

40个窗口行业公众满意度测评位居倒数第7 家装,你能让人信得过?

透视镜

本版日前刊发的有关因读者质疑“T6”而引发的执业话题一文,在广大家居待装修业主消费群体中频生热议,普遍认为被“柏万青/老娘舅”等媒体所披露的这个家装投诉案例很具典型和警醒意义——消费者陈某原本是怕上无良企业的当,怕挨“马路游击队”的宰,才听从某网站推介,签约网站推荐的口碑值排名第一的“同济 T6 设计”,结果不但质量仍无保障、价格也不低廉,且在业主看来,装修水准“几近马路游击队”!

群情哗然还不仅在于此。从上月至本月,由行业社团机构两度举办的大型设计施工服务达标企业及信得过装潢企业的“精品装潢展”广告上,据称系从“一万家装潢公司中选出”的 20 家或 18 家“鼎级装潢企业”参展名单中,竟仍有“T6”赫然在目,只不过名称上不尽相同——“T6 国际设计”。人们因之要求主办展会的行业社团机构尽快讲清爽以正视听,于情于理都很正常——此

“T6”究竟是不是彼“T6”?

人有失足马有失蹄,一步不慎洒消费者投诉,这在家装市场是常有的,从行业社团机构提供的统计数字中也能佐证——业内去年关门停业的就多达 530 家,负案卷叠潜逃的有 23 家。但问题是如今参展的“T6”,还并非“百里挑一”,而是“万里挑一”的“鼎级装潢”之身价,若查实其“真身”还真是两个月前被荧屏上曝光的“同济 T6 设计”,该挨板子的就显然不仅仅是它“换马甲”以混迹“精品装潢展”了,展会主办机构也难辞其咎。

此前就有业主质疑该展会海报上“万里挑一”言过其实,老实讲家装市场究竟有多少家装潢公司,因有的已登记注册,有的连营业执照都没得,谁都说不出一个确数,已加盟行业社团机构接受管理的家装公司,据说也仅 3000 多家,试问从“一万家装潢公司选出”又从何处谈起?当然,自壮行色以示权威情有可原,但若真的此“T6”就是彼“T6”,换位思考一下,你是消费者,这样的展会、这样的广告,甚至包括主办机构的

自身权威信誉,敢问你还会信得过?

时下的上海家装大市场,确实有点让人欢喜让人忧,喜的是据业内社团机构提供的统计,旗下各级达标企业已有 110 家,并据悉已夺得 52% 的市场占有率;连同由获评业内“十大”、“十强”、“十大风云人物”为标杆的属下全部“正规军”,更称已整体掌控沪上近 70% 家装市场;野路子的“马路游击队”的市场占有率已萎缩至 31% 左右。上海家装行业的总体公众满意度分值现已达 81.71 分,去年比前年又提高 0.28 分。

但诸业主有所不知的是,由上海调查总队受市精神文明办委托,每年发布的窗口行业公众满意度测评(其统计持之有据)还显示,横向比较参评的 40 个窗口行业,家装行业 6 年来蹒跚爬升,但迄今的 81.71 满意度分值,仍只能排序在第 33 名。若能正视现实奋起直追,也请能落实在办展布展的严于律己和有一说一上,唯有以真诚坦诚树立权威,才能赢得业主大众的信得过。

国俊



在市房地产学校日前举行的“建筑装饰专业指导委员会专家聘任暨校企合作签约仪式”上,统帅装饰作为行业的优秀企业代表,与该校签订了《校企合作框架协议》,公司总经理杨海则受聘为市房地产学校建筑装饰专业指导委员会的专家。此举是统帅装饰克尽社会责任的又一体现,有助于校企间优势资源共享,培养更加符合社会需求的专业技能型人才,从而助推学校、企业、社会的和谐发展。

