“回头客”成香饽饽

日前记者在走访建材市场时发现,不少市民旧房翻新或第二套房子装饰时,非常乐意到以前“打过交道”的建材厂商那里购买,认为曾有交情,买到的材料较放心。而多数建材商也看好这些回头客带来的商机,使出浑身解数争取他们。

业主缘何爱“回头”

玄武区的沈女士最近正在装修第二套房子,她告诉记者,地板、木门、瓷砖,包括供暖系统等,都是订购以前曾用过的老品牌。因为有5年的使用经验,对这些品牌很了解,是好是坏她心里最有数了。据沈女士介绍,虽说一些老牌子建材的经营者都换了人,但只要一拿出当初的购物发票,没有一家建材商不给她额外的优惠。一位自称是《居家》忠实读者的林先生也是个典型的回头客,他说,今年元月份给孩子婚房买的所有建材,九成都是打过交道的品牌,仅仅实木地板就花了两万余元,包括第一次在同一家选购的,两次差不多有5万元。林先生称,地板厂家面对他这样忠心耿耿的回头客,也大方地送出“15平方米地板免费”的礼包。

厂家青睐“回头客”

“平均每月100单中大约有25—30单是回头客。”安信地板南京公司总经理姜爱明告诉记者,有的客户到店铺来,竟然能拿出6年前购买安信地板的老黄发票,让在场的员工特别感动。还有一些客户进门就报出是以前买过安信地板的某某人介绍过来的,营业员一查用户档案,时间、地点、人物一样不差。姜爱明表示,这种用户往往被公司视为优质客源,他们多数是奔着对产品的信任而来的,公司于情于理都会给出一定特别的优惠,一般是在享受与新客户同样优惠的情况下,再给出总价20%的折扣。戴胜木门南京区域总经理王文斌说,近一段时间来,回头客的确呈上升趋势,公司针对回头客已另出台一套优惠方案。据他介绍,消费者在戴胜任何一个店铺购买木门,只要能提供2005年1月1日以前的戴胜木门购买票据原件,可以另外得到总价30%的扣率。

“回头客”更能增效

对于这种回头客现象,江苏省木业协会秘书长吴边认为,建材产品的质量、款式、价格、服务等,都是行业竞争的重点。如今的市场竞争已体现了多样化的综合特征,一些商家的业绩考核除了追求市场份额,也十分注重抓回头客和口碑。吴边说,培育和保持这些老顾客的忠诚度,直接关系到建材企业的生存和发展。

快报记者 陈勇民

强调服务人性化

品牌瓷砖推出店面设计师

家庭装修渐渐进入旺季,不少消费者在购买瓷砖的时候发现,今年的瓷砖市场有了一些变化。东鹏、马可波罗、诺贝尔、华耐·立家等品牌瓷砖均推出了店面设计师,可以在售前和售后服务中提供免费设计咨询和铺贴指导,而仿古砖越来越受到大众的欢迎。

瓷砖店流行设计师

新春伊始,不少细心的消费者发现,今年几个大的品牌瓷砖专卖店不仅仅局限于销售人员简单的推销,而是从人性化角度出发,在服务力度上有所提升,他们均推出了店面设计师。华耐·立家建材连锁南京公司总经理助理朱洪亮解释说,店面设计师是指在售前服务中提供设计咨询,根据业主的选择和喜好,免费设计多种瓷砖的搭配和贴法;在售后服务中免费上门根据花色和颜色来指导铺贴。

华欧建材连锁南京公司总经理张湧告诉记者,马可波罗瓷砖在售后服务中安排了10个人专门上门做铺贴指导,“瓷砖有很多种贴法,不同的贴法会给房间带来不同的视觉效果,比如腰线可以竖贴,再比如600×600的瓷砖可以通过加工厂剪裁成200×200来铺贴,中间还可以加入一些花砖搭配,会产生意想不到的效果。”

朱洪亮认为,店面设计师是一项增值服务,可以为顾客精确计算好所用的花片、腰线和其他配件,进行产品的切割搭配,“目前只有几个大品牌有这项服务,这样既可以帮消费者解决不少烦恼,还可以提升客户的满意度。”

仿古砖越来越受宠

在产品方面,2009年,仿古砖也逐渐成为潮流。记者在博德、L&D、诺贝尔、马可波罗等瓷砖专门店看到,仿古砖花色和种类比去年增加了二到三成,同时仿古砖的展示区域相比去年也扩大了很多。

