



廿年磨剑 终成品牌

——十堰冯氏商贸有限公司创建诚信文明企业纪实

记者马胜江

涓涓细流汇聚成海,点滴服务成就口碑。作为一家由冯学农张莉芬夫妇创立于2002年的“夫妻小店”,成长为如今拥有两家公司、5家分店的商贸企业。20年来,十堰冯氏商贸有限公司(以下简称“冯氏商贸”)始终坚持“建车城名店,树百年品牌”目标,秉承“诚信经营,真诚待客,暖心服务”经营理念和“一包烟、一瓶酒,打个电话送到手”服务质效,树立起良好品牌形象。

成功源自精心服务

“这么多年来,我无论自己消费还是送朋友,买烟酒茶等总是会想到冯氏商贸,这已经成为一种习惯,因为冯氏商贸的服务给我带来的是非常好的消费体验。”家住市城区北京路、做汽车销售生意的王先生说。

冯氏商贸长期稳定的顾客群体不是一天形成,冯氏商贸事业鼎盛的原因也不是凭空实现的。这一切,源于他们长期精心服务。

“那个时候店面虽小但名声很大,尤其是逢年过节的时候,接踵而至的顾客在门前排起长队,不得不请民警来维持秩序。”冯氏商贸经理马建超回忆说,起初连民警也不明白,为什么这么多人到这家店买酒?时间长了,才明白是冯氏商贸的服务征服了众多消费者,这在十堰简直就是个奇迹。

良好的服务为冯氏商贸带来的是事业上的不断壮大。今年,位于市信访局对面的冯氏商贸北京路茅台酱香酒主题体验馆正式开业,这标志着冯氏商贸在经营发展上又稳稳迈出新的一步。

1993年,冯学农、张莉芬夫妇从武汉来到十堰打拼,最初在城区珠海街五堰小学旁租了间10平方米左右的门面销售卷烟。为给顾客带来增值服务,增加客户良好消费体验,他们学习广东人的做法,购置一套茶具,专门泡茶招待到店顾客,认真听取客户建议。2002年,他们的夫妻店正式命名为“冯氏商贸”。

为了减轻老店经营压力,同时基于市场需求考虑,2013年,在距珠海街约2.5公里的上海中路,同样悬挂着

“冯氏商贸”招牌的店面开业,从而揭开了这家十堰酒类销售老字号新的发展序幕。

经过近20年的发展,冯氏商贸旗下现拥有十堰冯氏商贸有限公司和武汉玖酒冯氏商贸有限公司两家公司。其中,十堰冯氏商贸有限公司在十堰城区分别拥有5家销售门市,分别是上海路形象旗舰店、人民路便民配送店、北京路茅台酱香酒主题体验馆、郧阳区剑南春专卖店和郧阳区五粮液旗舰店。

基于此,冯氏商贸已成长为鄂西北地区具有一定规模和影响力的烟酒茶综合运营商之一。

同时,武汉玖酒冯氏商贸有限公司于2016年正式成立,这意味着冯氏商贸成功登陆武汉市场,开启了企业发展史上一个新阶段。

口碑源自专注品质

冯氏商贸何以成为十堰消费者心中的口碑商家?这源于对品质的专注。

据介绍,冯氏商贸目前是十堰市集茅台、五粮液、剑南春及国窖1573四大知名白酒品牌于一身的本土销售服务公司。马建超告诉记者,冯氏商贸是43°贵州茅台酒经销商、国窖1573十堰地区经销商,同时还签约了五粮液授权专卖店和剑南春授权专卖店。产品由厂家直供才能百分百保证质量。为了让消费者买的放心,冯氏商贸为了全国各大酒厂达成直接合作,接连签下了茅台酱香酒、习酒、丹泉、全兴大曲、白云边等知名品牌。

作为十堰运营红酒的早期公司之一,冯氏商贸2013年就培养并组织了专业品酒师团队,常年往返于国内各大酒展和大师班,通过品尝筛选数千款葡萄酒甄选出适合各类客户的高质量、高性价比的红酒。

在品类上,冯氏商贸红酒既包括闻名遐迩的拉菲、拉图、玛歌、木桐、奥比昂等法国61大列级名庄酒,更是汇聚了包括我们中国在内的新世界产地的高质量红酒,全方位满足客户的多层次需求。同时,冯氏商贸还会不定期举办红酒品鉴沙龙,由专业的WSET品酒师团队现场讲解红酒文

化,各国风土和人文风情。

除了烟酒外,冯氏商贸还是最早将茶叶品牌化经营的公司之一。据了解,除了主营深受本地消费者喜爱的湖北及四川绿茶,冯氏商贸还精挑细选代理了两个驰名国内外的茶品牌,分别是传承红茶400年的高端红茶领导者——正山堂、新近崛起的大国品牌茶企——八马茶业。

市场产品千万,潮流瞬息万变。冯氏商贸始终坚持只和经得住时间考验的品牌合作,只挑选经得住市场考验的产品,绝对不会为了追逐眼前的利益而伤害客户的利益。

诚信源自汉商文化

“汉商有一个特点,就是做生意更是交朋友,生意不成仁义在。”马建超说,多年来,冯氏商贸一直传承汉商优良传统,埋头做事,诚信经营。

“冯氏商贸茶烟酒,打个电话送到手!”这一服务理念彰显出冯氏商贸诚信品质。

马建超告诉记者,为更好兑现诚信服务承诺,目前公司共配备了厢式货车、轿车、面包车及摩托车等近20台车配送商品,10余人的配送队伍每年产生的费用超过百万元。“不同类型的车辆可以保证更加灵活的配送选择,比如说堵车就可以选择摩托车,即便是下雨,配送人员也会冒雨骑行,目的就是第一时间把货品送到顾客手中。如果商品数量多且贵重,那就可以使用轿车甚至面包车。”

即便是春节期间需要酒水,冯氏

商贸同样可以第一时间送到客户手上。马建超表示,冯氏商贸是365天全营业,而且每天营业时间是从早上7点30分到晚上10点30分。

在广告宣传上,冯氏商贸从来不自夸,不务虚。“我们要把诚信实实在在的落在行动上,消费者20年来信赖的,是对我们诚信服务最好的肯定。”马建超说。

把诚信体现在更多服务细节上,体现在“朋友式”和“保姆式”的情感上,是冯氏商贸的独到之处。

这么多年来,每逢客户生日,冯氏商贸都会及时送上生日蛋糕、鲜花和酒品,然后再精心地署上妻子或者丈夫的名字。很多人会说这是营销手法,但他们十年如一日地这样做,就不是营销手段那么简单了,而是对客户一片深情厚谊的见证。

冯氏商贸的“保姆式”服务不仅体现在经营上,还体现在对客户日常生活的细节的关注上。经常有客户打电话给马建超说:“小马啊,今天我有点忙,能帮忙接一下孩子吗?”马建超往往二话不说,安排员工开车接孩子,有一次接了一面包车。接到店里后,孩子遇到作业不会的,服务人员就充当辅导老师的角色。

为体现企业的社会担当,每年中高考期间,冯氏商贸都会安排为考场服务人员送水,对部分贫困学生也会给予资助。此外,该公司还为战胜疫情、洪灾等多次捐赠现金和物资。

“未来,冯氏商贸将不断打造和完善多元化产品链,为广大消费者提供专业实惠便利快捷的综合性服务,为我市诚信文明建设尽一份心、出一份力。”冯氏商贸董事长张莉芬说。