图文/ 未名

彰显统帅装饰
校企合作紧密
社会责任深入

风景线

对消费者而言,消费需求若得不到满足,最终就只能也必然选择用脚来投票。一个企业如果不懂客户的心,老沾沾自喜地沉溺于被人为放大的良好感觉,却不愿想方设法地为客户创造各种价值,人家凭什么青睐你?正因为如此,深知任重道远的欧坊国际设计会率先起步去夯实“王牌意识”,并目不旁骛地执意铸就着“百年精品”。

打造王牌队伍的要点:
以质取胜 力戒浮躁

从无到有、从有到多、从多到精,诚如欧坊王牌施工队长薛明忠所言,打造王牌队伍,要点就是“以质取胜”,唯有戒除浮躁心态,不图产值规模,认定须以“为消费者创造价值”为奋斗宗旨,以打造“百年品质”为终极目标,才能义无反顾地且目不旁骛地衔枚疾进。如今活跃在江浙沪别墅和大宅装修现场的欧坊精锐“御林军”,每年就能为欧坊赢得上百套回头客生意,诸多竣工工程也屡屡成为上海乃至全国性的示范工程获奖作品。

建设基层施工队要诀:
平等/公平/关注/重视

欧坊的施工队伍建设,从不“想当然”地片面追求“等级工”数量,而是意在倡导和力推——平等、公平、关注、重视,因为唯有员工的舒心快乐尽情投入,才会让服务价值倍增,并因之让客户满意愉悦。注重自我规范,精心养护和人性关怀并重;创造公平竞争环境;强化“支部建在连上;致富一盘棋实施员工利益互保;营造“比学赶超”氛围,方能赢得军心稳定——心往一处想,劲往一处使,人心齐,泰山移,生意越做越火,企业经久不衰。

创造客户价值的要害:
服务落地且“嘭嘭响”

舍不得孩子打不得狼,欧坊总经理郭锡军谆谆告诫麾下,时时事事处处均须力求务实不玩“龙头须”,通过全员轮番培训、现场问卷解惑、工地考察、回炉提升等方式,将《9S 蓝钻工程管理体系规范标准 PPT 教程》等先进施工理念和专业基础知识循序渐进地输送给一线工人,围绕“创造客户价值”这一主题,欧坊还拟策划于近期推出新一轮水电、泥木、油漆技能 PK 赛,并辅以相关的配套服务,“雷声”大,“雨点”也大,确保服务落地且还得“嘭嘭响”。

“一站式价值链”的银铸:
循序渐进 丝丝入扣

一口吃不出个胖子,欧坊人更注重能给予客户什么样的服务,家装品质是否达到和超过客户要求,包括服务是否能为客户利益增值。欧坊“品质优化模式”的每一个流程,都意在严格通过专业手段防微杜渐任何蛛丝马迹。市场在不断变化细分,服务则必须与时俱进,不断自我完善,将心比心善待客户,才能获得客户的心。用心,才会实在;实在,才有满意。无论对建材供应商、对内部的合作团队、对所有“第三方”,也都需要持有携手共赢的态度。

久阳五行

欧坊人志在锻铸『百年精品』

夯实『王牌意识』造就『百年品质』

他掌管的工地始终投诉率为零

——记百姓装潢优秀监理张海昌

群英谱

2002 年便进入百姓装潢公司的张海昌,以前从未接触过质监员工作,但自打“走马上任”质监这个岗位至今,他负责的工地却始终做到投诉率为零。正因为此,又创下了另一个同样难能可贵的业绩,即业主的满意度为 100%。当然也正因为如此,张海昌连续多年被评为百姓装潢的先进工作者,上上下下,说起张海昌,没有一个不翘大拇指的。但若要看他自己披露这两个令业内同行刮目的数字之所以会诞生的秘诀,他想了半天才蹦出这么句话——当质监员,要得就是事无巨细都须一板一眼、脚踏实地。

很简单的一句话,就足以显露出张海昌为人的本份、从业的执着和对待施工质量一丝不苟的较真——承揽某顾客家装修业务时,因居室是个已有三、四十年房龄的老居民房,墙面的渗漏问题非常严重。为了寻找出更有效且更能确保今后无忧的最佳抗渗漏方案,张海昌认准唯有一个死理才能迎刃而解,那就是天天泡在现场,发动施工人员反复探讨反复试验,往往这里堵住了渗漏,那里又冒出问题。但他不管,一次不行,两次;两次不行,阿拉再试,

