

坚定诚信实惠的风格 用口碑再铸品牌辉煌

全力以赴地打造云兰品牌模式

——云兰装潢 2012 龙年昂首大展望

风景线

业已告别的2011,对云兰装潢来讲,无疑堪称乃“功德圆满”的“大满贯”之年。仅须翻阅一下新鲜出炉的、由上海市装饰装修行业协会排定英雄座次的《上海家装行业风云榜》,赫然入目的“云兰装潢建筑装饰工程有限公司”便处处可见其风采,且项项评定金榜题名——

- 社会公众满意度前十名位居第四;
- 上海家装 20 强;
- 上海市名牌服务企业;
- 上海市装饰装修规范服务五星级企业(最高等级);
- 上海市信得过家庭装饰企业;
- 上海市规范服务达标企业、20 万质保金企业;
- 上海家装行业十大风云人物入选企业(总经理汪兴国)……

连同再度入列年前刚刚揭开红盖头的“2011 百姓喜爱的家装品牌”,这个 2004 年下半年方始主管家居装修的家装行业后起之秀,确属业内后发制人的摘金夺银“专业户”了,且令同行难望其项背。

云兰装潢丰收的秘诀 实惠、正规、诚信

骄人业绩之夺得何以竟会手到擒来如同囊中取物?身为公司法定代表人的总经理汪兴国将其归纳为 9 个字——定位准、服务好、质量优。云兰企业定位言简意赅且朴实无华——“专心实惠地为市民大众做家装”;云兰的服务则御守六字真诀——“实惠、正规、诚信”,至于云兰的质量,一个统计数字就可可见一斑——仅 2010 年度,云兰赢得的回头客即占全年总业务量的 40% 以上!

口碑铸就品牌,品牌赢得市场。即使在当下因国家强化对楼市和房地产市场的宏观调控,引发被波及的下游家装市场一时陷入萎缩和低迷之时,云兰遍布于全市各区的 18 个门店却依然顾客盈门,签约装修的业主纷至沓来,业绩不降反升,甚至还出现强劲的增长。花香自引蜂蝶来。云兰人正协力同心地孜孜以求着达到另一个崭新的里程碑,即力争在不远的将来——“每两个云兰客户中必有一个是回头客”!

云兰诚信经营的保障 强化管控不断创新

- 从共和新路 4532-4542 号总部到遍布市郊县的 18 个门店,所有的装修项目单价图表全部统一上墙明示;
- 所有签约项目的施工工地开工后,总部巡视总监和各门店施工监理上门实地巡查,强化对施工质量、施工形象和施工安全的监督和管理;
- 每周三由公司总经理(法定代表人)给所有正在施工的工程客户发短信互动(元旦起改为每月的 10 日、20 日、30 日各一次),在第一时间即能掌握施工质量和客户满意度,且能监督并力促各门店各岗位人员的工作态度和责任心,确保了客户能物超所值;
- 每个工地完工后,均向客户寄上一封贴好回复邮资的《完工客户信息回馈单》,恳请客户说真话,以便将客户的满意度评价和信息反馈重点乃至焦点变为进一步强化日常管理的抓手,并着重解决和防范客户不满意项的重复发生;
- 售后服务完成后,由公司回访员回访客户,继续征询客户的满意度,以便改进工作中的不足,通过持续改进,确保云兰装潢的客户满意度不断提升越来越高。



云兰装潢总经理汪兴国 (上海家装行业十大风云人物)

2004 年汪兴国创办了上海云兰建筑装饰工程有限公司,并一直恪守和坚持了企业成立之初作出的创业执业守业的定位——专心实惠地为市民大众提供家装服务。正是因了始终秉承的这一便民惠民利民理念,并通过发动全体云兰员工持之以恒兢兢业业坚持不懈,使云兰装潢在短短的几年内即得到了长足的发展和壮大,后来居上崛起成为上海家装界的一支劲旅。尤其是在当前房市大环境萎缩呆滞的波及影响下,他带领员工知难而上,执着创新,不断开拓出一个又一个闪光的经济增长点,给全行业带来启迪和振奋。

——辑录自《上海家装行业风云榜》

云兰预算报价的准则 老少无欺 明码实价

走进云兰公司总部营业大厅,引人注目的是那挂在墙上的一幅幅《装饰项目单价报价参照表》,表上各类施工项目名称、材料单价、人工费单价、主材损耗等均一目了然。从总部到旗下 18 家门店,均须按此统一标准执行,谁也无权擅自调整。正是由于能全“透明”地“阳光”报价,因而能有效消除了客户对当下家装市场诸多蒙客宰客弊端的心患乃至恐惧,故被不少客户称之为——老少无欺明码实价的“阳光消费”。

