

星承诺 心服务 新生活

——专访红星美凯龙十堰城市中心总经理兼十堰商场总经理郭佑社



红星美凯龙十堰城市中心
总经理 郭佑社



一手抓抗击疫情,一手抓提振经济。自今年3月以来,红星美凯龙十堰商场始终“视服务为第一生产力”,积极践行美好生活理念,在经济下行和市场颓势的大背景下联合全行业力量维护家居行业生态健康发展!

自2015年8月1日开业,红星美凯龙十堰商场已经步入了第5个年头。在这5年的时间里,商场通过着力打造“三个中心”(体验购物中心、新品发布中心、公益文化传播中心),做强品类、做好服务、做实营销,成为十堰家居装修设计消费市场的引领者!

■文、图/记者 吕伟

“因循守旧只能坐以待毙， 思维和渠道再新一点 才能出奇制胜！”

“总的来看,疫情对十堰家居建材消费市场的影响还是很大的,”红星美凯龙十堰城市中心总经理兼十堰商场总经理郭佑社开门见山地说,“很多传统经销商是熬不过这个秋冬的,但新思维和新渠道依然造就了一批笑傲市场的新型经销商,其中多为90后。”

郭佑社举例说,“7、8月份是行业淡季,但依然有销售额呈翻倍增长的品牌,甚至有些品牌达到了140%的增长!”

记者了解到,今年的主流营销模式已经全部转为线上锁客和定点投放,“商场、工厂借助直播平台给予客户最直观的福利,客户通过线上比较、快速留资成交,线下实体店的核心要素。”

事实上,自2019年起家居行业的新变化就开始层出不穷,面对家居市场的新变化以及消费升级下的新挑战,今年5月,红星美凯龙与阿里巴巴联手合作,在大数据应用、商场数字化升级和线上线下一体化营销等方面取得了多个阶段性成果。

“新零售为家居行业带来了线上引流+线下体验成交的新模式。阿里巴巴的引流是‘空军式’的支持,能够让线下商场运营效率实现成倍的增长。”郭佑社说,作为行业龙头,红星美凯龙未来将与阿里巴巴重构家居零售行业的商业模式。

“压力 and 机会并存,但面对时代出的这道题目,我们必须要用新的思维来破局。”郭佑社表示,从目前的市场来看,红星美凯龙的表现可圈可点。

“星承诺·心服务” 让消费者享受到更有温度的服务

继2014年红星美凯龙首创推出“星承诺·心服务”后,7月20日,2020红星美凯龙“星承诺·心服务”战略升级发布会在红星美凯龙十堰商场一楼大厅圆满举办,竭力让消费者享受到更有温度的服务。

据介绍,本次战略升级共有五大亮点,新增了2项全新服务,分别为设计家装一站式服务和线上线下一体化服务;同时升级了3项消费保障服务,分别为商品价格保障体系升级,将原有的同城比价3倍退差服务升级为同城比价5倍退差,并且将原先比价时间的7天延迟至30天,确保消费者在红星美凯龙以最透明的价格买到最优质的商品;退货服务保障体系升级,将原先30天无理由退货服务的退货时长从支付定金之日起30天内延长至到货之日起30天内;送货服务保障体系升级,在原有的送货安装准时达服务基础上加大对于顾客延期送货的补偿力度。

可以想见,“星承诺·心服务”这一诚信之举为家居家装市场的健康发展与繁荣作出了创造性的贡献,7月份的重磅升级将成为红星美凯龙加大科技赋能和重塑服务体系的全新里程碑!

做强品类 做实营销 引领十堰家居建材消费市场潮流

漫步红星美凯龙十堰商场,经营品牌也得到进一步调整,整体经营格局得以进一步优化和提升。郭佑社介绍,“今年商场引进一线品牌国际品牌TOTO卫浴、金可儿床垫、梦天木门、乐至宝沙发、约克空调、M&H家居、佛山照明、英派整木定制、悠唐家居定制、芝华仕五星、乔治伯爵、海尔卡萨帝等品牌。”

此外,商场还先后举办了30多场新品发布会,投入二百万元改造停车场、卫生间、服务台;着力打造“三个中心”(体验购物中心、新品发布中心、公益文化传播中心),做强品类、做好服务、做实营销,为消费者提供更便捷、更优质的服务体验,不断刷新行业销售记录,彰显了红星美凯龙非凡的品牌实力。

除了深刻践行“星承诺,心服务”外,红星美凯龙十堰商场5年来始终以负责任的态度和诚信的经营理念,提出面向消费者的“30天无理由退货”“绿色环保”“商品质量负全责”三大服务承诺,保障售后无忧。每年定期主动邀请省质检院进行产品质量检测。多次举办绿色领跑活动,宣传绿色环保理念,赢得了广大消费者的支持和信赖,成为家居行业的标杆企业。

自2016年1月以来,商场开展了全员上门回访、家居维保大放送、VIP顾客鲜花答谢、维保进小区、商户信用分类等多项活动,电话回访3.9万余人次,管理者上门回访3260余人次,满意度达98.15%。针对因服务及商品质量等问题产生的顾客投诉,秉承“首问负责制”,100%现场处理。办理退单153起,解除顾客后顾之忧,并通过真诚服务和付出,退单再次购买高达57.6%,复购金额高达百万元。同时,红星美凯龙十堰商场开展诚信兴商活动,号召全体经销商诚信经营,推出明码实价、明码实折店铺,让顾客放心消费,打造高端、诚信、无忧的家居建材一站式卖场。

日常经营管理中,红星美凯龙十堰商场不断完善和提升服务品质,开创了售前、售中、售后服务新模式,通过八大岗优秀服务明星评选、全员服务、百万顾客大回访、商总亲自回访数百个家庭用户,提升员工服务意识,为顾客打造更优质的购物体验。

近年来,红星美凯龙围绕国人的居家生活不断拓宽经营领域,在家装业务、新零售、房地产建设、商业综合体等方面都有了新的涉及和突破,使企业有能力为顾客提供更优质的服务,让消费者更好地享受企业发展带来的全方位居家置业生活体验。

郭佑社表示,“红星美凯龙一直致力于建设传播家居文化,以提升中国人居家品味为己任。家居改变生活,这是时代赋予我们的使命。”