



新消费 我做主

纪念2016年3·15国际消费者权益日活动



找准用户思维、优化产品设计、提升客户体验

聚通装饰集团蝉联行业排名第一

上海市装饰装修行业协会每年会对业内的总体情况进行大盘点，即对业内企业全面展开综合考评工作。然而，不同的是，自2014年起，评比工作一改历届十大标兵、标杆等不公布企业考评名次，只按照企业名称笔划进行排名的方式，2014年度考评工作的结果开始采用互联网公开、透明的原则，对所有考评的企业，就其综合成绩如实排名。同时，出台的《上海市住宅装饰装修企业综合考评标准》充分考虑了当前的经济社会环境和家装行业的实际情况，指标体系囊括：经营规模和资质、知名度和创新能力、质量服务水平、质量管理体系、企业形象、行业贡献等6个方面30多项指标。其中评价体系指标都有严格的分类，具有可采集、可量化、可操作的特性，涵盖家装服务的各个方面，尤其突出了客户满意度、服务水平等指标。而在此全面严格的考评标准下，上海聚通装饰集团不负众望，2014-2015年度连续两届以突出的总成绩力夺行业综合排名第一。

“新消费我做主”是2016年中国消费者协会确定的“消费者权益日”的主题。其中“消费者优先”的理念跟聚通装饰集团提出的“找准用户思维、优化产品设计、提升客户体验”的服务导向不谋而合。

以及配合设计师提供的需求内容等做全面的了解。

五位一体2.0服务体系 全程监理家装全过程

自2015年以来，聚通装饰集团推出了“五位一体2.0”升级版服务体系，以及水电隐蔽工程20年免费保修等举措。这些内容的背后实际上是由于“金鲁班工程”管理体系的后续支持才得以全面实施的。上海聚通装饰集团十分注重系统化管理，在十年前，当聚通以遥遥领先的年度产值荣登行业龙头企业宝座之时，聚通就马不停蹄地开发了ERP系统和CRM系统，成为沪上双系统同步成功运行的家装企业。近年来，两大管理操作系统的不断升级和完善，为聚通集团化产业的运作奠定管理根基。“五位一体”2.0版的升级系统，又可谓是家装界管理体系上以互联网思维创新的又一突破成果。其中，“五位一体2.0”嵌入手机微信端的“装点远”平台上，客户就可对自家的预算表单100%全透明了解，延续了聚通早期提出的“清单式报价体系”。与此同时，聚通装饰集团自主研发的ERP和CRM系统，也早已将客户预算价格列入系统化操作平台，任何人为的篡改，都将受到制约，从而确保客户的利益。

找准新消费背后的 用户思维

今年来，市场上对婚房及改善型住房的刚需持续上升，家装客户也日趋年轻化。而对越来越多元化需求的用户层，无论是年龄上的差别或是生活方式上的迥异，都让家装这个原本就是个个性化特色鲜明的行业，更显现了用户思维的多样性。

“做家装就是在结交朋友！”上海聚通装饰集团的总裁助理章卫先生如是说，“如果不是像朋友一样，深入了解到用户真实的想法，以及他的梦想和追求，又能如何实现最终令他满意的装修效果呢？”而与此同时，聚通装饰集团近年来更是将对家装用户的认知交往周期延长，因为在聚通人看来“日久见人心”，聚通装饰集团在大量回头客的基础上，依托近22年来的市场口碑，已奠定了良好的“用户人脉”。而在早期即采用了CRM（客户关系管理）系统的聚通，更是持续有效地关注用户生活需求和选购思维的变化，在此变化的过程中，合理调整用户产品的内容，从而与用户的思维产生共鸣，最终实现满意的效果。

2013年，聚通装饰集团正式成立，并启动了战略发展的新纪元，其中通过集团组织框架上的调整，反映出聚通正从用户思维的领域，合理延伸出了针对各类用户所需而设定的服务内涵及产品规划。今天，聚通装饰集团对婚房、改善型公寓、二手房、个性化青年住所、大平层、别墅豪宅空间领地等用户群都积累了大量资源，深谙这些用户的生活方式、需求特征，从企业创建至今已成功服务了20多万户家庭。

结合用户需求定制 家装服务产品

洞悉用户需求之后，才有利于为消费者提供更加合理的产品及服务。对此，聚通创立的“金鲁班工程”（基于聚通“五位一体2.0”升级版服务体系上的个性化家装全套系统），其中包括了以设计为先导的家居理念、以健康为保障的选材标准、以提升家装品质为目的的创新工艺体系等。通过系统化家装管理体系的保障，确保给消费者提供一个更符合个性化定制需求、且具有高性价比的家装服务体系。

聚通“金鲁班工程”管理体系的创建来源已久，早期“金鲁班工程”的形成是聚通为了更好地修炼内功，从设计、施工等线条加强专业的团队建设，形成上海滩独具特色的一支“金鲁班工程”班组。而今天的聚通“金鲁班工程”则是更加内涵



