



# 恒心践诺 匠心铸品

——记十堰市文明诚信示范企业居然之家十堰店

记者刘俊

商海沉浮，唯有诚者美名扬；商海汹涌，唯有信者立潮头。十年踪迹十年心，回看居然之家十堰店的十余年发展之路，从“一枝独秀”的十堰店，到中岳店、郟阳店相继运营，形成了“一城三店”的产业布局。无论业态、布局、影响力如何改变，唯有服务消费者需求和诚信发展的初心始终不变。

作为全市家居建材流通业的龙头企业和家居建材市场的知名商业品牌，居然之家十堰店连续多年被授予“重合同守信用单位”“十堰市消费者满意单位”“优秀民营企业”等荣誉称号。在日前举行的“十堰市文明诚信示范企业”综合评选评价活动中，公司再次荣登榜单。

## 变中开新局 刷新行业高度

众所周知，当前受宏观经济、消费多元、电子商务以及消费观念改变等多重因素影响，家装建材零售业再次站在了行业的风口浪尖上。“这是挑战也是机遇，我们要做的是抓住消费者需求这个核心，发挥品牌品质优势，真正带给消费者‘家’的感觉！”近日，在接受记者采访时，居然之家十堰店招商运营部经理孙旭龙说。

随着消费者“一站式服务”“拎包入住”等消费体验的呼声越来越高，整装服

务正逐渐成为家装建材行业的主流模式。与时俱进，居然之家十堰店也作出经营战略性调整——引进家装设计室，主要为整装需求客户提供设计方案和服务。为保证服务品质，工作室的设计师从业时间均达到3至5年以上，且经验丰富。另外，整装产品则以卖场内推荐的品牌和服务为保证。

“目前，十堰店已规划出整层楼、约2000平方米的空间用于服务‘整装市场’需求。下一步，为了更好地方便客户选

择需要，工作室会开辟出独立的空间，设置机采辅料超市等，带给消费者更直观的建材体验感。”孙旭龙说。

尊重消费者，才能赢得消费者的信赖。深耕十堰家居建材市场11载，居然之家十堰店始终朝着“一切为了消费者需求”的方向突破创新、发展壮大。从单一的十堰店到“一城三店”布局，从一站式主题购物中心的“新零售”格局打造，到现阶段的“整装家居”战略升级，一次次带给消费者惊喜，一次次刷新行业新高度，无不彰显着

居然之家以消费者为中心的理念与诚意。

对消费者而言，如今，居然之家十堰店的产业链越做越全：需要购买中高端综合性家装产品到北京路店；有软装、灯饰、智能家居、家电等需求逛中岳路店。县域的消费者可以在家门口享受到城区店同样的品牌产品及服务……从一家到N家再到整家，十堰本地消费者的选择范围越来越广，加之品牌品质服务保障，居然之家十堰店的行业龙头地位始终站在制高点。

## 始终优服务 保持居然热度

“您好！欢迎光临xxx品牌！”“请您用茶！”“感谢您的光临！欢迎您下次再来！”……热情周到、宾至如归的感觉对于逛居然之家十堰店的消费者而言并不陌生。这是各大分店品牌专柜延续多年的导购服务要求之一，按照要求，顾客进店3米之内都必须有欢迎声。

这也是居然之家十堰店持续优化服务的一项重要举措。对广大消费者而言，喜爱这个家装品牌深层次的缘由在于它对消费者追求极致的诚意。居然之

家十堰店创新推出了一系列独具特色的服务举措。

从2000年率先推出“先行赔付”服务承诺到2001年推出“同一品牌同一价格”服务承诺，再到后来相继推出的“绿色环保”“一个月无理由退换货”“统一收银、统一退换货”服务承诺……以及近几年推出的“送货安装零延迟”“家具以旧换新”以及“一次消费、终身承诺”等服务举措，让消费者感受到了居然“守护家”的温度和诚意，也改

变了行业风向风气，推动着十堰家装建材市场健康绿色发展。

行胜于言。为保障创新服务惠民举措落地，居然之家十堰店落实责任机制，狠抓质量管理，从厂家到卖家严格把关，确保消费者真正享受到优质服务。在产品质量管理上，从源头严格把控，力求做到“但凡入店品牌供货的厂家百分百是正规企业，且都必须满足三证，即营业执照、组织机构代码证以及税务登记证，并且提供至少一年期以上

的质检及环境检验报告，确保产品环保无公害。在管理上，各店总经理会对各门店进行经常性检查，主要检查产品价格是否合理、商户是否履行合同承诺的内容等。不仅如此，居然之家十堰店还针对品牌服务建立考核制度，设立投诉热线，实行品牌淘汰制。

目前，通过层层把关、严格筛选，居然之家十堰店拥有来自国内、国际家居建材高端品牌210多个，真正让消费者买得放心、安心。

## 热心做公益 彰显品牌温度

做大做强的同时，居然之家十堰店不忘感恩社会。从居然之家在十堰落地生根开始，就一直把公益事业作为分内之事。十堰店将企业经营与社会公益事业紧密结合，积极投身社会公益事业，在无偿献血、捐资助学、抗击疫情等方面有口皆碑。

2018年11月底，十堰店积极参与十堰创文工作，着力打造“绿色公益企

业”，大力宣传绿色环保理念，联合十堰绿色生态公益促进中心开展“衣旧情深暖万家”旧衣物捐赠活动。捐赠活动持续五天，收到爱心人士捐赠的两百余袋衣物，为困难群众送去温暖，帮助他们渡过难关。

为传递企业爱心、倡导无私奉献的公益精神，居然之家十堰店还组织员工积极参与无偿献血活动，以实际行动为

全市创文工作加油助力，展现出企业强烈的社会责任感和使命感。

去年抗疫期间，十堰店主动承担社会责任，积极号召家居建材企业加入到援助行动中，为全市防疫工作捐款捐物，将抗疫急需医疗物资及时送到一线，受到区政府和医务人员的称赞。

只有做强做大，才能更好地践行企

业责任。根据新的发展部署，居然之家将下沉渠道至其他县级市场，继续门店连锁布局，同时开辟多元化消费体验以满足不同消费者的新需求。10月13日，十堰楚商联合会揭牌和首届“楚商汇堰·武当论堰”活动举行，居然之家新零售综合体项目签约，一个以互联网、大数据应用为特征的现代商业综合体将呼之欲出。



林氏木业



舒达软床



KD全屋定制