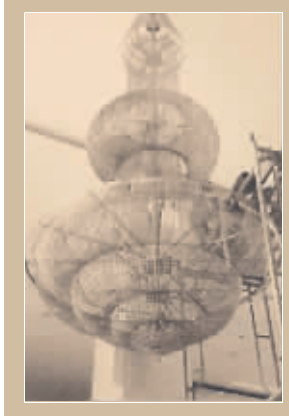
居家周刊 Home
© 南京最权威的家居杂志

四大关键词透视家装市场 B43
隐蔽工程一点也不能马虎 B44

过年了,卖的就是服务

又到年底了,家居行业的销售淡季,很多商家乘势转移工作重心,纷纷打出服务牌。记者在走访中发现,不少家装公司,还有一些橱柜、瓷砖和灯具材料商均推出了形式不同的回访服务。业内相关专家认为,单一的价格战已经成为过去,服务将是商家在"寒冬"里赢得市场的王牌。


水晶灯清洗需要专业的服务

过年了,商家纷纷嘘寒问暖

由于今年过年比较早,不少一线家装公司均启动了年度回访活动,售后服务人员通过电话、上门拜访等形式进行调查,内容主要是针对墙体、水电、瓦工的维护和检修及装修调查。

不仅家装公司有回访服务,橱柜、瓷砖、灯具等材料商也乐此不疲。诺贝尔、我乐、东方邦太和志邦均在年底免费上门为客户服务。杭州诺贝尔集团有限公司南京大区经理郑世雄表示,他们每年年底都会针对一部分新老客户进行回访,并派专人免费上门讲解保洁知识,如果有客户使用不当,他们还会现场指导。

3年前,东方邦太启动了"阳光服务",即一年两次对东方邦太的客户进行免费回访、检修、维护、保洁等,其中既有刚安装不久的新客户,也有使用一年以上的老客户。从12月开始,东方邦太在银城东苑、金马郦城等用户相对集中的小区免费提供上门服务,小区内设有售后服务车,只要电话预约或者现场登记,就可以享受到东方邦太提供的免费服务。

"高档水晶灯很难清洗,我们每年年底都会派专人上门为客户做免费保洁和清洗。"苏明灯饰连锁副总经理严伟表示,年底很多消费者都有打扫卫生的习惯,但是高档灯具很难找到专门的保洁公司,所以只要是当年购买苏明灯饰的客户,都有机会享受到免费清洁的服务。

过去卖产品,现在要卖服务

面对激烈的市场竞争,很多商家手中只剩下了"服务牌"了。南京市装饰行业协会会长朱炳生表示,单一的价格战已经成为过去,现在消费者和商家都更重视服务。只有服务做上去了,品牌才能口口相传,"往年年底,商家都以一降再降的价格战来赢得市场,但是随着经济形势的愈加严峻,一味降价已经不能打动消费者,而对于很多商家而言,'服务战'是代替'价格战'的有效手段。"

"竞争最直接的方法就是开打价格战。但是在价格战之后,服务创新将成为下一轮较量的重点。"郑世雄认为,过去消费者需要的仅仅是产品,现在消费者更需要服务,"市场形势好的时候,产品也非常好销,现在市场形势不好,如何能让消费者来买产品是个问题,现在要从卖产品向卖服务转型。"

"家装行业的门槛低,不少小公司连质量都顾不过来,更别说是服务了。面对市场低迷和行业洗牌的加剧,更多地将考验各商家的'软实力'。"朱炳生坦言现在消费者的家装观念趋于理性了,服务越来越受到关注。"家装行业是一个服务行业,之前市场好的时候,各家都来不及注重服务。现在各行各业都面临'过冬',大家应该趁这场危机查漏补缺,在服务细节上下足功夫。"

快报记者 袁阳

告诉你一些实用常识和使用小窍门

让燃气供暖舒适又省钱

数九寒冬,南京用燃气壁挂炉取暖的用户增多。这些天,不少消费者向快报《居家》编辑部反映,说家里往常每天用气量不到1立方米,开了暖气后用气量每天都在15立方米左右,让人心疼。如何做到供暖过程舒适又省气,成为众多消费者关注的焦点。

灵活控制温度可以减少耗能

了解耗气源头 有的放矢省气

"壁挂炉取暖太费气了,算算只用了半个月就花了500多元。"昨天,家住月牙湖畔雅舍园小区的董女士向记者抱怨说。针对这一供暖用户较普遍性的问题,南京迪普冷暖设备公司总经理马万兵分析,壁挂炉供暖的耗气量较大与以下因素有关:刚刚装成使用的;居室的朝向与层数;室外的温度;周边是否采暖;用户使用的方法,等等。一般的情况是第一采暖季耗气最高,以后逐渐减少;在第一供暖季的前几天耗气最大,可达每天18立方米左右,其后将逐步减少,平均每天约为12立方米。第二供暖季将比第一供暖季日耗气量减少30%左右。顶层和一层较中间层日耗气量多15%左右。同层阴面与阳面的居室日耗气量相差为10%左右。周边四邻不采暖时,耗气量则会增加20%左右。用户使用不当,耗气量多出30%左右。了解到这些耗气源头,就能做到有的放矢地省气。

灵活控制温度 可减少气耗能

宝船听涛小区的杨先生家里装地暖已经三年了,他告诉记者,有时为了省点气,频繁开开关关,或有的房间开有的房间关,这样总觉得忽冷忽热的,很不舒服。那么如何在使用供暖过程中,做到省气又舒适?马万兵支招说,很多上班族习惯在家中无人时,将锅炉关闭,下班后再将锅炉调至高挡进行急速加热,这种做法非常不科学。因为这就等于一切从头开始,由于室温与锅炉设定温度差较大,锅炉需要一段时间大火运行,就会更加浪费燃气。因此,上班出门前,只需将锅炉的暖气温度调节旋钮调至"0"挡。此时锅炉处于防冻状态,暖气片内的水温保持在35–40℃之间,房间内的整体空间温度大约在8–14℃左右。

(下转B43版)