

百骏奔霄行千里

——专访红星美凯龙十堰商场总经理郭佑社

自2015年8月强势入驻十堰,红星美凯龙以其品牌优势和“家文化”理念,在十堰家居市场中引领鄂西北的家居文化潮流,打造着十堰的家居新梦想。如今一年过去,对于这个在十堰掀起家居市场革命,实现“百骏奔霄行千里,十堰红星耀万家”目标的企业,记者日前专访了红星美凯龙西北中原中区副总经理兼十堰商场总经理郭佑社。

■记者 冰客



2015年,面积达8万平方米的红星美凯龙十堰商场,携200多个高端家居建材品牌强势进驻车城。(资料图片)

品牌： 遍布全国130多座城市

作为中国家居流通行业首屈一指的品牌家居商城,红星美凯龙自1986年创办以来,经过30年的奋斗,截至目前,红星美凯龙已在北京、上海、天津、南京、长沙、重庆、成都、十堰等130多座城市开创了180多家城市综合体项目,商业总规模超过1000万平方米,汇集了来自全球各地的2万多个家居建材高端品牌,经营总面积位列世界第二位,连续5年跻身中国民营企业500强前50位,成就了极具品牌知名度的家居商业帝国,2010年销售总额近400亿元,成为中国家居流通业的第一品牌。

2015年,面积达8万平方米的红星美凯龙十堰商场,携200多个国内外高端一线家居建材品牌强势进驻车城。这是上海红星美凯龙品牌管理有限公司打造的十堰首个大型家居一站式购物商场,也是红星美凯龙进驻鄂西北地区的第一座综合性家居Shopping Mall,是一座以“家”为主题的五星级家居购物商场。其地处浙江路核心旺地,周边涵盖大

型楼盘、大型购物广场、大型百货商超、顶级城市影院、量贩式KTV、餐饮娱乐等多种业态,成为一座集建材、家具、家饰、家装于一体的一站式全体验购物广场。如今,红星美凯龙十堰商场业已逐渐成为家居建材商户期盼入驻及十堰市民期盼购买家居用品的一站式购物场所。

与此同时,十堰红星美凯龙品牌家居体验馆,致力打造鄂西北地区最大的家居艺术体验购物中心,为市民带来一场关于品牌、品质、品味的体验之旅。

理念： 引领十堰家居文化

以家为核心,推动“1001战略”完美落地,这是红星美凯龙推出的一种全新战略。红星美凯龙旨在通过与绿城服务的合作,朝着一体化商业潮流发展,为用户提供更好的服务。“强强联手,不仅是出于业务层面的考量,更是希望通过企业文化和企业理念的碰撞和融合,激发化学反应。”郭佑社说。

“1001战略”指利用技术手段进行企业智能化,在实体商场拓展到1000家的基础上,打造1个互联网平台。红星美凯龙极力推动“1001战略”落地,旨在整合包含家具建材商、设计师、服务商等在内的资源,以商业生命共同体的形态,以家为核心为用户提供包含房产、家装、软装、服务、金融在内的一站定制式产品和服务。

红星美凯龙十堰商场高端品牌齐聚,品类众多,以提升消费者的居家生活品味为己任,销售的家居商品蕴含着“家的文化”、“家的艺术”,让顾客在优美的环境中潜移默化地被“红星文化”所感染,感受到红星美凯龙是一个可以动用所有感官去体验的“家居文化风情公园”,带来高品质的生活理念和生活方式,同时引领十堰市家居建材行业步入全新的模式。

红星美凯龙进驻十堰,位于楼盘林立的浙江路,辐射全市及周边,无论是硬件还是软件都得天独厚,由此重新划分鄂西北地区家居行业战略版图,成为家居行业的新地标。

红星美凯龙十堰商场汇聚行业精英,本着“名品进名店”的原则,对进驻品牌进行了严格把控,引进“牌子过硬,质量过硬,服务过硬”的国内外知名品牌,致力打造从厂家到消费者的一站式直销基

地,并承诺“同城比价三倍退差”、“商品质量全负责”等星级服务。“红星美凯龙在哪里,城市家居时尚聚集地就在哪里。”这是消费者心中的口碑。

推广居家文化,使红星美凯龙成为更具文化品牌的企业。红星美凯龙每年8月举办鲁班文化节,每年6月的“爱家日”举办爱家文化节,每年4月、9月的“设计周”举办丰富多彩的文化活动。同时,引进外国的一些先进设计理念和先进家居品牌,做中外文化的传播者,让市民体会居家品位,享受居家文化。

