

日趋完善的体验式消费

不应只是营销手段，而应是切实的服务

锦华实景展、弘阳大牌夜宴样板间……种种装修、家居样板间代替了简单的商品陈列，成为最容易引人驻足的营销方式。正如卖楼需要样板间吸引眼球，家居界也开始盛行体验式消费，消费者不但能到现场亲身感受，还能享受到集购物、休闲、餐饮、娱乐为一体的一站式服务。但是，这种体验式消费本身仍存在较大上升空间。

现代快报记者 徐赞睿



消费者对消费体验的要求越来越高

业主满意 能从实景展中学到东西

在与很多业主接触的过程中，记者发现，他们装修时对于最后的呈现效果较为担忧，诚如锦华装饰企划经理王先生所言：“业主看到的都是一张张设计图纸、户型规划图和效果图，很难把这些和家装最后的样子联系在一起，所以装修过程中还是会担心最后的效果。”的确，图纸和效果图在实际施工操作时，难免会出现一些偏差或问题，直接影响装修的效果。

记者在参观过程中发现，锦华的实景展不仅有硬装部分，家具、软

装也都一应俱全，几乎全部按照真实的居住环境来打造，包含客厅、餐厅、卧室、厨房、卫生间等。所有涉足样板间搭建的家居品牌也均有工作人员在现场讲解，让人异常亲切。

很多消费者来参观样板间更多的是来借鉴设计师的灵感。“我觉得从样板间里吸收一些创意，再根据自己家的实际条件搭配出满意的效果才是最棒的。”一位消费者告诉记者，“情景式样板间确实给我很大的启发，参考一些设计想法，结合自己家的户型甚至能省掉设计费用。”

商家动心 告别冷冰冰的产品销售

过去，家居卖场拼的是规模，行业竞争的杀手锏就是价格，所有卖场及商家在促销方面注重的是数量。随着消费者时间资源的稀缺、对生活品位的追求，其需求开始呈现多样化的态势，家居卖场所承担的功能也不再是一个单纯的“卖场”，而是一个面面俱到的“体验式空间”。

宜家可谓在体验式营销方面做到了极致，不仅打造出中式、田园、欧式等多种实景样板间，真实呈现家居和建材的实际运用效果，并把所有装修材料的报价和货号清单列明。消费者手持家装清单表记下产品，挨个比价格，装修花多少钱马上能算明白。不但如此，消费者在逛累

了之后还能坐下来喝杯咖啡。事实上，很多消费者把宜家当成了一个主题公园，一待就是一整天。

“不可否认，现在很多卖场还是在拼价格，特别是逢重大节日，动不动就是工厂直销价、全市最低价，但除了这些，我们必须给消费者其他的感受。”弘阳家居迈皋桥店郝经理认为，卖场氛围、服务态度、送货安装等要素更容易博得消费者的欢心。“对消费者而言，冷冰冰的家居产品是没有情感的，所以我们采用了情景化的布置，把卖场布置得更加贴近日常家居生活环境，我们希望消费者来到这里能产生强烈的共鸣，从而让消费者更加享受购物过程。”

更多发散

体验式消费对卖场提出更高要求

记者调查发现，体验式消费对卖场的运营成本提出了更高的要求。打造样板间需要达到营造真实空间的目的，所需要的空间远比传统卖场大。另外，样板间的打造需要分别模拟客厅、卧室、厨房等不同的情形，出于真实性的考虑，对设计、装饰品、灯光等条件有着更高的要求。因此，企业需要强大的资金实力为后盾。由此可见，体验式消费若玩得不好，“自残”的概率还是比较大的。

值得一提的是，国外的体验式消费和国内颇为不同，比如在商场选购一套沙发，商家会给消费者提供30至60天的免费试用期，如果消费者试用满意或超过预定期限，商家会从消费者的信用卡里扣除相关费用。另外，无论是送货还是退货，所产生的费用都由商家承担。

Jia.com 齐家网
南京第一装修口碑门户

让暴利“远离”装修! (装修 家具 软装) 省至50%



装修 建材 家居
中国装修家居行业的领导者

南京市工商联品牌家居商会协办

周年庆典

齐家网装修/家具博览会

装修公司|装修设计|第三方监理|公益验房|免费量房设计|免费报价审核|沙发|床具|床垫|餐桌椅|窗帘软装|儿童家具

花为媒床垫 居百乐家居 联合冠名

免费三套设计方案 免费量房出报价
签到即有机会免费申请验房
开工就送第三方监理

3.29~30 [周六--周日]
9:00-17:30

地址:玄武门·南京市规划建设展览馆 地铁玄武门站3号出口

货比三家,不吃亏

开工第三方监理五次上门节点验收 装修齐家保 资金第三方托管 满意再付款 专业免费报价审核 让你远离装修黑洞

下订家具 最低价网站再补贴5% 澳玛单床 980元/张 花为媒床垫1690元/张 前200户签到还可领取抱枕一个 下订直接返现金

装修公司部分参加品牌(排名不分先后):星艺装饰,元洲装饰,家倍得建材超市,越城装饰,灿煌装饰,焦点装饰,爱华装饰,九域装饰,品格装饰,感恩装饰,米兰装饰,典尚装饰,真功夫装饰
家具软装部分参加品牌(排名不分先后):光明实木家具,百兰床垫,左右沙发,舒达床垫,芝华仕沙发,爱依瑞斯沙发软床,皇朝家私,至白小框儿童家具,伊丽丝床垫,我爱我家儿童家具,居百乐家居,优美家青少年时尚家居,澳玛家居,快乐驿站儿童家具,麒麟床垫,花为媒床垫,晚安家居,欧尚家具,非同沙发,米兰家居,球形家居,西门子开关,好太太晾衣架,爱布爱软装馆

报名咨询热线: **400-880-2600** 网络报名: <http://nanjing.jia.com>