

家装行业为何鲜有回头客?

秋季品牌交易展反思:只有把好客户家装质量关,才能提高“回头率”

在家装界,有个形容词叫“一锤子买卖”。不少业主在装修结束之后,就和装修公司、建材品牌“老死不相往来”。原因就在于家装的时候受气太多、经常有种被忽悠的感觉。据记者调查,在其他行业,不少大型餐饮、服装连锁店的“回头客”达到了100%,而家装公司的回头客比例比其他行业低很多,南京仅两成装修公司回头客能达到20%以上,其他装修公司回头客比例都偏低,一些有不诚信行为的装修公司“回头客”几乎趋于零。

现代快报记者 袁阳



活动贴士

展会时间:2013年10月12日-13日(周六、周日)
展会地点:玄武门南京市规划建设展览馆(原江苏展览馆)

记者调查 家装回头客竟不到两成

装修不同于其他行业,有两种回头客,一种是直接回头客,曾在某装修公司装修过,再次置业后同样选择该公司装修;还有一种间接回头客,是指曾在某装修公司装修过的业主再推荐自己的亲朋好友选择该公司。

“这辈子的吵架次数还没有一次装修多,如果再装修,我坚决不找这家人了,更不会推荐朋友亲戚跳进他们的火坑。”近日,业主苏小姐投诉到《居家》,今年3月,她与一家装修公司签订合同,原定工期是85天,但从3月下旬装到了8月份,整整5个月还没有完工,130m²的房子,水电要价3万,其间工人还经常罢工,项目经理隔三差五要加钱,不加钱就说做不了,或者威胁要换最差的板材,妥协换来的是家装公司的变本加厉,最终一直闹到总部才解决问题。

坑。”近日,业主苏小姐投诉到《居家》,今年3月,她与一家装修公司签订合同,原定工期是85天,但从3月下旬装到了8月份,整整5个月还没有完工,130m²的房子,水电要价3万,其间工人还经常罢工,项目经理隔三差五要加钱,不加钱就说做不了,或者威胁要换最差的板材,妥协换来的是家装公司的变本加厉,最终一直闹到总部才解决问题。

业内观点 根据回头客比例选公司

一位家装公司负责人坦言,在很多业内人士的观念中,装修是一锤子买卖,业主这次装修结束后要隔十年八年才可能再次装修,所以不重视回头客,也造成装修业比其他行业“回头率低”的现状。

现在,竞争日益激烈的装修市场不得不让装修公司更关注回头客,“有一个调查显示,开发一个新客户的成本是留住一个老客户的十倍甚至几十倍。”从去年开始,不少公司推出了“寻找十年老业主”“老业主带新业主可送

自行车”等优惠。“家装公司2000年左右开始发展,至今也有13年历史了,按照8年淘汰装修的时间来算,不少业主应该迎来了第二次置业或者第二次装修,他们是家装公司潜在的庞大客户群。”

由于各个公司的施工质量、设计水平、综合服务以及优惠力度不同,所带来的回头客情况差距很大。南京装饰行业协会有关负责人介绍,想考察一家家装公司好不好,除了考察工地、看工艺、比价格外,最简单有效的方法是咨询该公司的客户,看看他们的回头客有多少。

活动链接 品牌交易展重视回头客

为了提高行业内装修公司的业主“回头率”,由南京市装饰行业协会主办的2013年秋季家装品牌交易展上,除了为装修业主提供放心、省心的装修服务外,将有一个区别于以往展会的规定:凡在展会上签单的业主,前1000名可获赠由行业协会及主管部门、多家媒体联合制定的VIP权威质量监督卡,拿到质量监督卡后立即成为VIP身份,在后续装修过程中,若工程质量出现问题,可凭卡享受权威媒体维权、协调解决问题的待遇。

另在10月12日14:00,展会诚邀南京市装饰行业协会秘书长孙建设,现场科普安全家装知识及案例解析。更有第三方权威托管平台:家保姆也会免费派送《业主手册》,若是业主在现场报名参加了家保姆,即可享受5折赠送第三方监理、双倍抵工程款、主材享受折上折的优惠服务。

上海大晶装饰十月启动不需要维修的一揽子特级施工质量标准

[本次活动时间] 9月30日至10月7日

80平米精装全包2.98万元还含水电哦!

