

一橱柜商家两个月内被退50多单,家居业退单率普遍上升 退单频现彰显“假日促销后遗症”

春季是传统的家装旺季,也是商家接单最多的时节。本周记者多方了解到,今年一季度,尤其是3·15期间家装市场虽拥有了表面繁荣,但由于消费者理性消费,货比三家,家装行业的退单率比去年同期有所上升,“海囤族”增多、商家过度营销成退单频现主因。

现象 一季度退单率同比上升

本周二,记者在一个橱柜商家处看到一张退单表,上面密密麻麻地排满了退单的客户名字、电话和小区名称。记者粗略计算了下,今年二三月光是退单已经达到了50多单。随后记者又走访了多个商家得知,和去年同期相比,今年的退单率有所上升。

据某品牌瓷砖商家透露,促销接单当然皆大欢喜,在大型节点后出现退单也时有发生,“很多业主在大型活动期间的购买属于冲动性消费,当时看到折扣多,赠品多,在热烈的氛围下就冲动下订。可是回家后仔细想想又觉得买贵了或后悔了,从而返回来退单。我们在3·15期间共接了一百多单,但到清明前,退单已经达到了十几单,退单率超过了10%,这在行业内被称之为‘节假日促销后遗症’。”

“家居产品在购买之前不需要付全款,只付订金即可。如,橱柜只需先预付500~1000元订金,地板和卫浴类产品一般是200元订金,家装公司的订金则是200~500元。只有送货到家或者设计师上门测量尺寸了,订金才无法退还。”一位不愿意透露姓名的业内人士表示,在橱柜行业内,退单率一般会控制在5%,但是今年这个比例提高到了7%

~8%,而在家装公司行业中,这个比例则更高。

剖析 三种原因导致退单激增

为什么今年的退单率相比往年会提升?记者调查后得知,主要有三个原因:一是现在“海囤族”增多,一些业主看到物价不断上涨,为了跑赢CPI,提前半年甚至一年下订单,但是真正到装修的时候又发现颜色、型号或者尺寸不匹配,只能放弃;二是如今的业主消费越来越理性,以前很多业主订好了某一个品牌就不会再烦神去看其他家,现在市场上大打营销战,业主多看多比较,特别是遇到一些大型促销卖场还会贴现,算下来价格更划算,业主自然就舍弃了以前的订单而改订新的品牌;三是由于市场难做,不少商家不正当竞争,为了抢订单,通常会先报出低价“套住”业主,让业主改订他们的品牌。

同时,安信“地板门”事件爆出后,几个大型的知名地板品牌都出现了或多或少的退单现象。“不少业主对地板行业失去信心,放弃地板改订瓷砖。而实际上,目前地板市场上95%的产品都符合国家环保标准。”一位商家向记者抱怨,现在业主都觉得家居行业的水很“深”,对于产品质量、环保程度持怀疑态度,所以生意越来越难做了,“如果商

家不在质量上下工夫,很难留住消费者。”

对策 跟踪服务保障订单成功率

为了降低退单率,商家也想了不少对策和方法,希望能够留住消费者。欧派橱柜南京分公司总经理刘军刚表示,在过度营销的市场中,口碑很重要,“家居没有差异化产品,每家的产品都大同小异,山寨、抄袭和重合现象非常厉害,如果商家没有自己的核心竞争力,很难和其他品牌去抢单。”

“说到底,还是要抓服务。”开来橱柜南方基地总经理张宇栋认为,商家要建立一套完善的服务系统,包括订单之后如何跟踪,设计师的方案如何优化,通过细化各项细节服务来打动业主,提高各种服务来抓住订单,将营销转化为服务。

除此之外,有业内人士表示,还有一点就是要积极跟单,在业主订完之后尽早去测量并作出方案。

比如吊顶产品一般是顾客贴完砖后再量尺寸设计的,为了避免业主退单设计师可以先去量毛坯房,及早作出方案,然后等贴完砖后再次复尺,这种方法虽然麻烦了点,但能保证订单的稳定性。

现代快报记者 袁阳



橱柜行业退单率一般在5%,今年提高到了7%~8%

BIGTIME 东方邦太

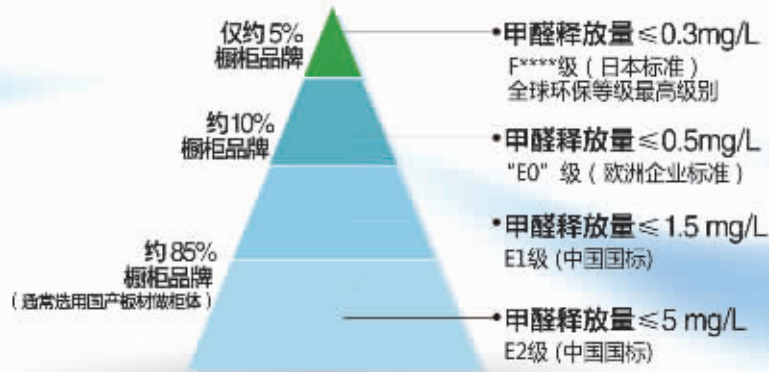
中国环境标志产品认证
CHINA ENVIRONMENTAL LABELLING
中国绿色厨房领导品牌

东方邦太
正式启用

F★★★★★ 全球顶级安全标准

环保,我们再次超越

整体橱柜箱体板全面升级为“爱格F★★★★(超E0级)板材”
——甲醛释放量≤0.3mg/L,与新鲜木材一样含量



东方邦太重磅特惠发布

即日起,东方邦太各大专卖店
推出“**体验价**”环保升级大行动,
为了健康,抢鲜预定!
更多优惠同步进行中……



咨询报名热线 025-66606768

南京营销中心 66606728/66606768
南京网络报名 QQ:624738743/1831971472

宁溧路红星美凯龙负一楼 82266078
宁溧路家乐家商业广场一楼 86976518

光华门石林广场一楼 85016983
江东南路金盛国际家居负一楼 85066010

江东中路金陵国际家居负一楼 52614628
迈皋桥红太阳装饰城三楼 85538279

桥北金盛国际家居二楼 85051770
红太阳家居 弘阳广场A1馆二楼 57033034