马可波罗在业内以做仿古砖闻名。张湧表示,今年仿古砖出样相比去年更多,“近年来,陶瓷产品的消费市场也开始向个性化方向转变,相比之下,仿古砖更显品位、易于搭配,能极大地满足不同消费者的喜好,深受市场好评。”L&D瓷砖红星店专门有一块区域做仿古砖系列,朱洪亮表示,去年L&D只有一些零散的仿古砖样品,今年专门做了一块仿古砖的展示区,作为主流产品来推给消费者。

诺贝尔今年推出了以“塞尚印象”仿古砖为主题的专卖店。据诺贝尔的销售人员介绍,随着人们家装观念的不断改变,仿古砖适用的空间也越来越广,已经不再拘泥于传统的地面铺陈材料,而是开始被搬上墙面,用于厨房、卫浴甚至用来装饰背景墙面和玄关。

快报记者 袁阳

锦华·堂杰工作室

别墅、大户型暨商业空间设计专家

设计理念
不喊口号,专注生活

擅长风格
新古典、现代简约

主要荣誉
获得全国室内设计大赛银奖
部分作品曾在《现代快报》《时代家居》《扬子晚报》《南京日报》等相关室内设计专业刊登。

经典代表作
家装项目:
金陵天成、翡翠文华、运盛黄金玉、金基走城、养龙二庄、长江路九号、翡翠雅居、中海人家、凯旋天目国际村等。
公装项目:
唯特口贸易公司办公楼、雨花区雨山政府办公大楼、时光浩茶艺馆会所、宝马格灵化妆品公司、杜蕾服饰南京、上海专卖店等。

首席设计师:顾 峰

设计优势
建筑是凝固的音乐,设计就如同作曲。

主要荣誉
2003年8月荣获南京市建筑装饰协会颁发的家庭装饰优质工程类、家居设计大赛二等奖
2004年10月荣获南京市建筑装饰协会颁发的家庭装饰设计优秀奖、家居设计大赛一等奖
2006年10月荣获南京市建筑装饰协会颁发的家庭装饰设计优秀奖、家居设计大赛二等奖

经典代表作
公寓类:万科金色家园、金陵国际花园、香格里拉花园、中海麦迪森、银杏东东、西城国际等单体社区。
别墅类:中国人家、欧和美地、金陵第天下、清晨文华、天兰二庄、山水华庭、玛斯兰德、云霞英伦印象、科瑞外贸有限公司办公楼、徐州龙湖庄园售楼处、徐州龙湖庄园样板间、江阴翔鹰家具销售公司专卖店、江苏勤业投资担保公司新总二会所。

首席设计师:宋露涛

电话:86553195/86553196
地址:汉中路180号星汉大厦24楼

钟凯丽装饰 JOAN—CAREY DECORATION 全心全意为您家

中国家装最具影响力企业
全国住宅装饰装修行业百强企业
全国住宅装饰装修行业知名品牌企业

诚信服务 和谐中国

诚信·和谐

十一年专业服务,赢取客户口碑;
十一年不断磨砺,锻铸先锋品牌;
十一年精心耕耘,打造精品家居;
十一年拼搏努力,创建和谐中国!

专家品质,秉承诚信,我们卓然而立。
用心服务,践行责任,我们稳步前行。

体验参观活动 发车时间:每周六下午13:30 发车地点:南京国际贸易中心28层
参观内容:橱柜展厅、经典样板房 预约电话:84720500/84720600

网址:www.joan-carey.com 免费热线:800-828-9065

■国贸设计院:中山东路18号国际贸易中心28楼03室 电话:84720500 84720600
■六设工作室:中山东路18号国际贸易中心28楼02室 电话:84788935 84788934
■天籁工作室:中山东路18号国际贸易中心28楼05室 电话:84720741 84720742
■山西路分公司:山西路8号金山大厦A幢1709室 电话:83248126 83248864
■城东分公司:石门坎森园10幢1楼107号(石林广场东侧) 电话:84651655 84651699
■江宁分公司:江宁东山镇招商街95号(苏宁金鹏路店后面) 电话:52192338 51190441
■大厂分公司:六合区大厂新华路332号 电话:57061311 57061411
■六合分公司:六合区园林东路4#号(阳光花城对面) 电话:57122922 57123822