■ 位于瑞金南路370号（近望平街口）的百家宜装潢建材交易中心，是上海聚通装饰集团有限公司的一站式家装体验中心。1万多平米的实景家装设计、建材、施工精品馆为广大消费者选定家装提供了品质和效率都十分有保证的绝佳平台。

出了一套综合的管理体系，对家装过程中的每个环节，进行有效地把控，确保装修的后期成效。

“金鲁班工程”管理系统在设计上突出了“量体裁衣”的个性定制，以满足不同生活方式的客户需求。在企业创立之初，聚通即通过大量考察和培训不断加强设计师团队的专业实力，荣获大量设计类奖项，并成为上海十大优秀设计师评选的历届获奖单位。聚通金鲁班工程在选材上采用的建材商双重资格评定体系，即通过了上海装饰装修行业协会材料委员会及百家宜装潢建材交易中心双重认定后，确保“正货优选、正品服务、正价承诺”等“三正”原则的产品。在施工中更是采用每年更新的技术研发项目和注册的专有技术，并展培训和考核，以及118项的专业验收，确保施工的品质。由此，在设计、选材、施工、服务等全方位的基石上，金鲁班工程带给广大消费者的是独一无二的高性价比系统服务。

从设计选材到施工 推行先体验后消费

家装不是快消品，没办法做到“先尝后买”。然而，对于动辄十几万、几十万的装修项目而言，如果没有事先实地了解透彻，消费者还真难免会在装修时胆战心惊。互联网时代下，体验式消费深得人心。如何让家装这个行业实现客户满意的消费体验，成为了聚通装饰集团近年来一直思考的课题之一。

在2013年，聚通装饰集团旗下品牌百家宜装潢建材交易中心（以下简称百家宜）正式落成，10000多平米的总体面

积，容纳了两大装修设计机构，拥有擅长大宅设计、公寓房居所、小户型等各类物业涉及70多大全球一线品牌10000多种商品的精品实景展示，为需要装修的朋友们提供了独具特色的家装体验平台。每个月在百家宜都会以特色主题形势结合家装用户的实际需求，举办形式多样的大型家装体验展。您可以通过预约方式，将自己对新居的想法要求提前通过电话或网络报名的方式告知票务工作人员。展务人员即刻将通过聚通CRM系统将客户要求传递给设计师信息库中设计风格及作品内涵最匹配的1-2位设计师，由设计师预先做好房型预案。当客户凭预约号前来参加展会时，即由展务工作人员引见专为您定制新居方案的设计老师，同时还可现场体验3D居室空间效果图，随着每个方位角落的移动展示，您可以根据自己的要求随时替换修改空间配色及材质，以达到自己的预期效果。然后，您在设计师的陪同下可在百家宜全场就设计的要求进行有针对性的材料选配，记录需要的产品型号及数量，还可以提前预定，获得百家宜活动当天的限时促销优惠。等到开工时，由聚通装饰集团为您统一配送到家。同时，您想要进一步了解家装工程方面的问题，还有两种体验方式的选搭。一是在百家宜三楼的专有技术工艺馆，由工程验收师的陪同讲解，仔细了解工艺标准。同时，您还可以乘坐由聚通集团特设的看工地班车，到装修工地现场，实地考察在建工地真实的现状，工程质检师同样会在现场为您一一讲解。通过参加这种综合的体验展会，您不仅可以收获设计上的思路，还能即时有效地选定优质优惠的材料产品。如果您是初次参与家装这件事，对预算没有概念，也可在体验展上，通过设计师提供的专业预算方式，为您的简单基装进行一次粗略的计算，同时对整体家装的周期、工作流程，

当前，许多装修问题的痛点是在材料不能及时到位，或材料品质无法保障，造成后期施工上的隐患。对此，聚通“五位一体2.0”系统上，对施工过程中材料的及时进场进行了有效把控。以往装修公司都是通过建材到场前先手工制单再发传真给相关部门确认，然后进入产品系统录入等多部门操作环节。升级后的“五位一体”2.0系统，将建材下单更加透明化，通过互联网同步公示了每个环节的工作人员，客户也可及时了解材料进场的状况。



■ 规范的设计、施工及材料管理，让客户深感聚通是值得信赖的家装服务商。

聚通“五位一体2.0”系统在客户端上可清晰地为客户展现费用结算清单，将装修预算后的每笔费用都记录在案，是客户装修的详实的帐本。与此同时，为了使装修业主真正行使到主导权，聚通装修的客户可以通过“五位一体2.0”微信端“装点远”平台，随时对工作人员进行服务评价，并在项目竣工结算1个月之前都可以进行补充评价，装修业主的评价内容将作为聚通集团对所有项目工作人员考核的重要依据，通过客户客观而真实的评价，加强工作人员的行为规范，促进从业大军的敬业精神，从而确保项目品质，提升客户装修全程的满意度。您可拨打免费专线400-822-4366或登录www.jt11.com了解聚通更多服务内容。