

# 服务兑现承诺 信任一直延续

# 聚通装潢

## 值得信赖的家装服务商

上世纪90年代以后，上海的家装市场开始活跃，此后，大大小小几千家装修公司如雨后春笋般冒了出来。但是，“林子”大了，也就什么“鸟儿”都飞来了。各种问题随之而来。这些年，装修公司老板拿钱跑路、加码要价增工加料、施工质量一言难尽等家装乱象时有发生，到后来消费者还是只能忍气吞声，选择“破财消灾”。

装修是个公认的劳心劳力活儿，在装修前后，消费者不仅要费心找靠谱的装修公司、选材料、盯施工、挑家具、买软装……期间还要应对各种各样的陷阱，哪个环节没盯住就容易被坑，不少人结果还是防不胜防，甚至要闹到“对簿公堂”！面对这样复杂的市场环境，很多装修业主都只能无奈的说：到底什么样的家装公司，才值得信赖？

“时间，是最好的试金石。”这句话放在家装行业，亦是如此！所有经得起时间考验的家装公司，都是靠质量和服务的坚守，换来消费者的持久信赖。聚通装潢自1994年成立至今，为近11万户沪上家庭提供了值得信赖的家装服务，其中，60%以上都是口碑相传的回头客生意。



◆工程条线管理人员对聚通自有建材配送中心的工作人员进行高温慰问，发放解暑用品。

### 40度高温下的聚通“特种兵”

7月的上海“桑拿天”，气温连日居高不下，聚通“五位一体2.0服务管理体系”中店长、设计师、项目经理、材料管家、施工队长五个服务管理角色，仍在飞速运转，能量满满，用自己奋斗在一线的行动，向大家展示着聚通人的匠心追求，回馈客户的信任与托付！

豆大的汗珠顺着脸颊和脖子流进衣服也刷不上擦掉，蒸笼似的工地上总是可以看到一个个忙碌奔波的身影。作为聚通店长，他们全年无休，深入工地是他们的一项重要工作内容，他们需要经常来到工地进行巡查，全方位把关施工质量。无论是帮衬设计师的量房沟通，还是与施工队的协调交流，他们都脚踏实地一寸土劲钻进去。在这里，他们更确保工期的有序衔接，施工全过程的高水准。

在聚通设计师看来，对客户的服务不仅体现在设计选材阶段。所以，高温当前，聚通设计师对于自己主设计的工地仍是紧密跟进，现场交底施工细节，确保施工细节和设计图纸正确衔接，工人思路与自己的设计思路一致，保证将后期完工效果完美体现。

走进聚通施工工地，热浪扑面而来，聚通人们用自己的降温妙招，但还是耐不住高温。汗如雨下，衣服一次又一次的被汗水浸透，衣服上都已出现白色汗斑。但他们仍一如既往地完成每一道工序，为保证各项施工节点化修保正商量的按时推进，每一个施工节点完成之后，施工队长都会带着施工队员进行自检，带领施工团队规范施工，发现问题立即整改，确保工艺成的质量。

项目经理作为客户与施工人员之间的桥梁，用自身在装修方面的丰富经验和专业技能，解决工程、材料方面所有问题，协调工地进

度，复检施工质量。只有深入看工地，了解每一步装修细节，才能真正做好客户与工人双方的沟通工作，由此跑工地就成了项目经理的家常便饭。

从采购一入库一整理货架一套出入库流水账一给客户配材料一请购一送货单一销售出库一财务报表一核算一安排车辆，聚通自有建材配送中心自营仓库材料仓库的工作人员毫不懈怠，聚通的材料管家也是聚通“特种兵”。

聚通的仓库管理员们，熟悉相应材料的品种、规格、型号及性能。在聚通，作为一名合格的预算员，都需先进仓库工作实习半年之久，熟悉材料的用法、用量，及材料性能。他们常开玩笑说：“仓库就是一所黄埔军校”。

五大服务角色贯穿家装服务全过程，五个岗位人员在店长的领导下，以客户需求为导向，不断提升客户满意度。用饱满的员工状态，在家装第一线，为您的新家保驾护航，继续成为您值得信赖的家装服务商！



◆项目经理、集团质检、工程条线领导在40℃高温天一起来到在建工地，巡查施工质量、慰问工人情况。

### 客户的信赖激励聚通人更努力

故事的主人公，一位是年近七十但依然耳聪目明、事事讲究、细致谨慎的典型上海阿姨——胡阿姨，另一位就是聚通装潢嘉定设计中心的设计师——王丽。

今年春节展会上，胡阿姨夫妻俩到百家宜装建材交易中心，咨询动迁房的装修事宜，当时与嘉定设计中心的设计师当场卜定。

胡阿姨的房子到年底拿房，不曾想3月中旬，设计师因个人原因离开了聚通。胡阿姨在得知她认定的这个设计师离开了聚通，当即表示，不想再让聚通操作她的装修事宜。即便店长一再强调，会安排一名同样专业的设计师为她服务，胡阿姨都是表现得半信半疑。

