

从金保姆服务、金色木匠服务到 300 服务 地板业风行“服务为王”

当木地板产品完全同质化的时候,地板厂商开始考虑以品牌形象、建立渠道等营销手段开拓市场。一时间,地板市场明星代言你方唱罢我登场……可当光环慢慢褪去、危机接踵而来的时候,地板厂商又在考虑什么?今年3月,一场以“服务营销”为主题的地板业高峰论坛在上海举行,“未来地板业的竞争将是服务能力和服务管理能力的竞争”等话题被提出。厂商的反应确实够快!时隔仅半年,南京地板市场上的一场服务大战已硝烟四起。

地板厂商—— 纷纷大打服务牌

“到门店上班,每天都是我们俩业务员大眼瞪小眼,没人上门啊!”说这话的,是某地板专卖店的“金牌店长”。她告诉记者,去年的这个“黄金季”,她平均每天都能谈下近10个订单。可现在,如果一天能“开上一次单”,她就笑得合不拢嘴了。

这位“金牌店长”的境遇,就是南京地板市场现状的缩影。据了解,受种种因素影响,地板市场今年的行情总是不太如人意。原材料接连涨价,生产、人力、运营等成本持续上升……然而,水涨,船却未高——众多厂商的终端销售业绩不断下滑,同比业务量下滑平均达到30%。

坐着等死不如找出路突围,意识到危机的厂商开始谋变,纷纷大打服务牌。比如大自然地板猛推“金保姆服务”,世友地板的“金色木匠服务”推广一浪高过一浪。生产厂家的特色服务来势凶猛,零售商家也不甘示弱。南京本土地板零售巨头柏林地板超市高调推出以“3年质保、0风险购货、0铺装损耗”为主

导的“300服务”措施,实行“先铺地板后买单,质量不好就退货”这样史无前例的举措。

消费者—— 最怕厂商“摆挑子”

“买的地板出了质量问题,我最怕的就是地板商敷衍了事甚至置之不理。”谈及自己的地板消费经历,刘先生感慨颇多。

刘先生告诉记者,他家去年装修,买的地板用了刚满一年,就出现大面积起翘甚至开裂现象。找地板商解决问题,前后打了十几个电话,得到的答复不是“已过了质保期,上门要收钱”,就是“等等再说”。

打电话不行,刘先生就专门抽空找上门请地板商。“维修人员这段时间比较忙,过5天以后给你安排。”可等了半个月,刘先生还是没有见到维修人员的影子。再打电话,地板商一听是他的声音,干脆挂了电话。“这个地板商怎么是这种态度?!”刘先生干着急,却又无可奈何。

厂商——
服务不好,产品要打折
“服务做不好,还谈什么

品牌形象、销售业绩乃至长足发展?”这句话在柏林地板超市总经理许伯林看来更有意味。

据介绍,由于地板产品的专业性,其安装、维护都有严格的技术要求,有一个环节出了问题,都会给消费者带来烦恼,这就要求厂商的服务要非常周到。从这个意义上说,没有好的服务,即使产品再好,其使用价值也会大打折扣。

“推出‘300服务’,就是为了更好地服务消费者。”许伯林告诉记者,比如木地板都是执行1年质保,而他们执行“3年质保”,就是为了让地板的使用价值不打折扣。“另外为了让消费者见证‘300服务’,我们将于周六下午在辰龙广场店举行‘全城募集百名幸运用户,见证柏林300服务战略’的启动仪式。届时还将进行四重优惠活动,包括来就送煎锅1个;30款特价地板,实木地板最低128元/平方米,复合地板最低42元/平方米;签单满1万元就送2008年全年《现代快报》一份;并设立一、二、三、四等奖共54名,幸运者最高可获赠地板款50%返还。”

专家—— 对待“上帝”服务为王

“从服务营销理念上理解,消费者购买了地板,厂商的服务仅仅是开始而不是结束。”对于南京地板市场时下激战正酣的服务大战,南京装饰行业协会会长朱炳生表示,地板刚兴起时比的是产品即“产品为王”;产品成熟后比的就是销售网络、市场覆盖,即“渠道为王”。可当前产品呈现同质化、市场布局呈规模之后,比的就是服务了。地板厂商对待消费者,现在得要有“服务为王”的意识。

他认为,对消费者而言,地板可供选择的品种无非是实木地板、强化地板或者实木复合地板等几类。可地板“长得都差不多”,到底买谁家的?这时候消费者看中的大多是价格、品牌、产品款式等。“购买是一个短暂的过程,地板厂商给予消费者服务才是长远的。”朱炳生说,地板业面临巨变,市场势必重新划分。而在服务上拥有优势的厂商,无疑将在新格局的构建中占据优势。

快报记者 袁阳

铺装地板小心“恶意损耗” “边边角角”让你多掏腰包

最近一段时间,关于地板铺装的损耗问题,快报《居家》编辑部接到了不少消费者的反映。“我家里铺装地板共花了36000元,但仅损耗一项就高达3000元。”;“我与邻居家铺装地板面积,材种差不多,为何比邻居的损耗率高出一倍?”面对这些质疑,记者日前采访了业界相关人士,揭开了一些鲜为人知的“别别扭扭”。

