

致力提升市民居家品位

——访居然之家十堰店总经理董正龙

“居然之家十堰店将通过提升市民的生活品位,让十堰与国内一线城市的居家理念同步,让十堰人不用去外地就能买到以往只能在武汉、北京、广州才能买到的产品。”



居然之家十堰店总经理董正龙

记者:据我所知,在居然之家十堰店之前居然之家还没在地市级城市开过店,居然之家为何会选择在十堰开个先例?为何又把目标锁定在柳林春晓?

董正龙:在武汉开设汉口、武昌两店后,居然之家看到了湖北经济体的强大,随即把眼光放到了三线城市。居然之家总部通过多次对十堰市场的考察,认为十堰作为湖北重要的汽车工业基地,市民收入及消费水平一直处于全省前列,同时随着城市化进程的加快,一大批中高端定位的楼盘开始在东部新城密集呈现。而与此

相对的则是,十堰城区内的家居建材市场发展滞后,这里缺乏一个具备相当水准的家居大卖场,市民居家消费理念也需要进一步引导。其实居然之家落户十堰是一个双向选择:居然之家看中十堰区域性中心城市地位和巨大的家居建材消费潜力,其落户十堰又将会给十堰市带来投资、提供就业岗位、丰富市场业态、创造利税、提高城市消费品位等方面的种种利好,更重要的是将给十堰的消费者带来实惠和便利。在经过深层次的考量和反复考察后,居然之家把全国第一家地市级城市店的“试点”放在十堰。

选择柳林春晓是基于内、外双重考虑。老的商圈跟不上新的发展要求,所以北京路诞生了,新的核心商圈也会产生。柳林春晓能为居然之家提供了现成的商业物业,因为它的物业容量大本身能够满足居然之家“一站式购齐”的特点。其次,车城十堰人均轿车拥有量在全国城市排名靠前,柳林春晓周边能够提供三个较大的配套停车场,可以满足消费者开车购物的需要。

值得一提的是柳林春晓不仅在商业物业形态上满足了居然之家的需要,而且在内涵——经营理念、企业文

化上使居然之家动了心。它在十堰率先提出的“无条件退房、无内部认购”,这在全国也算提出较早的,为消费者考虑这点跟居然之家十分吻合。

记者:居然之家十堰店即将开业了,开业后它会给十堰市民带来哪些全新的消费体验?

董正龙:居然之家诞生不过十余年,但却迅速占领了市场并一跃成为业界的领军企业,其赢得市场的秘诀就在于其一贯坚持“四项原则”——坚持为消费者提供“一站式”服务、坚持博采众长的全业态经营、坚持品牌中高档定位、坚持对消费者诚信。

居然之家完善的服务体系像一块巨大的磁石,吸引着广大商家和消费者。到居然之家能享受到的不仅仅是中高端家居建材产品更重要的则是成熟的售后服务,居然之家的三大承诺,让消费者购物更放心:承诺绿色环保家装,承诺一个月无理由退换货,承诺同城同一品牌商品同价以及业界津津乐道的先行赔付。这也是我们居然之家十堰店所坚持的基本原则,这些承诺是居然之家提出来的,在我们十堰店自然是享受到的。品牌的张力体现在能让消费者切实感到有保障、放心,这是居然之家给十堰家居建材市场提供的最大亮点。

十堰店直接投资和吸引投资不少于1.2个亿,一期、二期合计为6万平方米的营业面积,一期将于4月18日正式开业,建成后将会成为十堰最大的综合性卖场之一,提供300个

左右的中高端品牌。居然之家十堰店将通过提升市民的生活品位,让十堰与国内一线城市的居家理念同步,让十堰人不用去外地就能买到以往只能在武汉、北京、广州才能买到的产品。

记者:我市目前的家装建材行业主要存在哪些问题?居然之家十堰店的开业将对行业产生哪些影响?

董正龙:我认为十堰家居建材市场缺乏的不单单是品质和吸引力,也不完全是服务意识,而是系统的营销模式,缺乏引领潮流高端建材和家具品牌,缺乏符合发展潮流的营销策略及售后服务保障体系导致了十堰家居建材市场的发展与十堰人居环境发展、经济收入和生活品质的快速上升的不均衡。居然之家十堰店的开业将会在一定程度上引导市民合理消费,促进家装建材行业规范发展。

记者:一期材料馆马上就要开业了,那二期家居馆是怎样打算的?