就不信琢磨不出个道道来。

功夫不负有心人,就是这么执着不舍地观察找漏,锲而不舍地一个个捉漏、堵漏,最终让难题得到圆满解决,业主都因之深受感动。但张海昌却认为实乃自己理所应当的职责。监理工作从来就是这么琐碎复杂,质监员就得站在维护公司信誉和维护业主权益的双重立场上事必躬亲,除非你不当质监员!以尽职尽责为己任,以不辱质监员使命为荣耀,“当一天百姓装潢的质监员,就要让公司放心让客户满意!”

榜样的力量是无穷的,张海昌素来就是百姓公司员工上下的执业楷模——“小中见大,平中见深”,百姓心中有杆秤,都说只要业主一个电话,不管多早或多晚,他都会按时到达现场,从无任何怨言;都说他十年如一日:对内,他严把质量关;对外,严把服务关,要求别人做到的自己首先做到,而且永远走在时间的前面,一路走来,赢得的是鲜花和掌声。

留下张海昌的联络热线给待装修的业主吧——8006200425 / 54081777。

柏蕴

本版主持 傅兆雄
美术设计 杨鑫涵

时尚不附庸 华贵不奢靡 气质超物质 聚通腾龙设计莲花路店开业

家装快讯

明起正式开业迎客的聚通装潢腾龙设计(莲花路店),系该家装龙头企业旗下这一高端设计品牌的又一连锁门店,此前已有腾龙设计“徐汇店”和“浦东中融店”的相继成功开业运作。腾龙设计专事别墅、大宅的设计,以“时尚不附庸”、“奢华不奢靡”、“气质感动高于物质享受”等高端品牌特色,成为吸引中城消费者竞相上海家装大市场的金字招牌。

凭借独立研发的互联网可视设计系统,以及互联网可视施工现场即时监控系统,聚通装潢构建了以客户为中心、企业建设为平台,并汇聚了施工方及材料、家具、饰品、电器等专项生产企业,以及用品和布艺供应商等为一体的,拎包即能入住的实体居家装饰模式。从根本上解决了传统装修普遍存在的设计难、选材累、过程苦、遗憾多等弊端,家装效果

“所见即所得”,工程进展和工地现状客户能轻松掌握,同时还能为客户节省费用,拎包即能入住。

为确保能向客户提供“所见即所得”的设计和装饰效果。由 50 名顶尖获奖设计师组成的腾龙设计团队联袂坐镇担纲,同时还通过互联网与全球 500 名室内设计名师高手建立了长期稳定合作关系,从而使设计作品能与当代时尚居家设计潮流同步。腾龙设计这一高端品牌的创立,无疑为沪上诸多别墅和大宅待装修业主,提供了不可多得的轻松愉悦选择——过硬的施工质量、让客户心悅诚服的设计功力,同时也让聚通装潢一次又一次地赢得

回头客。
腾龙设计咨询热线:400-888-1893

特别提醒

聚通装潢还将于 6 月 22-24 日端午假期期间,选址浦东正大广场举办“2012 上海装潢设计双年展”活动。届时,除了全方位提供公寓房设计展示外,腾龙设计团队也将现场设专区为别墅大宅消费者提供 VIP 精准服务,并重点展演“别墅大宅·节能环保”主题,让签约装修户的日后别墅生活,能更称心如意,并更畅快且无任何后顾之忧。了解更多:www.jt111.com

翟闻

上海装潢名牌网上商城
www.zhmpsc.com

装潢服务轻松网购 主流媒体全程跟踪

荣欣、聚通、刚德、百姓、申远、九鼎、云兰、佳园、欧坊、显高、星杰、同济经典、统帅等多家沪上名牌家装企业已加盟网站