为了保证质量,每月只限二十户

本活动接受《现代家居》、《金陵家居》、《扬子家居》、《东方卫报》、《南京广电报》五大媒体全程监督

【全包装修内容】:立邦或多乐士乳胶漆、厨房吊顶、复合地板、门套、工艺门、门五金、卫生间吊顶、墙砖地砖、洁具、龙头、台盆柜、橱柜、水槽、阳台地砖。
【装修说明解析】:本栏目80m²全包2.98万元不属于豪华装修,只是功能实用装修中的精品。本公司说出了装修的真谛,道出了诚信,使您不会在选择装饰公司时走入误区。

挑战行业极限
您装修

- 一、送水电改造费
- 二、送旧房拆除费
- 三、送卫浴挂件四件套
- 四、送品牌开关插座
- 五、升级美国金貂阻燃电线
- 六、升级飞利浦电视、网络线
- 七、交定金2000元抵工程款3000元
- 八、交定金3000元抵工程款5000元

告顾客书

盯住水电费“必杀技”

在目前的家装业,我们提醒您盯住水电费。因为水电费少则7-8千元,多则几万元,真正的无底洞。我们上海大晶装饰公司为了打破业主的不明白消费和不对称的消费,同时回馈新老客户,现特别推出送包包括近万元水电费在内的八项特惠。所以,需装修的业主请多比较、多咨询,谁能帮您真正省钱,那我们大晶就是您的首选。

中高档装修

二室一厅 一厨一卫一阳台
90m²全包只需3.18万元

【主要材料配套说明如下】

- ★E1级细木工板
- ★全套中高档卫浴
- ★塑钢吊顶
- ★名牌1.2厚复合地板
- ★复合地板铺垫宝
- ★工艺门套
- ★门锁、门五金
- ★厨、卫、阳台无缝墙地砖
- ★多乐士1000
- ★亚克力台面橱柜及水槽、龙头
- ★厨卫间门楣石

高档装修

三室一厅 一厨一卫一阳台
110m²全包只需5.08万元

【主要材料配套说明如下】

- ★E0级顶级细木工板
- ★定制家具、墙面造型,客、餐厅吊顶
- ★全套高档卫浴
- ★高级铝扣板
- ★名牌1.2厚复合地板
- ★工艺门套
- ★门锁、门五金
- ★钛合金移门
- ★厨、卫、阳台无缝墙地砖
- ★多乐士净味
- ★不锈钢台面橱柜及水槽、龙头
- ★厨卫间门楣石

豪华装修

三室一厅 一厨一卫一阳台
130m²全包只需8.38万元

【主要材料配套说明如下】

- ★E0级顶级细木工板
- ★定制家具、墙面造型,客、餐厅吊顶
- ★全套豪华卫浴
- ★铝板集成吊顶
- ★龙凤檀实木地板
- ★实木门及门套
- ★门锁、门五金
- ★钛合金移门
- ★厨、卫、阳台无缝墙地砖
- ★多乐士二代五合一
- ★石英石台面橱柜及水槽、龙头
- ★厨卫间进口天然门楣石材

超豪华复式

四室三厅 一厨二卫三阳台
180m²全包只需14.08万元

【主要材料配套说明如下】

- ★E0级顶级细木工板
- ★定制家具、豪华电视背景墙,造型吊顶
- ★全套超豪华卫浴
- ★豪华铝板集成吊顶
- ★豪华国内一线品牌地板(18板板)
- ★豪华实木门及门套
- ★豪华实木楼梯
- ★豪华门锁、门五金
- ★豪华钛合金移门
- ★厨、卫、阳台豪华瓷砖
- ★多乐士二代五合一
- ★豪华石英石台面橱柜及水槽、龙头
- ★厨卫间进口天然门楣石材

上海大晶装饰

24小时装修热线: 13401904272 (商业、酒店、会所、宾馆等装修专家)
大成顶级设计工作室——来自上海同济大学的设计专家 13390789118

■总部旗舰店:中山南路289号三楼白下路路口(一号地铁张府园站二号出口向前直走50米)
家装热线: 52248118 / 52246118 24小时服务热线: 13405838595

■迈皋桥服务热线: 13405838595

■江宁区服务热线: 13401904272

[更多优惠详见店堂公告]

本公司长期招聘: 优秀设计师、业务员、项目经理