董正龙:我们一期材料馆定于4月18日开业,计划在这个大喜日子里同时完成二期家具馆的奠基,希望全市相关职能部门给予大力支持。

我这里还有一个好消息,大家都知道居然之家十堰店一期的招商工作已于去年底提前完成,令人兴奋的是二期材料馆入驻的商户有90%是国内外一线品牌材料商,他们势必会给广大消费者提供更优质的产品和服务,带来更新更时尚的家居理念。

文、图/记者 殷春艳



居然之家十堰店副总经理徐巍

记者:居然之家十堰店将为车城市民提供哪些产品和服务?其如何保障消费者在这里购物更放心、更安心?

徐巍:作为集家装设计中心、市场专卖店、建材超市为一体的“一站式购齐”的全业态商场,居然之家可以满足从设计到装修,从材料购买到家具配套,从家用电器到家居饰品上的所有需求,简而言之从消费者拿到新房钥匙到正式入住的所有购买环

节都可以在居然之家实现。

居然之家秉承行业内首创的“先行赔付”、“绿色环保”、“一个月内无理由退货”、“同一品牌,统一价格”的服务理念,以求全面地维护顾客的消费权益。2001年居然之家率先提出“先行赔付”的服务理念,坚定不移地执行“快速处理”和“向消费者倾斜”的原则,当出现质量问题和售后纠纷时不用消费者同商家扯皮,由居然之家向消费者先行赔付造成的损失;将

装修后的空气质量作为工程质量的一部分,由居然之家承担先行赔付责任;商品验收后一个月内,在无任何损坏、不影响二次销售的情况下可以退货、换货;在同一时间内,所售商品的价格不高于当地其他市场,超出部分双倍返还。这一系列的保障措施,可以有力地保证顾客在售前、售中及售后环节的消费权益。

记者:居然之家十堰店一期有多少商铺?二期作如何规划?

徐巍:十堰店一期材料馆规划有150余家商铺,已于09年底提前完成了市场招商工作(进驻有TOTO、科勒、卢森、爱格、必美等国际品牌,还有大自然、圣象、索菲亚、欧派、康洁等国内的知名品牌)以及对驻场厂(商)资质的审核工作。在完成招商工作后仍然不断有厂(商)家向我们咨询并表达了进驻意向,今后将会根据实际运营情况不断整合品牌资源,达

到愈趋完善的经营结构。作为正在筹备中的二期家具馆,将是我们今年下半年工作的重心。在合作方柳林春晓的鼎力支持下,二期物业将是为居然之家量身打造的商业地产。其在层高、配套设施等方面将会更为完备,初步规划200家商铺,预计于今年年底开业迎宾。一、二期全面开业后,居然之家十堰店将是鄂西北地区经营面积最大、经营品类最丰富、定位最为高端的专业零售卖场。

记者:居然之家十堰店能给商户带来什么?

徐巍:居然之家和入驻厂(商)家的目标是高度一致的,做大做强,实现双赢。我们与厂(商)家之间的关系不仅仅是简单的租赁关系,而是彼此依存、同进共退的合作关系,这也是居然之家在全国连锁发展的夯实基石。居然之家竭力为驻场厂(商)家营造一个公平、公正、公开的经营环境,

在此基础上倡导“服务为先、管理并重”的管理理念。在规范厂(商)家经营行为的同时,更注重每一位驻场商家的经营与发展,为他们出谋划策,从宣传策划到销售业绩,从售后服务到形象树立,居然之家都会为每一位商家全盘考虑。比方说,某个品牌在卖场内的经营状况不太好时,我们会对其进行帮扶,和商家一起找问题、想对策,会把成功的经验“嫁接”过来,帮扶其度过难关,以达到“共同发展”的目的。

记者:居然之家十堰店的开业将会给我市带来哪些影响?

徐巍:居然之家十堰店的开业运营,会进一步满足我市的中高档消费需求,还能给消费者带来优质的星级服务,提供更加舒适的购物环境。居然之家是“一站式购齐”、“先行赔付”、“绿色环保”、“一个月内无理由退换货”、“同一商品统一价格”等先进服务理念的首创者及推动者。相信通过我们的不懈努力,以求完善家居建材这个朝阳行业的经营规范,与业内的同仁一起努力推动十堰的家居建材行业朝着健康有序的方向发展,彼此携手共创辉煌明天。

文、图/记者 殷春艳

让您享受一体化的家居

——访居然之家十堰店副总经理徐巍

“居然之家十堰店的开业运营,将给鄂西北地区的消费者提供更多的选择空间,同时给消费者带来优质的星级服务,更加舒适的购物环境。”