3月底，胡阿姨和王丽进行了初步沟通。王丽非常重视这次见面，提前做了充分的准备。观察到胡阿姨主动地交谈和爽朗的笑声，郑阿姨知道，胡阿姨与王丽的第一次见面跟她想象中一样，一样顺利。

此时，王丽从胡阿姨暂住在女儿家的情况出发，考虑到胡阿姨装修新房的急切需要，建议胡阿姨根据目前掌握的户型尺寸先设计、材料方案准备起来，这样能够保证在拿到房子后第一时间进场施工。

胡阿姨虽然认同王丽的想法，但又面露难色：不测量怎么出设计方案？就算去测量，将近一年的期房时间，工地管理严格，进不去，怎么量房？想起身边亲朋好友装修遇到的烦心事，胡阿姨又开始警觉起来。王丽凭借多年工作经验，当场承诺：先看方案，再做决定！

之后，王丽独自到期房工地现场，观察可以量房的契机。当时就突然开始下大雨，还称之为“地块”没有小区名的这个动迁楼盘，周围都是泥路。王丽就是在这样的

环境下一直“蹲点”。发现每天中午时，小区管理松懈，可以进行房屋尺寸测量。

提前踩点的准备下，王丽约上了胡阿姨进行实地测量，当时还未安装电梯，双方就徒步爬上了18楼，在量房时当场沟通设计规划，胡阿姨发现王丽的很多想法都和自己一拍即合，说到了她心坎里。

一周后，王丽带着设计好的方案致电胡阿姨，主动上门沟通设计方案，因为胡阿姨的女儿是同济大学的高材生，本身对设计也是懂门道。王丽按照胡阿姨和她女儿的想法，几易其稿，并陪同胡阿姨进行装修建材的选购。终于，胡阿姨在5月底和聚通签订了施工合同。

签约之后，王丽和胡阿姨一直

保持着很好的互动，不时还和胡阿姨一起聚餐吃饭，俨然已经成为了关系亲密的朋友。

有一次，胡阿姨看到了王丽的朋友圈：生日愿望是团队单月产值突破500万。于是，在亲朋好友中身为意见领袖的胡阿姨，向她的邻居和姐姐推荐了王丽。有了胡阿姨的穿针引线，邻居和姐姐都在两个礼拜内签订了施工合同。奇妙的是，胡阿姨姐姐家的上一次装修，就是王丽18年前参与设计的。

2017年是聚通服务年，如何提高客户的满意度、参与感、幸福感是聚通人时刻需要思考的问题。从最初的“信任危机”到后来的“延续信任”、“传递信任”，王丽毫不胆怯，收获了客户的信任。

**客户档案**  
王丽，聚通装潢嘉定设计中心的设计师，从业18年，擅长现代风格设计，注重空间功能的合理性，善于通过色彩、材质、灯光等元素的搭配，营造温馨舒适的居住环境。王丽性格开朗，为人随和，善于倾听客户的需求，能够准确把握客户的需求并提出合理的解决方案。王丽在工作中认真负责，对待每一个项目都全力以赴，从前期沟通到后期施工，都表现出极高的专业素养和敬业精神。她的客户评价她是一个值得信赖的设计师，能够满足客户的需求并提供满意的服务。

**客户评价**  
王丽设计师人很好，沟通能力很强，责任心也很强，很专业，值得信赖。

**新闻**  
报道既真实又生动，不管是资深设计师王丽，还是店长郑强，以及青年设计师厉天明都是聚通公司教育与培养的结果，虽然装修还未开始，就凭设计师王丽小姐那份真诚和担当以及郑强店长的认真负责使我们感到聚通装潢确实是值得信赖的家装服务商，愿聚通装潢公司在2017聚通服务年中生意兴隆，更上一层楼。

◆我们将胡阿姨的故事发布在“聚通装潢订阅号”微信公众号中，胡阿姨留言的文字中充满了对聚通的肯定与信赖。

### 年中装修嘉年华下周末开幕

上海仲夏装修嘉年华将于8月12日至13日两天在瑞金南路570号（近瞿溪路）的百家宜装建材交易中心举办。届时，消费者可一站式咨询家装设计、挑选端庄建材、参观在建工地、选购软装家居，值得您举家前往，不容错过！

参展客户可通过专业设计师为核心引导，行之有效地洞悉自家房型设计方案；在设计师的陪同下，有的放矢地在10000平米的建材体

验馆选取符合设计思路的名优产品；实物上样，家装柜台真人现场讲解优劣建材对比；到106间特色施工技术工艺馆，面对而聆听30年装修老法师讲授施工门道，还可乘乘会特设的班车前往在建工地一睹“金龟班”施工实况，还有更多年优惠大促……欲了解更多展会活动详情，可拨打免费服务热线400-016-6699，或登录www.jt111.com.cn详细了解。

### 上海仲夏装修嘉年华

8月12日-13日  
周六—周日  
9:00-18:00

百家宜装建材交易中心  
徐汇区瑞金南路570号（瞿溪路口）



热线：400-016-6699  
网址：www.jt111.com.cn