

# 到建材超市购物 好在哪里?

## ——访百安居南京大桥店总经理冯浩

作为国际连锁建材超市,百安居(B&Q)与传统家装企业及建材市场究竟有何差异?选择建材超市的消费者越来越多,那么超市是如何确保消费者满意度的?随着南京百安居第四家门店——百安居大桥店的开业,建材超市这一经营模式又成为近期业界关注的焦点。带着这些问题,快报《居家》记者日前采访了百安居南京大桥店总经理冯浩。

### 市场是竞争者共同做大的

对于以百安居为代表的建材超市与各大建材市场、家装公司的竞争,冯浩认为,换一个角度看,竞争其实也有好处。他说:“竞争能带动当地的消费人气,也能促进自身发展。看不到差距,很多问题你就想不到;同行之间除了竞争也能协作,大家一起推动整个行业向前发展。”

经常听到有人说,内行人到建材市场买建材,价格实惠;外行人去百安居选购,质量有保障。冯浩觉得这句话只谈到了表面现象,建材市场交易价格的高低是看顾客能否砍价,如果业主愿意花上几个月的时间跑遍市场,肯定能省下不少钱,但如果对行情不了解,价格未必便宜。而在百安居一类的建材超市,所有商品都是明码标价,只要不影响二次销售都可以退货,此外还有免费送货上门服务,这些都是附加价值。另外,我们的商业性质决定了价格的

严肃性,品牌企业都会自觉维护整体价格的稳定,单个商品的价格在不同门店内可能有高低的波动,但总体是持平的。再者,百安居有规模和品牌的保障优势,售后服务更加到位。”

对于市场竞争,冯浩认为,不应该通过价格竞争来争夺市场份额。“一味打价格战不会有赢家,竞争必须要量力而行,找到合适的平衡点。”

### 推陈出新深化服务是关键

为了更好地服务消费者,百安居十分重视对工作人员和促销员的培训。冯浩告诉记者,百安居的每个员工每年培训时间都不少于40个小时,还必须通过专门的产品和服务知识考核。“我们在招聘时,都尽量招有电工、木工、油漆工和电气等从业经验的人。”

为了确保每位工作人员的服务都到位,百安居在安排门店考核的同时还会安排神秘顾客调查。“由总部安排神秘顾客到店里观察环

境、陈列、员工服务态度、安全等,每月四次统归为月度评价,如果发现问题,就立即分析原因,尽快修正。”

与此同时,百安居还在不断在服务上推陈出新。“比如延保服务,装修客户购买电器,假如生产厂家保修一两年的,另外加一点点钱就可以让保修期延长到五年,保修范围也可以相应增加。”冯浩介绍说。

“百安居的全程导购服务并非硬性规定,倒有几分宽松和闲适。如果顾客有需求,专业人员才会提供全程导购,避免了一些新客户产生抵触情绪。”

冯浩介绍说,百安居的整体发展一直呈上升趋势,业务量每年都在增长。“我们的主要客户群是外企人员、大学教授、公务员等具有相当经济实力的高素质人士,他们忙于工作,强调效率,重视品质,而百安居的一站式选购材料,省心便利、价格透明和服务有保障等特点正好能满足他们的需要。”

快报记者 王燕

## 《现代快报》戴胜木门精品家装样板房直通车

空调大巴、免费参观、免费午餐、风雨无阻、带房型图抽主材大奖

预约专线: 85881977 孙小姐 13814070441 宋先生

直通车	山西路青春剧场16路公交站 8:50	长乐路好又多超市对面 8:40
发车地点	南京报业大厦门口(龙蟠中路223号金润发西对面)8:50	华侨路申银万国证券大厦门口 8:50
	龙江小区金润发正门口 8:50	水西门建邺区政府门口 9:10

《现代快报》家装样板房直通车每双休日长期举办,每周精选多种风格独特、做工精湛、工艺精美具有代表性的精品样板房,供广大装修市民免费参观。中午由资深专家举办家装课堂,剖析家装全过程,让您在装修前全面了解家装知识,以免走弯路。样板房每周更新,名优设计师竞相献艺,免费设计报价。快报家装直通车更精彩更有看点!欢迎提前预约。  
[如遇中午上车请提前拨打85881977告知上车地点]

## 南通四建装饰

★品牌家装企业  
★重合同守信用企业  
★现代家居推荐企业

免费 → 量房、设计、报价

专修中高档住宅、大户型、别墅、商业空间、二手房改造装修设计施工

■设计: 学院派设计师为您勾画个性、温馨家园	特别推出
■价格: 明码标价, 预算=决算, 倡导诚信装修	户型 半包型 小康型 豪华型
■材料: 环保用材, 统一配送	二室一厅 1.28万元 1.88万元 3.28万元
■施工: 南通金牌施工队, 金牌施工, 打造金牌质量	三室一厅 1.78万元 2.48万元 4.28万元
■服务: 所有工程质保三年, 终身维护	

地址: 江东北路388号正泰大厦三单元1714室 (节假日不休)

电话: 025-66866778 025-86380134

省装饰资质证书 装饰协会会员单位 诚信企业 免费设计 环保用材 质保三年

## 隆典

扬州 专业 家装

先装修·后付款 8.5折优惠!  
特别推出 二室一厅 85m<sup>2</sup> 18600元  
推出 三室一厅 115m<sup>2</sup> 24600元

总部电话: 83376993 13776652148 网址: www.njldzs.com

地址: 中山北路34号种业大楼4楼、红山站地铁口黄家圩158号、桥北泰冯路65号

《现代家居》推荐单位 重合同守信单位 诚信企业 先装修·后付款

## 美坚装饰

先装修·后付款

4月份签约 9折优惠! 二手房送防盗门  
二室一厅 11800元 三室一厅 18800元  
三室二厅 15800元 三室二厅 22800元  
材料: E1、E0木工板; 天然、免漆实木饰面; 立邦、紫荆花漆等; 立邦乳胶漆; 伟星、金牛PPR管; 远东国际电缆

地址: 水西门大街193号201室 电话: 68671880 13645185929

家装网 www.01365.net XINWANG 新报传媒 现代快报 装饰建材行业广告投放独家代理 86616900

华东家具广场 HUA DONG FURNITURE MARKET

环保居家·健康生活

# 风尚沙发节 惊艳亮相

## 春季环保美居新境界.....

### 沙发特惠

#### 玫尔布艺沙发

716 7字型(2+3组合) 原价:2800元 现价:1900元

#### 顺达布艺沙发

738 反七字型 原价:2100元 现价:1600元

53 紫绒布1+2+3 原价:2100元 现价:1580元

768 七字型 原价:2600元 现价:1800元

#### 金梦海

301 丝绒转角沙发 原价:2600元 现价:1600元

702 皮加布转角沙发 原价:2000元 现价:1080元

809 转角沙发(两扶手) 原价:2300元 现价:1800元

#### 茂亚

802 七字型布艺沙发 原价:1800元 现价:1100元

经典与时尚相融, 个性与品质兼备, 恭临现场品鉴!



## 甲醛清除触媒膜

关爱健康: 85536315

# 甲醛清除率 99.5% 以上

乘车路线: 1W/33W/13W/69W/32W/66W/10W/17W/28W/59W/76W/136W/22W/64W/南洲线/南金线

招商电话: 025-85027188 地址: 南京市黄家圩30号 (南京火车站向北50米) 到火车站或乘地铁至南京站3号出口即可