

当您拨通96011后

“个人服务请拨1,业务介绍请拨2,咨询投诉请拨3,人工服务请按0……”对于这样的提示音,绝大多数消费者都不陌生。在银行、通讯、家电连锁零售等行业,人工服务中心已经成为普遍运用的服务平台。从昨天开始,南京家装首家呼叫中心——锦华96011热线也全面开通,记者在第一时间拨通了这条热线。



锦华96011服务中心

一个号码多项服务

“请问你们能提供什么样的服务?”记者以普通消费者的身份提出了问题。“请问您是家装业主吗?您近期有装修打算吗?还是您家的装修工程出现什么问题?”服务小姐耐心地询问记者想要解决什么问题,并介绍了96011热线能够提供的服务。“我们能提供号码百事通功能,您打入呼叫中心电话,可享受114服务台的所有服务。我们能受理家装咨询、锦华品牌及服务投诉、保修等。此外,我们还借此回访客户,进行客户满意度调查。”

接线小姐告诉记者,96011热线可以全天候为消费者服务,而且有专业人员跟踪。“通过呼叫中心,消费者可以直接连线锦华,了解最新资讯,享受全方位服务。”

96011直通总经理

记者随即采访了另外

一位打过96011的锦华业主杜先生。对于96011热线,杜先生的第一感觉就是方便。“刚装修的时候,我有个专门的锦华通讯录,上面记了十几个电话,家装公司服务部、设计师、项目经理、材料员、电工、瓦工、木工……一有问题,我就要狂翻通讯录,一个个打电话问。上周听说了96011,我就打了一个电话,跟他们反映了家里马桶漏水的问题,没多久,他们就安排人跟我联系帮我解决了。”杜先生告诉记者,其实马桶漏水并不是锦华的问题而是厂家的事情,但锦华还是帮他解决了,他觉得这样非常方便。

锦华装饰工程总监魏涛在接受记者采访时说,96011电话直通总经理。“不管消费者有什么问题,只要拨打96011,呼叫中心都会将客户的信息及时反馈给相关部门,并专人跟踪服务。如果问题没有得到解决,总经理会直接问责。”

30万打造专业服务

魏涛告诉记者,为保证呼叫中心的运行,锦华在后台建设方面进行了大量的筹备工作,96011号码的使用费用一年就将近30万元;为了给呼叫中心的通话线路提供保证,后台开通了20门电话线路专门接听;内部专门招聘了30名专业客服人员接听电话;每天上午,呼叫中心出具详细的接听报告向总经理进行汇报。他补充说:“后期,我们将会根据消费者的各种需求,不断改进和增加服务内容,以期架构完善的全程、全能服务体系。”

在经历价格竞争、设计竞争、材料竞争等传统方式的竞争后,打好服务牌已经成为锦华下一阶段的工作重点。锦华装饰总经理丁晴在接受记者采访时表示,96011就是锦华打好服务牌最为重要的举措。

快报记者 王燕

京派设计大师老史“侃”设计 (一)

老史,原北京老史设计事务所设计总监,致力于高端家装设计数十年。设计过几百个经典家园,诸如:北京的王府花园、纪达公寓、万润城市花园、王府花园别墅、又一宫别墅;深圳的精英别墅、皇御国际、国际公馆、翠城园、翠园、国际公馆;武汉的百步亭、学府家园、万科花园、仁寿家园、富豪名苑等,是京派高级设计领域的领军人物,在业内家装界拥有较高的声誉。

今年5月份,老史先生从北京来到了南京,在南京成立了南京老史设计工作室,它由一批富有经验和创意的优秀设计师组成,设有一流的设计团队,大显身手的服务,专办南京地区、大户型高端客户业务。

笔者经多方面多次努力,老史先生百忙之中抽空接受了我们的专访:

▶ 笔者:老史先生您好!很高兴能有机会采访您。请问您在设计创作中,对风格是如何定位的?

▶ 老史:我的风格是不固定的,因人而异。首先建筑外观不一样,功能不相同,审美观差异,那风格肯定也就不一样,不过无论是哪一种风格都要从舒适性和质量出发。

▶ 笔者:您的设计理念是什么?您觉得设计理念对设计有什么影响?

▶ 老史:我的设计理念是:个性化,引导生活。设计理念支配着我们设计时的思维,我们要力求把空间艺术发挥到极致,现在的高端业主越来越接受比较实质的东西。

▶ 笔者:灵感来自于什么?您如何把灵感与设计相结合?

▶ 老史:灵感源于创作者本身的修养,只有广泛涉取各门知识才能设计出杰出的作品。灵感是审美意象和自然景色相融合而形成的艺术境界,是一切设计艺术的生命和灵魂。在设计中我们经常陷入一个无法突破的境界,这时换一种思维方式或另一个角度或许能产生突破。

▶ 笔者:您对南京高端市场怎么看?

▶ 老史:南京是现代化的大都市,客户资源很广阔。在越来越张扬个性的今天,消费者首先看重的应该是融合高尚生活方式的独特家装产品,而不是盲目追求奢华。高端家装的设计内涵不在于用高档的材料去装饰生活,而在于如何为业主打造精致的生活方式,去引导他们享受真正舒适的生活。

▶ 笔者:您对目前家装市场有什么看法?

▶ 老史:现在好多家装公司为了能够吸引顾客,通常采用低价或者赠送设计方案的形式。但是这种设计通常是在同一设计方案的形式上加以小小变化,比如仅仅是颜色和配饰上的改变,装修出来的居室几乎在风格和布局上都是大同小异,没有主人的个性、品位和气质,更找不到心灵上的共鸣感,一个懂得品味生活的人,会花时间和设计师交流,把自己的生活习惯娓娓道来,和设计师成为朋友,这样才能设计出适合自己的个性家装产品,才是最贴近自己生活的。

时间总是短暂的,跟老史聊天是一种享受,他在不知不觉间把我们带入了艺术的殿堂。如果您想进一步了解老史,了解他对艺术的追求,对装饰行业的热忱;如果您有装饰方面的疑问等,都可以随时咨询他。我们也会持续报道老史的更多情况,敬请关注。

老史设计工作室 大户型24小时 预约专线 **15051813360**

带您进入经典模块设计至善体验

北京亚光亚装饰——模块家居引导家装新理念

地址:南京市白下区龙蟠中路316号 咨询热线:025-84595355

SHILIN 石林家居连锁 光华门广场

第2届品牌地板 中国巡回展

最后2天

突破地板极限价格 返现10%

柏林地板超市石林光华门店 一向明码实价,价格最低,22-23日,再返现金10%!

22-23日两天购买地板,付清全款,可再返现金10%,最高返4999元。 (活动期间以现场公示为准)

苏迈特地板

世康地板

HESSE 汉斯木业

富神地板 FUSHEN FLOORING

wanqi FLOORING 万里地板

BoIn 柏林地板超市

更多详情请登陆: www.shilinCN.com

地址: 城东光华路2号 电话: 025-85016500
 文鼎路: 4.82.90.305路, 光华门脚下: 27.65.81.118.84.99.118.120.316.
 317路, 南京城, 中和里脚下: 17.52.89路, 光华门脚下