与此同时,随着“互联网+”时代的来临,红星美凯龙借助互联网插上了腾飞的翅膀,实现线上线下一体化,以此打造泛家居生活圈,红星美凯龙十堰商场正是这样引领着十堰的家居文化。

服务： 打造“星承诺,心服务”

“红星美凯龙承诺能让消费者放心购物,是因为商城和每一个品牌厂家都形成了战略合作协议,由商城负全责,客户发现质量问题,不找厂家,只需找红星美凯龙即可。”郭佑社表示。这就是红星美凯龙推出的“星承诺,心服务”,真正让顾客在红星美凯龙购物放心。

红星美凯龙率先提出家居建材行业九项服务承诺,免除消费者后顾之忧,致力打造鄂西北首座家居艺术体验购物中心,解除十堰消费者家居装修的后顾之忧。

三项“星承诺”包括:绿色环保,红星美凯龙委托国家权威监测机构定期对商场内经营上品进行抽检,确保商品符合国家环保标准;售出的商品如有不符合国家法律法规环保标准的,可以无条件退换。先行赔付,凡在红星美凯龙家居商场所购买上平出现质量或服务问题的,顾客与商户难以达成共识时,红星美凯龙将依据国家及地方相关法律法规,给予“先行赔付”,赔付方式包括维修、更换、退货、以及法律法规的经济赔偿或补偿。同城比价3倍退差,红星美凯龙切实履行保价机制,定期进行同城比价调研,同时承诺顾客自交付定金起7日内,发现同样的商品在同城、同类型商场、同等交易条件下的实际成交价格更低,并能提供有效原件,红星美凯龙将按照差价3倍给予奖励。

此外,红星美凯龙还推出了六项“心服务”,包括30天无理由退货、商品质量负全责、分期付款、送货安装准时达、设计免费咨询、家居顾问导购等心服务。

在谈到一站式家居采购及体验的便捷之处时,郭佑社说:“从第一代到第九代商场的设计更迭,红星美凯龙抓住了消费者家居需求日益多元化的机会,通过自身的创新和对家居生活的理解,让商场变得品类更多、空间更大、体验更好,在这个过程中反映了中国消费者的日益成熟与理性。顾客到我们商场,不仅仅是一个购买的过程,更重要是体验家的感觉。”

与此同时,为稳固新老顾客,挖掘老顾客新增需求,全面提升顾客满意度、重复购买率及转介绍率,2016年4月5日红星美凯龙十堰商场启动“百万顾客大回访”活动,通过上门回访、电话回访以及现场回访三种方式进行。如果顾客早期购买的家具具有破损、污渍等无法处理的问题,工作人员将会提供上门服务。该活动旨在为消费者提供更贴心、更周到的星级服务。据介绍,自2015年“全员服务”启动以来,红星美凯龙十堰商场已连续开展了“冬日暖阳”、“春风行动”、“绿柳计划”、“百城百万顾客大回访”四期回访活动,落实整改率100%,满意率达到92.38%。

“举办这些活动旨在通过客户回访,帮助客户解决家居保养、维护等问题,充分了解顾客所需所求,进而完善我们的服务体系,打造一支战斗力强、素质高的服务团队。”郭佑社表示,红星美凯龙在给消费者创造家居生活品位的同时,也会给消费者一个永久的承诺——在红星美凯龙,消费者永远是第一位的。

据了解,每年的3月15日,红星美凯龙都会有一个专属的“两天来了”活动,专为顾客提供特别优惠政策。“这个‘两天来了’就是红星美凯龙企业为答谢新老顾客而专门策划的活动,对待十堰顾客我们当天也会提供巨大福利,而这也使我们比其它企业更优秀一点。”郭佑社介绍说。

百骏奔霄行千里,十堰红星耀万家。红星美凯龙让市民足不出十堰可以买到世界各地的家居建材,以优质的产品,良好的服务理念,引领十堰家居新风尚,提升十堰市民居家品味,引领十堰的家居文化阔步前行。



红星美凯龙西北中原中区副总经理兼十堰商场总经理郭佑社。(资料图片)