

品质家居 行业标杆

——居然之家十堰店高质量发展纪略

记者刘俊

2010年4月18日,位于北京路上的居然之家开业,由此掀开了十堰家居建材行业发展的新篇章。九年弹指一挥间,十堰居然之家发展一路高歌猛进,商业版图从一城单馆逐步壮大为一城多店,商业模式从零起步向着多元化业态转型拓展。九年深耕市场写春秋,十堰居然之家区域品牌影响力不断升级,“装房子、买家具,线上线下,我都来居然之家”如春风化雨、生根发芽,吸引了十堰各县市区以及鄂豫陕渝毗邻周边城市的广大消费者,为提升地方人居生活品质、助推十堰及周边人居事业跨越发展发挥了重要作用。

创新服务 缔造“居然口碑”

在十堰家居建材行业,论及服务、诚信和经营水平,居然之家都名列榜首。追根溯源,消费者的口碑源于品牌优质的服务基因。居然之家总部设在北京,自创立以来开创了多项服务举措的先河。从2000年的“先行赔付”到2001年的“同一品牌 同一价格”,再到后来的“绿色环保”、“一个月无理由退换货”等一系列服务承诺,不仅抢占先机、深入人心,更赢得了社会的广泛好评。结合十堰特色,瞄准家居建材市场的消费短板,十堰居然之家在践行承诺、复制模式的同时,更注重的是服务的创新和升级。

立足车城9年来,秉承总部所遵循的“一流的设计、一流的商品、一流的服务,为顾客营造时尚温馨之家”的服务理念,十堰居然之家在“先行赔付”、“绿色环保”、送货安装“零延迟”、“三包服务期三年”等七大服务体系的基础上,力争做到每年都有特色。2013年,创新推出了“家具以旧换新”的服务举措,一举破解了旧家具的循环利用和处置的难题。2017年,又创新提出了“一次消费、终

身服务”的服务新规定,向消费者大胆承诺: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。该服务的推出,推动十堰居然之家服务再上新台阶,“八大服务体系”也就此形成。服务没有最好只有更好。近两年来,面对激烈的市场竞争,十堰居然之家以“为家庭提

供全方位的高品质服务”的理念为指导,推出“居然管家”服务,聚焦大家居用户的售后服务市场,开拓包括家具、建材、电器、智能家居等在内的售后服务业务。此举对解决家居消费的服务痛点、实现线上线下打通融合具有重要意义。赢得消费者就赢得了市场。随着服务不断升级,十堰居然之家的标杆地位突显,社会经济效益显著,客流量、销售量连续多年保持逆市上扬趋势,消费者对其品牌的信赖度与日俱增。公司也连续多年获得了省级、市级“文明诚信示范市场”、“消费维权示范站”等荣誉。

深耕市场 创造“居然速度”

创新服务,为十堰居然之家提速奔跑奠定了基础;深耕市场,则为十堰居然之家提速奔跑赢得了战斗力。从2010年成立之初,经营面积只有2.5万平方米、仅汇集120余家国际、国内知名一线品牌的单一的材料馆,成长为如今的“一站式”购物模式、一城N店、横跨县市区的大型商业连锁企业,十堰居然之家的发展速度传奇演绎。9年前,北京路基础配套设施暂不完善,商圈也尚未形成,十堰家居建材行业更是方兴未艾。正是在这样一种原始环境下,居然之家破土而出,顺应消费趋势、抢占市场先机,牵手十堰消费者,将北上广深一线家具建材

品牌和品质居家生活的理念带入了十堰。尔后两年间,是十堰居然之家完善产品服务体系关键时期。以2011年二期工程家具体验馆的正式开业为标志,一个集家装、设计、装饰材料、高档家具、家饰为一体的“一站式”中高档家居建材主题购物中心正式落成。该中心可以满足消费者“一站式”配齐装修全部环节所需产品的消费需求,消费者不用东奔西跑,可以在馆内购买到所有品

牌家装产品。2017年,是十堰居然之家发展历史上的标志年。继中岳店、郢阳店先后开业后,居然之家十堰市房县项目成功签约,这是居然之家湖北第25家分店,十堰地区县级城市的第一家分店。这一大手笔为居然之家在十堰的发展打开了县级城市布局的新局面,既实现了居然之家在鄂西北一个地级城市“一城四店”的战略布局,又彰显了居然之家在十

堰地区的强大品牌号召力,具有重要的里程碑式意义!创造“居然速度”的背后,是居然之家“千店千亿”战略目标的支撑。目前,居然之家十堰店共有国内国际一线品牌200多种。此外,房县店正在前期筹备中,丹江口店正在选址,未来还有可能深入竹山、竹溪、郢西……可以预见,随着居然之家的服务半径不断延伸,必将形成更加强大而完善的家居服务体系,为消费者带来更便捷、丰富的消费体验的同时,进一步夯实居然之家在行业的龙头地位,合力打造鄂豫陕渝毗邻地区大家居业态新标杆。

跨界探路 筑造“居然未来”

当前,在消费升级的趋势下,十堰居然之家作为地方家居行业龙头,正面临历史性的发展机遇。为了抢抓这一机遇,满足新时期消费者多样的需求和提升消费者体验,居然之家在开疆拓土的同时,还以实体门店为依托,以大数据为驱动力,积极主动尝试转型新零售,开展线上线下的深度融合,向大家庭居、大消费迈进。去年9月,公司成功引进“武当鲜配”24小时自动售卖机。这是全市首例智能化自动蔬果售卖机,可同时售卖多种蔬菜、水果、鲜肉以及生活类快消用品等,并配备全天候大数据监控,可随时增加货量和自查商品质量,既能起到引流的作用,也能给消费者带来更健康、更新鲜、更快捷的全新生活体验。与居

然之家集团跟阿里集团合作的“盒马鲜生”有异曲同工之妙,凸显本地特色,方便周边市民,又能与家居建材业态形成良好互动。引进家电及智能家居是十堰居然之家探索大消费领域的新零售模式的又一创举。为响应北京集团总部号召,北京路场馆成功引进西门子、帅康等空调冰箱洗衣机电视品牌,中岳店自筹建时即定位“后家装时代”品类——软装、灯饰、智能家居、家电,郢阳店也规划了智能家居和家电专区。随着经营类

型的扩大,“一站式”大消费购物模式体系更加全面,更有利于助力十堰居然之家朝着智慧门店时代不断升级。“在未来家居流通业态多样化的趋势下,居然之家在为人们提供一个购买家居建材的平台之外,还可以与体育、健身、养生、娱乐、餐饮、超市等业态相结合,为家居流通行业的拓展提供无限可能。”2018年9月20日,北京湖北企业商会会长、北京居然之家投资控股集团有限公司董事长汪林朋莅临居然之家十堰店检查指导工作,对十堰居然之家的发展提出了肯定,也提出了中肯的

建议和指导意义。以此为契机,北京居然之家投资控股集团与北京湖北企业商会60余位企业家,与十堰市政府达成了多项合作意向,并签订了“垂直森林城市综合体”及家具建材产业项目战略合作框架协议,为推动居然之家多业态多元化的战略发展擘画了蓝图和新未来。九年磨剑一朝成。未来,十堰居然之家将始终秉承以消费者至上为理念,以新零售模式为基石,全方位多手段地把“家”的文章做深做细,形成一个完整而封闭的产业消费链,打造出汉江流域线上线下融合的区域性品牌、鄂豫陕渝毗邻地区大家居业态新标杆及集团地级城市示范店,为更多消费者带来颠覆式消费体验、高标准服务品质。



亮丽的居然之家十堰店外貌