

美庭家居董事长徐振宇系列访谈之四

# 家装企业要做大更要做强

企业要发展,先做大,还是先做强?很多企业掌舵者认为应该先做大,再做强;有些人则认为要先做强,再做大。“在家装领域,先拓展企业规模,多开分店,企业的发展空间更大;先做强实力,再向外拓展、复制品牌,更加稳妥。不过我认为,做家装,既要做大,又要做强,两者最好同时并举。”谈到企业的向外拓展,美庭家居董事长徐振宇这样认为。



美庭设计作品

规模有多大资源有多大

“做家装做了8年,从锦华到美庭,积攒了许多经验,也买到了不少教训。”徐振宇说,多年的家装从业经验让他深知拓展的必要性。“规模有多大,企业所能积累的资源就有多大,由此带来的发

展空间也就更大。”徐振宇告诉记者,美庭家居推出288套餐套餐以后,他愈发感觉到企业规模大的优势。

“我们上个月又在芜湖和马鞍山开了两家新店。总体而言,今年外地市场的发展态势相当好。现在,我们外地市场的月营业额基本上能与南京持平。而这所带来的好处,不仅是提升了品牌的综合实力,扩大了品牌影响力,让消费者更加信赖,还能带来更多的实惠。”徐振宇表示,营业额提升以后,材料的销售总量水涨船高,这样美庭就可以争取到更加优惠的价格,从而提升套餐的性价比,也可以借此整合更多的优势品牌。

“当性价比提高了,套餐的消费群就更多了,如此循环,企业的发展就有了无穷的动力。”

向外拓展也得看准时机

“拓展也要看准时机。”徐振宇告诉记者,几年间,他的拓展之路并非一帆风顺。“之前,有些店的经营状况不好,所以也关了一些。”徐振宇分析认为,经营状况不好主要是因为对市场的判断不准确。

“对市场的预判十分重要,要深入了解市场状况,然后制定周密的计划,这十分关键。”徐振宇指出,今年在新市场的拓展过程中发展顺

利,主要得益于美庭主推的288套餐套餐模式。288系列套餐的性价比很高,比较适合大众的需求,而套餐中所采用的材料都是全国知名品牌,这样套餐的竞争优势就很明显。在拓展新市场时,也相对容易一些。加之套餐装修模式的复制相比于传统模式也更加容易,管理上、流程上能尽可能减少不必要的问题,这也为更快更稳的外部拓展奠定了基础。

人才是做大做强的关键

品牌知名度和美誉度也是徐振宇一再强调的。“经过几年的发展,美庭家居的品牌影响力越来越大。几年前的美庭和现在的美庭对于消费者来说,可信程度也不一样。因此,在拓展过程中,品牌的价值更加凸显。”

除此之外,人才也是个关键因素。“再好的市场推广计划,再有效的实现途径,少了执行的人,都无法顺利实现。”徐振宇表示,早几年,美庭向外拓展不成功,也有这方面的原因。“所以,我们现在十分重视对人才的观察与培养,并且很注重企业文化的塑造,希望借此打造一个更有战斗力的团队。”徐振宇说,事实证明,美庭的优秀人才在向外埠拓展的过程中发挥了极大的作用。

快报记者 王燕

# 柏林地板超市 公布老总服务专线

在柏林地板超市购买地板,售后环节如果出现任何质量、服务等方面的问题,你不但可以通过其公布的免费服务热线反馈,还可以通过总经理服务专线直接向总经理反映。柏林地板超市总经理许伯林表示,他们就是要在第一时间听取客户意见,并在第一时间通过正常渠道将问题解决好。

800服务热线早已开通

“其实我们早就开通了8008289332这一免费服务热线,无论是前期咨询还是售后环节上发生的问题,我们都有专人接待并负责解决。但有部分客户可能不知道这个途径而选择了非正常渠道,结果不但延误了解决问题的时间,还有可能因信息不对称而激化矛盾。”

“作为一家以超市模式运作的连锁地板零售商,柏林地板超市的售后服务体系已经非常健全。”在由FM104.3南京体育广播在柏林地板超市开展的“为中国加油,共享金牌喜悦”的主题活动中,面对消费者提出的售后服务问题,许伯林郑重地表示。

据介绍,柏林地板超市是一家生于南京、长于南京的品牌地板零售企业。“南京人之所以喜欢选择本土企业,是因为出了问题以后即使跑得了和尚也跑不了庙。”许伯林表示,正是因为在家门口做生意,因而他们除了以实惠的价格和过硬的产品质量给消费者放心保证外,还在售后服务上践行诚信,让客户无后顾之忧。

“老总专线”升级服务

“柏林地板超市的售后服务到底怎么样,消费者可以通过亲戚朋友打听打听,只要他们在柏林地板超市购买过地板,就会做出客观的评价。当然,我们的售后服务也可能不会令所有人都满意,但我们对待售后发生的问题会百分之百用心去解决。”

许伯林说,在他们公司的网站首页上,不但公布了800服务热线,还有服务信箱bolnfs@163.com,所有人对柏林地板超市有任何建议和意见,都可以通过这两个渠道反映。如果觉得这两个渠道尚不足以让你满意,则可以通过他们的总经理服务专线直接与他进行对话。