普遍现象

地板铺装损耗超过9%

据金陵世家的业主徐女士诉说,她家新房的面积比较大,买地板的钱就花了36000元。在铺装过程中,她发现许多地板明明整板是能铺得下的,但安装工人非要裁掉点,好好的地板被他们切得支离破碎。那些工人还说她是外行,不懂得地板要有拼接才能牢固,今后踩上去就不会有声响。徐女士告诉记者,这么一说她就被唬住了,没想到铺装后损耗的边角料一算,就有3000元之多,超过了9%。无独有偶,成贤公寓的杨先生也反映,他与邻居家的套型是一样的,铺装地板数量、材种差不多,但不知为何损耗率比邻居家高出一倍?因铺装损耗大数量不够,最后还补买了3平方米。

揭露歪招

“恶意损耗”防不胜防

针对消费者的投诉,南京柏林地板超市总经理许伯林揭秘说,每块地板的长度、宽度是相同的,但消费者购买的数量不可能与房间所要铺设的面积刚好匹配,有一些地板就要切割,比如90厘米长的地板,用

了80厘米,剩下的10厘米就得拼凑到其他地方,如无法拼凑就不能使用了,这就造成正常损耗。但个别地板商会玩“恶意损耗”,让外行的业主防不胜防。如按照行规,消费者铺完地板后,仍完整的地板是可以退货的,为了不让消费者退货,有些小品牌或杂牌的安装工就采用增加损耗的方式让消费者多花冤枉钱,故意多切割完整的板等。还有一种情况,一些地板商在回收剩余地板上偷换概念,称整箱不开封的地板原价退还,但是凑不到一箱的地板,按行规就要折价回收,这也成了变相的损耗。

行家支招

损耗率超过5%可索赔

如何避免地板铺设损耗误差过大?南京美庭家居装饰公司负责人徐振宇支招说,通常地板铺设的损耗约为4%左右,利用率较高的可降到2%,业主可按这个标准确定所订购的地板数量。徐振宇认为,铺地板时也可以选择参照对象——按照楼上楼下邻居家最大损耗平均值计算,并告知安装工人,如此一来多数安装工就不敢轻举妄动。南京市消协秘书长蒋静告诉记者,就地板铺设损耗的问题,业主和地板商可根据实际情况,进行协商、约定。若安装工人利用自己的专业优势蒙蔽业主,故意增加损耗,则侵害了业主的权益,商家要承担相应的责任。根据国家《木质地板铺装、验收和使用规范》的规定,地板铺装损耗率通常不应超过5%,如果消费者发现损耗率超过5%,可以向商家索赔。快报记者 陈勇民

300地板服务新模式 启动仪式隆重举行

柏林地板超市率先打破行业“潜规则”
把实惠让在明处;
把诚信落在实处;
一切在阳光下操作;
让服务更规范,价格更透明……

时间: 10月18日(周六) 14:00—16:00 地点: 江东北路149号辰龙广场柏林地板超市旗舰店(河西向阳渔港对面)

◎特邀行业协会领导、消费者代表、媒体记者共同见证“300地板服务新模式”启动仪式并发表讲话;

◎柏林地板超市负责人向广大消费者郑重承诺并启航“300地板服务新模式”:

3年质保——所售地板3年之内免费服务上门维修;

“0”风险买地板——只付50%地板款即上门安装,体验满意再付全款;

“0”铺装损耗——损耗全由柏林地板超市承担,真正让消费者得实惠;

◎活动当天现场惊爆优惠,特款特价,低于同行同类产品20—30%(详情请到现场咨询)

报名来就送柏林地板超市精美礼品一份,实惠满载而归! 报名热线: 86270498

《现代快报》全程监督
投诉热线: 96060

全城募集百名幸运客户见证柏林300战略启动仪式 同时参与抽奖, 54名客户将分享5%—50%的地板折扣

一等奖1名, 退还地板款50% / 二等奖3名, 退还地板款30% / 三等奖10名, 退还地板款10% / 四等奖40名, 退还地板款5%

报名热线: 025-86270498 报名截止时间10月18日中午12:00(报名来就送苏泊尔小煎锅一个)



柏林地板超市

售后服务热线: 025-84651609

「同城十二店共贺新模式启动」特款特价同时推出欢迎到就近连锁店参观比较

辰龙广场连锁超市

地址: 江东北路149号

电话: 025-86270498

金盛装饰连锁店

地址: 金盛装饰城名品广场三楼40号

电话: 025-86504479

卡子门连锁超市

地址: 宁溧香叶树1号

电话: 025-52643843

光华门五洲连锁店

地址: 五洲装饰城地板厅东4、5号

电话: 025-84037313

桥北华东红太阳连锁超市

地址: 华东MALL建材广场三楼

电话: 025-68822778

光华门石林家居连锁店

地址: 光华门石林家居一楼

电话: 025-68679458

迈皋桥虹太阳超市

地址: 红太阳家居三楼B3009—B3021

电话: 025-85538180

江宁金碧装饰城连锁店

地址: 江宁区金箔路588号金碧装饰城二楼

电话: 025-57928950

大厂连锁超市

地址: 大厂同东港4号

电话: 025-58370868

金盛华明地板店

地址: 江东北路金盛装饰城主楼负一楼C15、B16

电话: 025-85062788

金陵装饰城连锁店

地址: 木业地板厅二楼W93、95、97号

电话: 025-86506404

家家乐华明地板店

地址: 南京市宁溧路家家乐负一楼F07

电话: 025-85944656