去万居家世界进行体验式消费

让你真正有到家的感觉

高调登陆南京家居业高地河西地区的万居家世界,还未开业已引起业内及不少消费者关注,这不仅仅因为它的出现标志着河西地区又多了一家大型家居卖场,更因为它提出了一个与宜家、美克美家、红星美凯龙等大型家居连锁机构同时倡导的一种新型服务模式——体验式消费。

"中国的宜家品牌"是啥模样?

据了解,万居家世界号称"中国的宜家品牌",为万居投资企业斥重金打造。12月28日,也就是本周五,该卖场就将在位于河西奥体中心附近的紫鑫中华广场盛装亮相。

万居家世界相关负责人告诉记者,在他们这里,从客厅到卧室,从厨房到卫浴乃至阳台花园等情景式设计,都是"一站式"全景体验,大到整体橱柜、地板、陶瓷、卫浴等,小到储物用品、餐具饰品等应有尽有。

"卖场内的整个功能区域布局,可供消费的商品以及服务,与宜家模式几近相同。比如我们可提供电脑查询、随叫式导购以及组装服务,并配备中西餐厅、咖啡甜品区和儿童互动式游乐场等"。

据介绍,万居家世界的底层多为租赁式主力店,单铺层高达5.8m,经营面积在400㎡以上,装修风格为体验式别墅系列、复式错层系列、办公系列、酒店套房系列等,并配套有餐饮娱乐、儿童游乐、休闲区。2-3层则以统一收银的物业形态出现,并按陶瓷、厨柜、洁具、板材、精品家饰类系列分区,区域内的样板间多达100个。

"体验式风暴"劲刮南京城

到底什么样的服务才是体验式的?其实在万居家世界之前,南京家居市场已经刮起了一股强劲的"体验式风暴"。

早在2004年间,百安居、好美家等建材连锁超市先后进驻南京,他们所带来的就是一种体验式消费服务模式。在这种新型业态的冲击下,一些商铺式的传统大卖场,也开始陆续推出体验式消费服务。而在今年,体验式消费更是形成了一股热潮。先是博洛尼开出5000平方米的单体家居体验馆,以"七间宅"为主题的不同风格样板间,将家装做成整体模块供消费者体验。而后,多家主流家装公司如面对面、龙瑞等均纷纷推出材料样板间或者整套样板房供消费者体验。

"我们现在看到的体验式消费模式,最多就是大部分材料半成品,放在一间间不同风格的样板房中进行展示,并通过灯光和饰品的搭配,模拟成一个个不同风格的'小家',或者模拟出客厅、卧房、书房等不同的生活空间。这与国外盛行的体验式消费模式还有着本质的不同。"南京市装饰行业协会会长朱炳生如此表示。

据介绍,国外的体验式消费不但有"名"而且有"实"。比如消费者在卖场选购一套沙发或床具,商家会提供一段时间的免费试用期。如果消费者使用满意或超过预定期限,商家会从消费者的信用卡里扣除相关费用。"不过,我们短期内要做到这一步并不现实,但这应该是体验式消费必然的发展趋势。"

体验式消费并非一句空话

"当人们的物质生活水准达到一定程度以后,购买商品的目的多是出于满足一种情感上的渴求。消费者会更关注产品与自己的关系和密切程度,偏好那些能与自我心理需求引起共鸣的感性商品。"万居家世界相关负责人也表示,对于商家而言,帮助消费者形成和完成某种感兴趣的体验,才能最终被接受。但提出体验式消费服务,却并不是一句可以随便说说的空话。因为相比传统家居卖场,体验式消费除了注重商品销售之外,更要注重卖场环境的构造,让消费者在购买到自身所需商品的前提下,还能够获得更多精神上的满足。

比如他们的卧房样板间布置,除了床具陈列方式要模拟寝室陈列外,同时还延伸到寝室睡眠环境构造、配套设施搭配,以及为消费者提供了大量的睡眠知识传播等。其他样板间也将构造出不同风格的客厅、卫生间、厨房甚至阳台,并配以家居饰品而营造不同风格的真实氛围,让消费者真正感受到"家"的感觉,从而产生购买欲望。 **快报记者 胡永军**

"民牌"家装公司评选入围名单周五出炉

七个候选品牌面临一票否决

合同约定的70天工期,拖了近两个月还没有完工;装修好不到一年时间的住房,墙体就出现多处开裂现象;卫生间吊顶脱落,打了十多个电话报修都无人上门……在"民牌"家装公司评选过程中,快报《居家》先后接到了近50起类似投诉。

每接到一个投诉,《居家》记者都会在第一时间将读者反映的问题,反馈给被投诉的家装公司。期间,虽然大多数公司能主动与读者沟通,寻求双方都能接受的解决方案,有的甚至已经将问题妥善解决,但也有部分公司消极对待。

"投诉不解决将被一票否决",上周五快报《居家》发布了组委会的"最后通牒"。随后两天,记者在跟踪投诉解决情况时发现,有7家公司对读者投诉依然置之不理,其中3家公司的相关负责人干脆玩起了"失踪"。

比如家住云河湾的刘先生投诉称,他于今年7月底与某家装公司签订了装修合同,约定工期为70天。施工开始以后,他支付了60%首期工程款。"木工结束后,这家公司就'三天打鱼、两天晒网'消极怠工。不论我怎么催促,家装公司总是不紧不慢,以至于整个工程到现在都还没有彻底结束,而且还出现了不少质量问题。"

当记者将刘先生反映的问题反馈给这家公司时,老板竟然将"皮球"踢给了项目经理。而项目经理却以"业主不愿支付工程款"为由,将"皮球"踢给了刘先生。

按照评选程序,今天是"民牌"家装公司评选第一轮投票的最后一天。随后,组委会将统计各候选品牌的得票数,并于本周五揭晓入围品牌名单。也就是说,截至本周四下午5时,包括上述这家公司在内的7家公司,如果还依然不将问题解决,即使达到入围"及格线"也将面临一票否决。 **快报记者 胡永军**

■相关新闻

"民牌"陶瓷卫浴榜单周五公布

由快报《居家》联合南京市装饰行业协会、南京家具行业协会主办的"2007年度家居总评榜"评选活动,继先后公布"民牌"地板和"民牌"橱柜榜单之后,"民牌"陶瓷榜单也将于本周五公布。

昨天上午,由南京市装饰行业协会以及相关方面专家组成的"专家评审团",在综合"民牌"陶瓷第一轮评选、大众评审团评审以及入围品牌公示结果后,对38个入围品牌进行了最终"会审"。其中部分品牌因在公示期间被读者投诉且没有主动解决问题,而被"专家评审团"否决。

此外,"民牌"卫浴入围名单已于上周揭晓。在"会审"陶瓷入围品牌的同时,"专家评审团"也对卫浴入围名单进行了审议。哪些卫浴品牌能成为"民牌"?本周五《居家》一并揭开答案。

快报记者 胡永军