

百姓装潢：花香自引蜂蝶来

百姓装潢日前选址上海展览中心独家举办三天展会，期间客户储小姐与业务员曹晓岚一见如故，谈得十分投机，但在签约时却显踌躇，因为她又听说有家装潢公司其水电装修名气很响，想去看后再作决定。曹晓岚除了仍为她详细介绍百姓装潢的操作规范服务标准外，也赞同对方不妨眼见为实，可分别考察彼此的施工现场，翌日储小姐来电告知考察结果，笑称依然决定牵手百姓装潢——“下午三点，阿拉正式签约”。

客户王先生尤为关注施工质量，原先已与一家大公司签约，看到百姓的展会广告

后，抱着不妨也看看的想法前来观展。接待他设计师王燕平对百姓装潢的服务流程和技术优势介绍已然让他动了心，于是再提一个要求，想亲自看一下做水电后期以及泥木阶段的施工现场。王燕平立马陪他去离他家最近的龙吴路两个施工现场，且同步把百姓装潢的施工规定和达标要求进行逐项讲解，王先生因之心服口服：“OK，百姓的服务确实好！”遂当场拍板签约。

桃李不言，下自成蹊。“百姓装潢”这块响当当的金字招牌之所以能经久不衰，且日益熠熠生辉，靠得是一个久经锻造锤炼而成

的缜密的“系统工程”，固然有赖于坚实的业务素质和强劲的企业实力，同样也不可或缺“诚信打动客户心”的魅力，百姓人对此的诠释虽朴实无华，却句句在理——名气是建立在实力之上的，而实力的基础是服务，服务才是实力的根本体现，能让顾客在我们的服务中得到满意舒心的享受，那才是最大的成功。

花香自引蜂蝶来，正因为此，本版今天专门来聊一点以奉献给广大家居特装修户，让更多的业主能多角度全方位地走近乃至最终走进百姓装潢这个百花园。

习慧泽

诚信，擦亮了百姓装潢的市招

记张杨分公司经理高燕群

某次有施工工地在验收时发现材料商的地板有瑕疵，客户提出异议并要求调换，这不仅给材料商造成了损耗，也增加了工时成本，虽然材料商答应可予一定补偿，但张杨分公司的高燕群经理闻讯后却“胳膊肘朝外拐”，除主动向顾客表示歉意，还坚持与材料商交涉，敦促其应把客户的利益放在首位，最终责成商企将30多平方米的地板全部拆除换新。此举不仅赢得了客户谅解还成为好朋友，被诚信所感动的客户后来还为高燕群介绍了不少装修业务。

诚信，因之也擦亮了百姓装潢的市招。一位女客户获悉百姓装潢有信誉服务好后慕名而来，但因家庭经济拮据，希望能先签订装修意向，等经济条件改善后再进行装修，高燕群热情接待一一一应允。一年后，再度上门来的女客户坦陈手头仍然很紧，但儿子婚期已近，为了节省每一个铜板，高燕群除了为客户精心筹划上佳装修方案外，还不厌其烦地前往客户家踏勘，详细了解实际需求，以充分掌握第一手资料为基础，精打细算力求经济实惠。

当然，还用了相关政策，为此高燕群累得嗓子都嘶哑了，深受感动的客户特地送来了胖大海。经高经理带动下齐心协力，婚房装修如期完工，既了却了女客户花钱要少质量要好的心愿，也成全了一对新人的喜结连理。其实类似的故事可谓不胜枚举，“待人真诚，做事给力”，几乎已成为每一位客户对这位年过半百的高经理一致的赞誉。

多年来她就是这么早出晚归，忘我地工作，全身心投入，用“真心、用心、将心比心”的服务践行着自己的承诺——“诚信、努力、坚持”。

柏文

独当一面的「党员大姐」

记优秀共产党员百姓装潢徐汇分公司经理朱玉芬

荣膺建材集团优秀党员称号的百姓装潢徐汇分公司经理朱玉芬，虽然年龄是分公司最大的，且患有高血压，体弱多病，家务繁忙，但自打1998年进入公司后，14年来从业务员到业务主管到走上任分公司第14任经理，始终兢兢业业一门心思投身于本职工作，一步一个脚印地实现着自己的人生价值，是人家公认的“党员大姐”楷模。

平日里朱玉芬总是第一个赶到公司清理打扫，作好开业准备。每当业务员因要接洽顾客不能准时下班，她又总会主动留下来陪伴，常常还自己掏钱买点心给大家点饥。群众的眼睛是杆秤，这么些年来，她几乎放弃了大部分节假日休息，问她为何要如此地拼命，回答往往很简单很坦率，说是既为了能给公司多揽点业务，也为了能给大家匀出更多的休息时间。分公司的经理先后换了十多位，朱玉芬首先以自己人格的魅力赢得了大家的交口赞誉。

当然，尤其值得称道的是朱玉芬对业务的娴熟和精通，正因为此，她与客户沟通的技巧和洽谈艺术，更可谓炉火纯青，在日常的业务接待中，朱玉芬最为注重的是研究和揣摩顾客的心理，并怀着满腔的热情为顾客出谋划策，热情周到地为顾客解决一些看似“浑身不带痒”的“份外事”。每当业务员或设计师在洽谈业务碰到困难时，她又总会为之出谋划策，帮着与客户沟通，最终成功达成装潢意向，员工因之个个对她十分敬佩。

