

客户有“牢骚话”，直接发给董事长

东方邦太“家丑”外扬

家丑不可外扬,这是个连小孩子都知道的老话。可在南京橱柜市场却有这么一家企业,敢于公开自揭“家丑”,它就是地产橱柜龙头企业东方邦太。东方邦太将用户的“牢骚话”在自己的营销、运营两平台发布之后,还委托快报《居家》向消费者公开,以践行自己的诚信承诺。



东方邦太橱柜新品

“随身听”收到 4 条反馈

为求第一时间听到客户的意见,东方邦太在3·15期间专门推出了“董事长随身听”的服务信箱,消费者对东方邦太的产品和服务有任何建议,乃至“难听的牢骚话”,都可以发送电子邮件至 nj_dfbt315@163.com。在接到客户邮件之后,这个邮箱会通过短信平台将信息自动传输到董事长宋国祥 24 小时随身携带的手机上。

“开通这一信箱,就是希望了解东方邦太在消费者心目中的位置到底如何,并以此来纠正、弥补存在的不足。”宋国祥告诉记者,到现在为止他共收到了 4 位用户发来的咨询和投诉邮件,这多少有点让他感到失望。“我原以为会有

更多的反馈,没想到半个月时间仅有 4 条。对于这 4 条反馈,我都亲自给予了回复,并由营销和运营两平台的总经理负责落实。”宋国祥说。

“牢骚话”向消费者公开

“这 4 条信息已在营销和运营两个平台上公开了,现在我再委托你们《居家》将它们向所有消费者公开,希望有更多的人来监督我们。”宋国祥说。

记者看到,那条言辞激烈的反馈来自沧州的一位用户,原文是:“我在万福家居买东方邦太橱柜,奥地利门板,可如果想要 W908 箱体板还要加钱。不是明码标价吗?为何还要加钱?是不是存在欺骗!请尽快答复!”

“说我们欺骗,这个罪名可不小。”宋国祥告诉记者,

收到这位用户的邮件后,他随即与沧州的经销商取得了联系。证实这位用户选择的是该系列门板,并没有选择同系列箱体板。但由于经销商没能解释清楚,用户产生了误会。

“我当即要求经销商与用户进行沟通,明确告知所用材料及价格区别,并在合理的范围内,给这位用户以最大空间的优惠。现在这件事已经解决,用户对结果非常满意。”

质量问题一天内全解决

“2006 年底买的你们的橱柜,现在台面拐角处出现开裂,能否帮助解决?”

“我是贵公司橱柜的忠实用户,2006 年 5 月订购一套,2006 年 10 月又订购了一套。其中第一套使用一年多时间,箱体

出现起翘,望给予维修、更换。”

“2006 年初购买了贵公司的橱柜,现在台面有一条 20cm 左右的裂缝,请总经理帮忙解决。”

这是 4 条反馈中的另外 3 条,虽然言辞温和了许多,但每一条都深深地刺痛着宋国祥的心。因为在他看来,他们的产品质量没能像服务质量那样,达到同样的高度。

“虽然用户对产品质量方面的反馈并不多,类似问题在橱柜使用中难免不会出现,但却给我们的生产和售后敲响了警钟。”宋国祥告诉记者,这 3 条用户反馈,每一条都只用了 1 天时间就解决了。同时,他还将售后服务部门和生产部门召集到一起,分析得出了问题的症结所在。

■ 记者手记

态度决定一切

能认识到自身不足,并迅速拿出措施改正,这本身就是对消费者负责、对企业负责的表现。宋国祥不但意识到了东方邦太存在的不足并着力改进,而且还敢于将不能外扬的“家丑”公布出来,除了勇气之外,更表现出一个龙头品牌应有的大气。

事实上,对于“家丑”,很多企业都是想尽办法藏着掖着,惟恐暴露出来影响了企业形象。孰不知,消费者心中有杆秤,他们会对一个品牌做出自己的正确评价。

态度决定一切。东方邦太自揭“家丑”是一种对消费者,也是对企业自身负责的态度,我们期待更多的企业能有这种态度。

快报记者 胡永军

美庭家居
生活/设计/专家

凡集齐美庭系列广告一至五的客户,凭样报每店前30名客户可领取精美礼品一份!

比较

如果您装修不选择美庭,请千万不要找游击队,因为美庭288套餐的推出,将意味着游击队饭碗的丢失;
如果您装修不选择美庭,可以找其他家装公司;
如果您装修不选择美庭套餐,也可以选择其它家装公司套餐,但美庭288套餐的推出,绝对是您判断与选择的最佳比较坐标……

系列广告一 [比较篇] 免费家装热线 800-828-9902 www.meiting.com.cn



Boloni
科宝·博洛尼

It Is Number One In Furniture. Just One Year.

一年,成就家居梦工厂 ONE

博洛尼开创南京整体家装新格局 since 2007年4月8日

- 意大利设计&德国施工工艺 时尚与品质的完美契合
- 近100套国际主流风格样板间 带你步入体验式家居时代
- Boloni的南京1周年 50个高端小区 让居住彰显梦幻

店庆礼惠

(详情请见店内公告)

4月5日—13日

博洛尼周年庆典·寻找“有缘人”

博洛尼老客户直接升级为VIP金卡会员并获赠《时尚家居》限量版图片一套;最早的10位老客户还可获赠价值1000元礼品(需凭前期购物发票)

活动地点: 江东北路91号博洛尼家居体验馆
咨询热线: 86474611 13952009876 www.boloni.cn



整体厨房



整体卫浴



内门·衣帽间



家具·饰品



整体家装

XINJING 新报传媒 现代快报 装饰建材行业广告独家代理 86616909