牢把握每一次机会,不放弃任何一个有可能成功的客户,用我们专业的知识和真诚的服务留住每一个客户。”而这种观念,正是百姓装潢“追求百姓第一”的企业文化所致。

对一个设计师而言,当得知自己服务的客户已经与其他装潢公

司签订了装潢意向书,而且还缴付了定金的时候,或多或少会影响到服务的积极性,甚至会产生消极对待或放弃该客户的倾向,觉得所做的工作都将是竹篮打水一场空,何必又去白费精力呢?而五角场分公司设计师周玥在得知客户已与其他公司签约后仍然与客户保持主动联系,客户在感受到周玥认真的态度后主动将之前其他装修公司拟定的设计方案连同房屋承重结构图一并交予了周玥,周玥当即阐述了原设计在各个方面的利弊分析,在得到客户的回馈后,周玥为客户制作了3套完整的设计方案以供客户待选,客户当即放弃了与之前装潢公司的合作而将新居装修设计重担交到了百姓装潢的手中。“有限空间,无限关怀,百姓装潢,服务到家”也确非浪得虚名,百姓装潢也真正做到了“服务到家”,当一些客户由于工作或者健康原因不方便前往门店时,全程由设计师和业务员上门服务并一

次次来回奔波签合同改设计图的人性化服务,一些客户甚至一次都没去过门店就完成了所有的装修工作。

因为门店的原因,五角场分公司的客户大多数来源于装潢展会和网络接单,程丽华坦言:“有时候一个月上门的客户都没有两三个”,而来源于展会和网络的有意向客户多会选择多家装潢公司进行服务和设计对比,而后择优录取,需要业务员和设计师服务加倍的精力和时间去服务客户,看似是根肉骨头,可着实难啃,稍有怠慢就前功尽弃。

俗话说不怕不识货就怕货比货,装潢也是如此,对客户而言,不同设计师的设计方案是客户对比装修公司设计资质和能力的判定标准,可并不是所有设计师都能坦然面对自己的设计方案与其他设计方案的“比稿”行为。2011年度上海市10佳青年优秀设计师,百姓装潢七大金牌设计师之一,五

角场分公司首席设计师曹诣深,平常面对的多是中高端的装潢业主,却也时不时地遭遇这种被客户“货比货”的待遇,不少对设计要求较高的业主宁愿多花一次甚至是几次的上门费请多家装潢公司设计师提供设计方案,然后再相互对比选出最优质最合适的设计方案,而曹诣深却能在明知客户是来“货比3家”仍全心全意为客户服务,从专业角度为客户着想,积极筹措设计方案,并邀请客户至展会现场,从设计方案至建材搭配一一为客户做详尽的解释,用实打实的优质设计和服务让客户领略百姓装潢待客真心、服务用心、遇到问题将心比心的服务理念,最终让客户放心的将房型图交到自己的手中,这既是对客户全心服务态度的体现,也体现了百姓设计师对自身设计能力和服务态度的自信。

百姓困难“百姓”纾 “百姓”客户源百姓

——记百姓装潢石龙路分公司王红梅团队

一套二室户装修最少要多少钱?如果是找一家正规有资质的装修公司装修又要多少钱?黄浦区业主杨先生生活原本就比较拮据,一家三口与兄弟一家三口同住一套二室型经济适用房,弟弟是低保人士,弟媳妇又是外来妹,当申请到经济适用房的时候六口之家很是高兴,但一想到装修,却又一筹莫展,想图点便宜吧,怕质量有问题,想找正规点的吧,又怕费用承受不起,最后决定先去装修展会逛逛试试水。10万元既要装修还要购置家电家具谈何容易,由于预算比较低,杨先生并不是招所有装潢公司“待见”,而百姓装潢石龙路分公司却在展会上接下了这单充满了挑战的任务:所有装修材料均由设计师精挑细选,选择优惠折扣商品自不用说,有些在特价期间更

是享受“折上折”的优惠:百特瓷砖、强化复合地板、立邦乳胶漆等多种建材优惠,浴帘设计代替原本淋浴房的设计,既节省了空间也降低了装修成本,齐全的基本设施和完善的隐蔽工程让杨先生非常满意,最终61000元的装修费用更是让杨先生喜笑颜开。石龙路分公司经理王红梅说:“我们百姓装潢虽然是国企,但始终把把低端小户型客户挂在心上,我们既可以做单笔预算103万的别墅豪宅,也不会放弃6.1万的寻常百姓装修,绝不会偏移了为民办实事让民得实惠的初衷。”

“回头客”是服务性行业衡量服务水平的一个重要标准,而百姓装潢的回头客占了客户整体的一个重要部分。王红梅告诉我们,有一位13年前让百姓装潢装修过的

客户,当时装修了在钦州路的一套三室户一套两室户,3年前又找到百姓装潢为其装修了一套4室2厅2卫房,原本的三室户和二室户在翻新装修的时候还是交给了百姓装潢;还有一位在7年前百姓装潢服务过的业主,7年间先后介绍其亲戚、朋友、同学、同事一共8套房交予百姓装潢,由此,百姓装潢的工程质量和服务水平不言而喻。

石龙路分公司连续3年在所有门店中业绩排行第一,王红梅也获得了市级颁发的“五一劳动奖章”,由于装修服务行业的特殊性,休息时间接待客户是再平常不过的事儿了,从而来自于家庭的阻力也不可避免,原本照料家庭的时间多半都被工作原因排挤掉了,甚至都没有足够的时间带孩子,而

作为一个“百姓人”,王红梅选择将更多的时间放在了管理服务中,既是为了“百姓”,也是为了百姓。



百姓装潢

SHIBAI XIAO ZHUANG

新巢家居装潢咨询展

5.18-19

(周六、日) 9:00-17:00

上海展览中心西二馆

延安中路1000号 南京西路1333号

咨询热线: 800-6200-425

www.shbx.com.cn