“‘老总专线’以前只面向VIP客户,现在我把它公布出来,向所有客户开通。在柏林地板超市所有店面购买地板的客户,对产品质量、售后服务有任何建议和意见,都可以拨打这个电话反映。电话号码是86270458,24小时开通。”

售后“置顶”求客户口碑

“售后服务对零售企业来说关乎命脉,售后做不好就很难赢得客户的口碑,这一点,柏林地板超市及我个人都非常明白。公布‘老总专线’的目的,就是要在第一时间听取客户意见,并在第一时间通过正常渠道将问题解决掉。”

许伯林说,他们此举无疑是将售后服务置于至高无上的地位,由此也可以说明柏林地板超市对客户意见的重视程度。“客户通过‘老总专线’所反映的问题,我会安排专人给予解决并亲自跟踪监督处理过程。对于一些比较棘手的问题,我甚至会亲自介入处理。”

许伯林同时提醒,客户对柏林地板超市的产品质量和服务质量有任何不满意,应通过上述渠道进行反映。因为这样做,可以保证在最快的时间内合理解决问题,而不至于因信息传递产生的误差,而延误了本可以很快、很好地将问题解决掉的时间和机会。

快报记者 胡永军

**现代快报·装饰样板房直通车**

空调大巴、免费参观、免费午餐、风雨无阻、礼品赠送

发车地点: 山西路青春剧场16路公交车站 发车日期: 8月23-24日 周六 周日 定座热线: 85881977

2. 长乐路好又多超市对面 8:40 5. 南京报业大厦门口(龙蟠中路223号金润发西对面) 8:50

3. 华桥路申银万国证券大门口 8:40 6. 水西门原建邺区政府门口 9:10

4. 龙江小区金润发正门口 8:50

(本活动由**戴胜木门**独家冠名支持)

每逢双休日长期发车,本周精选数十套风格独特、做工精湛、设计一流样板房,中午由资深专家举办家装课堂,名优设计师免费设计报价。快报家装直通车更精彩更有看头!

**博乐装饰**

本月签单9.5折优惠

为您打造一个健康、温馨的家

特别推出: 实用型 小康型 豪华型

|      |        |        |        |
|------|--------|--------|--------|
| 二室一厅 | 1.28万元 | 1.88万元 | 3.08万元 |
| 三室一厅 | 1.68万元 | 2.28万元 | 4.28万元 |

地址: 凤凰街4号202室(汉中门大桥旁)

24小时热线: 86524040

**锦居装饰**

签约客户9.5折优惠

绿色环保 规范施工 质保三年 免费量房设计报价

|       |                     |       |
|-------|---------------------|-------|
| 特优实用型 | 小康型                 | 豪华型   |
| 二室一厅  | 1.18万, 1.68万, 2.88万 |       |
| 三室一厅  | 1.48万, 2.08万, 3.68万 | 98元/㎡ |

地址: 太平门小火瓦巷1号202室 电话: 66873280

**久光装饰**

先装修 后付款

郑重承诺: 环保不达标 全额退款

免费专车接送看房 二手房改造拆旧费全免 近期签约乳胶漆1元1平方

|      |      |     |        |
|------|------|-----|--------|
| 二室一厅 | 86㎡  | 小康型 | 16800元 |
| 三室一厅 | 110㎡ | 小康型 | 19800元 |

地址: 湖南路44号特创写字楼428室 电话: 83611722 桥北: 59581678 13851903858

南京家装老字号 南京市家装优秀企业 江苏省优秀施工企业

翼超268+套餐 史无前例 震撼金陵

## 装修到底花多少? 268元×净面积就知道

**268+套餐**

- 房间内墙、顶面乳胶漆
- 进户门套
- 厨房门套
- 阳台大门套
- 厨房、卫生间塑钢吊顶
- 厨、卫、阳台包管道
- 卫生间防水
- 卫生间门套、实木工艺门及锁、铰链、门吸
- 卧室到顶衣柜, 含钛合金移门
- 卧室门套、实木工艺门及锁、铰链、门吸
- 厨房吊、橱柜, 含人造石台面
- 强、弱电及水路铺设改造到位
- 灯具及开关安装、洁具安装、五金挂件安装
- 运输费、材料上楼费、垃圾清理费
- 赠送厨、卫、阳台、墙、地砖铺贴费用(人工+辅材)

在周六、日上午9:30 在公司总部举办套餐咨询答疑会

★ 德国鳄鱼与翼超装饰强强合作携手推出268套餐

★ 德国鳄鱼漆 墙面漆 木器漆

★ 源自德国 创意生活

★ 国家免检、政府采购指定品牌、奥运鸟巢指定用漆

◆ 江西平安树木工板 广东天威饰面板

◆ 无锡无东电线 武汉金牛水管

◆ 广东天奴五金 德国汉高防水

◆ 德国鳄鱼木器漆、墙面漆

◆ 墙地砖: 广东“百特”、“意大利”、“马可波罗”、“欧派”……

◆ 复合地板: “莱茵阳光”、“爱诺法森”……

◆ 实木地板: “露屋”、“方圆”……

◆ 洁具: “美标”、“箭牌”……

◆ 翼超选材系统更多主材供你选择

**翼超装饰 Y.C.Decoration**

热线: 84716727 84703777 84714372 66882277

地址: 新街口正洪大厦1708室(工人文化宫张生记大酒店旁)