坦诚、真诚、竭诚，为百姓装潢赢得近悦远来，每逢百姓装潢开展业，来得最早的总是朱玉芬，笑脸恭迎侃侃而谈，最终赢得的客户订单，往往又总是最多的。 晨光



图1为“待人真诚，做事给力”的高燕群

图2为甘于平凡乐于奉献的何平凡

图3为心中有客户服务无止境的设计师周苑华

图4为独当一面的“党员大姐”朱玉芬

强将手下岂有弱兵——摆摆百姓装潢施工队长的“谱”

才40岁出头的施工队长陈军，却是金山百姓装潢成长的亲历者和见证人。从一名普通泥瓦匠干起，如今已是独当一面的主力大将，且看去年金山分公司所承接的几个大别墅项目，几乎都交由他执掌施工，例如宝华海湾城的别墅施工，他几乎天天驻扎在现场，3个月的连续施工一天都未休息。完美到无懈可击的施工，让业主最终还和陈军结为好兄弟、好朋友，并引以为豪地常将自己的新居作为样板房到处宣传，由此引来了不少回头客。

陈军的同乡兄弟陈兵也是骁将一员，去年由陈兵接手了金山分公司最大的一个工程项目，其中最麻烦、最棘手、最危险的工作就是楼梯改造工程，因别墅中原有楼梯空间狭小，要重新改造，需现场浇筑，施工质量要求

相当高，在楼梯改造期间，他夜夜睡在工地亲自把关一丝不苟。原先还抱着疑虑心态的客户，最终对陈兵真佩服，夸他爱岗敬业施工工艺精湛，新居装修的质量称一流还不多——高级！

工程队长杨秋喜，虽说还是初来乍到的新人，但业务上却已娴熟老到。他负责的工地整洁干净，材料堆放有序，施工质量每每总能给客户带来意外的惊喜。万安泰那施工因他的作业现场与其他装潢公司的相比格外出挑，吸引了众多客户前来参观，从而为百姓装潢的业务拓展赢得不少回头客。同样也因为杨秋喜的呕心沥血克尽职守，以至于别墅装修还没完全收工，客户就满心喜欢地主动要求提前结账了。

殷咏兴

心中有客户 服务无止境——听百姓装潢设计师一席谈

设计师周苑华：

光图画画得好是远远不够的，与客户沟通更为重要，沟通能力的基石是得善于触类旁通，如材料特性、施工工艺、中央空调，地暖、净水设施等配套设备的特点及安装方法等等，但凡客户事关装潢的任何问题，都应能给出专业的意见，这是赢得客户信任的第一步。设计方案和装修预算是密不可分的，方案做得再好如果与客户的心价位相去甚远也是徒劳的，要根根客户的预算来提供最适合的设计方案，好的设计师至少应相当于半个业务员。

称职的设计师，更应根据客户的实际需求提供最适合的设计方案：老年人居住的，就多从实用、安全、方便的角度出发，无须过多装饰；若是婚房，就要多考虑一些设计的效果，但材料不一定要用得很好，因为大部分新婚夫妇夫妻买房后已无多少经费来装修了，当然实际情况还要通过与客户的沟通获得，以人为本，因人而异，从客户的需求出发才能尽快赢得客户的肯定。

客户是最好的推销员，即使进场了设计师的服务还要继续，和他们一起选择装修材料，一起搭配软装，一起把图纸变成实际成

果，好的服务有助赢得客户认可，也是为我们做的最好活广告。

设计师金杨：

任何一位设计师都希望作品被客户接受，行之有效成功秘诀是首先要非常注重自身形象，良好的形象，会使客户对公司更有信心。其次要勇于自我推荐。和客户交流时除价格、工程质量和售后服务外，还可把自己的既往优秀作品呈现给客户，让客户能更直观地了解设计师和公司的运作方针。当然，“服务”则更应该永远都是“中心思想”，无论是陪同客户看材料，还是和客户交流设计方案，都得耐心、细致，哪怕点滴的疑问，都要不厌其烦予以诠释，赢得客户的信任和喜爱，才有口后近悦远来的“回头率”。

洪虹

人生在平凡中闪光

小记沪东管理中心质量管理员何平凡

沪东管理中心质量管理员何平凡是位党员，之前还曾是吴松水泥厂的劳模，因产业结构调整10年前来百姓公司担任了橱柜厂技术员，2009年调至沪东管理中心当质量管理员。从未接触过施工管理的他，到了新的岗位后又把当年劳模的干劲投入到工作之中，他珍惜公司每一次的学习机会，丰富专业知识，提高综合能力，不到半年的时间就适应了本职工作。

现场管理工作琐碎复杂，但若是“粗”一点就会耽误中心的工作，他除了认真在公司统一的“施工质量记录表”上作好记录外，还自创了“粗活”“细干”，把服务跨前一步。他把每一个顾客的资料记在自己的笔记本上，什么时候水电要验收，什么时候油漆验收，什么时候该结账了，一目了然，在本子上排列好作战时间表，做到及时接待与顾客碰头、验收。

“粗活”“细干”他经常起早贪黑，走东家去西家，以工作需要为自己最大的快乐，以干好工作为目标，以为顾客带去最好的服务为荣耀，从无任何怨言，兢兢业业地工作。作为一名党员，他严格要求自己，以“小中能见大，平凡中见深”的境界来约束自己，以高度的责任感和强烈的工作责任心做好平凡工作，并竭尽所能地帮助别人，在管理中心内创造了良好的人际环境和谐融洽的工作氛围。

今年他负责的工地，做到了返修率为零，顾客满意度达到了100%。就像他的名字一样，人生在“平凡”中闪光！真正做到了平平凡凡做人，扎扎实实做事，“把荣誉看淡一点，把自己看小一点，把眼光放远一点”是他的立足点，以自己的人格魅力、奉献精神，感染着大家，激励着身边的同事。

范任