



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

这里是成熟的家居建材市场,这里有顶级的设计团队,有一流的家居家电灯饰商品,还配有生活业态和完善的售后服务……这一切只为消费者的品质生活保驾护航。这里就是居然之家十堰店。正如其那句响亮的广告语“装房子、买家具,我只来居然之家!”很贴切地传达了消费者对居然之家的信赖、安全感与忠诚度一样,自2010年入驻十堰以来,居然之家始终秉承诚信经营的理念,以优质的产品满足消费者最基本的要求,用优秀的服务解除消费者的后顾之忧。

诚信彰显魅力 匠心铸就品牌

——居然之家十堰店诚信经营侧记

记者毛以国

强势入住

掀起十堰家居生活巨变

阳春三月,春暖花开。走进位于北京北路的居然之家十堰店,品质卓越的家居用品让人目不暇接,热情周到的服务让人如沐春风。不知不觉间,这已是居然之家十堰店陪伴十堰广大消费者走过的第九个年头。

时光回溯。2009年的北京路,基础配套设施尚不完善,商圈亦未形成,十堰市家具建材行业正方兴未艾,市民还处于家居建材市场有什么买什么的阶段。就在这一年,高瞻远瞩的居然之家进驻十堰,从此开启了十堰家具建材行业的一个全新时代。

2010年4月18日,居然之家十堰店开业,闻讯赶来的市民排成长龙,火爆空前。由于地理位置限制,最初居然之家十堰店只是开了材料馆,经营面积只有2.5万平方米,仅汇集120余家国际、国内知名一线品牌。在一年的试运营后,居然之家收获了市民的如潮好评,被市民的热情和购买需求所打动,更加坚定了居然之家十堰店真正打造消费“一站式购齐”商业模式的决心。

2011年9月,居然之家十堰店二期家具装饰馆盛大开业,这是一个具有里程碑意义的日子,它标志着一个集家装设计、装饰材料、高档家具、家饰、灯饰、办公家具为一体的“一站式”中高档家居建材主题购物中心正式落成,新建成的家具装饰馆能让消费者集中购买到家居所需各环节的产品。来到这里,市民不用再为买东西东奔西跑,更不用担心购买的产品质量和售后没有保障,居然之家十堰店完美实现了一站式购物的商业模式。

如今,经过近9年的深耕细作,居然

之家从过去的一城单店发展到现在的多城多店,从材料供应发展到家电、家居、家饰、智能家居等,让十堰市民家居生活发生着翻天覆地的变化。这也标志着,居然之家十堰店正向着新零售、大家居、大消费的时代大跨步迈进。

严格把关

造就优品牌高品质

“最看重居然之家的品质和服务!”在居然之家十堰店,随机询问顾客选择居然之家的理由,回答都是如此掷地有声。

对于居然之家十堰店而言,家具建材产品的品质是其选择品牌的第一标准。一直以来,居然之家始终坚持为消费者当好质量把关人的角色,尽管家具、建材商品几万种,但居然之家事无巨细,精益求精对每件商品进行严格的审核和把关,为消费者提供优质的商品。

在引入品牌上,居然之家要求进驻品牌必须是国际或国内顶级品牌家装、材料和家具的生产厂家、地区总代理或一级经销商。保证每一个进驻品牌,品质与服务都有保障。同时,入驻的产品必须有省级以上质检部门出具的质量检测报告,对属于《室内装饰装修材料有害物质限量》十项国家标准限制的商品,还必须提供省级以上质检部门出具的环保质量抽查检验报告。质检报告在经营期间过期后,商户必须提供新的有效报告。还必须提供证明产品质量和来源及证明商户身份的各种文件,包括商标注册证、法人委托书、总经销总代理授权书、商品检验报告、进口商品报关单、商检证、原产地证明、特殊商品生产许可证、产品标准、营业执照、税务登记证等。种种文件和证明保证了厂家的正规、规模和产品的质量。正是在这样严谨的品质保障体系下,居然之家每一个品牌

的品质均得到保证。

如今,徜徉于居然之家十堰店,众多消费者流连于样板间,新中式、简欧、工业风等多种风格共同助力居然之家个性化家居服务,还有包括厨房、卫浴等多个1比1真实还原的样板间。无论消费者是70后、80后、90后,都能在居然之家找到心仪产品,满足消费者对于智能化、个性化的消费需求。走进居然之家,就好像走进未来的家,真实场景就呈现在眼前,消费者所见即消费者所得。

服务引领

真正向消费者倾斜

在家具建材产品同质化日益严重的时代,独树一帜、独具特色的服务对消费者来说,具有无与伦比的吸引力。居然之家的服务理念和服务措施可谓首屈一指,真正把消费者的利益放在第一位。

从居然之家这个品牌诞生起,它所创新推出的服务承诺都成为全国家居行业的表率,引领行业的服务标准和水平升级,成为标杆。譬如2000年,率先推出“先行赔付”服务承诺;2001年,推出“同一品牌 同一价格”服务承诺;2002年,推出“绿色环保”服务承诺;2003年,推出“一个月无理由退换货”服务承诺;2004年,推出“统一收银、统一退换货”服务承诺等。此后,居然之家又陆续推出“送货安装零延迟”等一系列服务承诺,这些服务理念深入人心,获得社会广泛好评。同样,基于此,全国各地的居然之家连锁店能够迅速被广大消费者追捧和喜爱。

居然之家十堰店秉承这些向消费者倾斜的“基因”,先后面向社会践行“先行赔付”、“绿色环保”、“送货安装“零延迟”、“三包服务期三年”等服务体系。期间,争取每年都有所创新。结合十堰特色,2013

年在十堰地区推出了“家具以旧换新”的服务举措,鼓励旧家具的循环利用和解决其处置难题,不仅获得了消费者支持,同时也拉动了销售。随后,居然之家十堰店又在原有的基础上进行服务优化升级,提出了“一次消费,终身承诺”的服务新规定。即消费者只要在居然之家任何一个门店购买一次家居建材产品或进行家庭装修,即可成为居然之家的VIP会员,享受居然之家提供的终身服务。在三年三包期内,由居然之家提供免费服务;超过三年三包期,由居然之家提供只收取成本费用的有偿服务。对消费者来说,这些服务举措既保护了消费者的合法权益,而且又大大方便了消费者,真正是在“向消费者倾斜”。

行程万里风正劲,重任千钧再出发。近年来,居然之家十堰店紧紧抓住新零售带来的历史机遇,以实体门店为依托,以大数据为驱动力,开展线上线下的深度融合,积极探索大消费领域的新零售模式,致力于改善消费体验和提升行业效率,并在2018年9月成功引进武当鲜配24小时自动售卖机、家电及智能家居两种新业态,助力居然之家十堰店消费从低频到高频的快速转变,并通过双方资源的整合,开启居然之家的新零售智慧门店时代。

秉承诚信经营的理念,居然之家十堰店将继续践行“一个核心三个融合”的战略(一个核心即:立足家居市场,稳步前行;三个融合即线上线下的融合,大家居与大消费的融合;产业链的融合),以消费者为中心,崇尚信用消费理念,适应信用消费需求,创造信用消费环境,紧跟时代趋势,不断更新自己的商业模式,为经济社会高质量发展、满足消费者日益增长的美好生活不懈努力。