其实客户来云兰公司进行装修洽谈,即使不做预算同样

也可以一样装修,只要在完工后清点一下这个客户家中实际施工的项目数量和项目面积,再对照这个报价参照表一计算,装修工程总造价也就出来了,你知我知,一目了然,无须再担心再层层加码而受蒙被斩,包括心忧施工方会多算少算的顾虑。因为施工项目都已做好,完全可以按实测量,比照表上明示的材料、人工、单价、损耗,只要带个计算器,连你自己都能清清楚楚地算出来了。

云兰待客之道 装修真的不能搞得那么贵

家居装修这点事不要也不应搞得那么花哨和复杂,更不能价格虚高,道理就如同房价不应升虚火,飙升的高房价没有也不可能给市民大众带来幸福且优质的生活一样。试问如果家居装潢因价格畸高而变成唯有钱的富人大佬才玩得起的游戏,那么普通市民的舒适、幸福的生活愿景,何时且如何才能得以兑现?人望幸福福望春,占家装市场最大需求份额,事实上也是家居消费最基本最广泛的普通平民百姓家居待装修群体,他们的心愿才是云兰的追求。

家装这件事所以被搞得那么贵,多半因为不少企业没将向客户收取的装修款“专款专用”,相当大的部分花在了企业花里胡哨的包装营销上,而且是过度的包装过度的营销,包括“浓妆艳抹”的招揽揽客展会,砸钱敛聚人气的沙龙,等等,导致原本六七、八万元就能搞定的装修因之水涨船高至十几万也打不住,转而便让客户当冤大头买单,装修焉能不贵?云兰的最大特色就是实惠,始终认定一个理——客户付的装修款应直接用在客户的工程上。

云兰装潢得以成功 最要感恩鸣谢的是客户

绝非故作谦虚,确实感触尤深,7 年前还仅是“十几个小七八条枪”的云兰装潢如今家大业大,能有如此规模获如此殊荣,首先乃因得益于广大客户的信任和支持,最诚挚的感恩和鸣谢,无疑最能用两句话表明云兰人心迹:“一心一意服务大众消费,聚精会神做好百姓家装”。公诸于众的 56476188 监督投诉热线,实乃总经理汪兴国的办公电话,接听也从不由他人代劳,一旦真有客户“翻毛腔”,问题解决不过夜,即便“响鼓”也会“重锤”敲打。

尤其得益于“短信互动”,每月的“云兰互动日”,正装修的业主都会收到一则连标点共 69 个字符的短信——“您好,感谢您选择云兰装潢,我是公司总经理汪兴国,若您有问题未得到我们公司人员合理解决的,请发短信到 15821654888 向我投诉,谢谢”,再就是竣工后寄出的《完工客户信息回馈单》,这两大信息反馈渠道接单人也都是汪兴国,所以要对客户感谢不迭,就是因为云兰能因之精准地从中找到问题和务必立马改进的地方。

云兰装潢龙年展望 给更多客户以时尚靓丽新居

激情满怀,踌躇满志,但也可言简意赅地浓缩成两大承诺——

1. 坚定地不走价格虚高路线,坚决地用诚信的服务和实惠的价格,真心实意地为市民大众做好家装。
2. 继续听取广大客户的意见建议,不断提升客户满意度,全力以赴打造云兰品牌模式。

习慧萍

云兰总经理汪兴国快人快语

热点追踪

● 一个公司若没有回头客了,那就是一个将倒闭的企业;一个施工队若无回头客,那个队长就是一个软弱无能的鬼队长;一个门店没有回头客,那个门店经理准保是个吃喝玩乐不务正业的家伙;

● 直白了讲就是服务态度好坏和施工质量的高低,决定了回头客的数量;

● 要彻底将客户的投诉消灭在萌芽状态,尤其是自己不负责任还糊弄客户,会坏了声誉也毁了财路。客户在签约时都是客客气气的,唯有开工后我们的部分不作为或乱作为,才会导致投诉的发生;

● 我这个人怕娱乐、怕应酬,平日除了开会,就是一心一意地琢磨经营和思考企业管理。本来我的智商就不高,没有那么多空闲和你玩花样。你喜欢搞假的搞虚的,请你另找地方,志不同道不合者请离开,我不欢迎你。我欢迎的是和我思想一致步调一致,来共同拼搏奋斗的同志;

● 做对该做的事,坚决不做不能做的事,应该做的事要认

真琢磨该怎样去做:

● 云兰公司是一个农民工为了能吃饱肚子而搞出来的一个所谓企业,希冀有缘走到一起的人能够开开心心地做下去,自然无法提供像大公司的那种高待遇。我鼓励不满足于现在收入的人员走向其他企业,但坚决不准干吃拿卡要以及收受礼品和小费的恶事。(摘自汪兴国为云兰企业撰写的《编辑部点评》)

www.zhmpsc.com
上海装潢名牌网上商城
装潢服务轻松网购 主流媒体全程跟踪
咨询热线:021-62981135

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

云兰装潢有求必应召之即来
统一报修快线: 56474088
监督投诉直线: 56476188
咨询热线: 56476088
56480018
网址: www.shyunlan.com