



美庭家居样板房效果图

# 光阴的故事 | 从2003到2012 美庭9年华丽变身

9年的光阴,说长不长,说短不短。9年的光阴,可以用来见证一个团队的茁壮成长,一个企业的华丽转变。9年的光阴,美庭家居从一个默默无闻的家装小企业,成长为引领整个南京家装界发展方向的品牌公司;从一家公司孤军奋战,到如今遍布大江南北的30家高端工作室和分公司;从被多方质疑到被争相效仿……

□本版撰文 现代快报记者 王燕



“用设计改变生活。给我一个混凝土浇筑的空间,还你一个心中的家。”  
——美庭家居设计部高级主任设计师李欢环

对于业主们并不熟悉的设计过程,李欢环用这样一句话来解释:“吸收、消化业主的需求,利用自身的知识、见解、手法去设计创造一个让业主感觉理想的室内环境。”他说,整个设计过程看起来步骤繁琐,但只要设计师与业主在设计前沟通到位,设计师能够清楚掌握业主需求,如业主对设计风格的偏好,对材质质感、色彩的需求,就能从中总结出业主对未来生活的需求,从而做好设计。

至于室内设计的未来发展方

向,年轻的他也有自己的想法:家装不仅仅要满足人们简单的生活需求,更多的是寄赋着人们的情感等更深层次的精神需求。当工业化家装出现时,掀起的是装修革命,传统化装修无法适应住宅产业化的快速发展,工业化的家装模式高速发展,个性化在家装乃至整个设计产业将占据举足轻重的地位。同一种装修模式不可能长期吸引不同受众,人们的思维和需求绝不可能完全一致,个性化家装必将引导整个装修设计心理。



“有情绪的时候做的事情大都不大靠谱,不妨冷静1分钟考虑一下再做决定。”  
——美庭家居网络部十佳客服 苗寇珍

当企业在产品质量、售后服务、品牌、价格四大领域的竞争很难分出高下的时候,特色服务往往是取胜的关键。美庭网络部便是打动不少家装业主的特色服务。

从一个大学刚毕业什么都不懂的黄毛丫头到美庭网络部十佳客服,对于苗寇珍来说,并不简单。面对业主的各种提问,都要提供最准确到位的回答,很多时候,即便到了午休就餐时间,只要看到在线对话窗口出现,就一定要马上解答,不能把业主晾在那里。为了做好这份工作,苗寇珍坚持

每天早10分钟到办公室,做好一天的工作规划,下班晚半个小时回去,背诵相关资料。

作为一个客服人员,在苗寇珍看来,当业主表达不同的意见时,一定要尊重、体谅业主。如果总觉得是别人错了,自己才是对的,是不好的,要学会换位思考。有情绪的时候做的事情大都不大靠谱,不妨冷静1分钟考虑一下再做决定。她说,她正努力磨练自己,让自己能够成为一个具备诚信、耐心、细心、恒心、精心的合格客服,为业主提供最贴心的服务。

## ■业界先锋

### 把“召回”引入家装行业

如果你选择家装公司,你最看重什么?据一份小范围的调查报告显示,有过装修经验的业主更看重家装公司是否讲诚信,能否按照合同办事;装修完工后,售后服务能否有保证;一旦装修出现问题,装修公司能否及时解决。去年开始,美庭家居在南京家装行业首家推行家装“召回”,消除了不少消费者的后顾之忧。

#### 家装行业首推“召回”

南京美庭·美庭家居成立于2003年,是江苏省著名家装连锁企业,全国住宅装饰行业百强企业,中国最受尊敬的装饰品牌企业20强之一。截至目前,旗下拥有近30家分公司、旗舰店及高端设计工作室,有500余名资深设计师,200余名经验丰富的项目经理。

2011年10月,美庭家居在家装行业首推“召回”活动,倡导品牌家装公司发挥带头作用,实实在在为客户着想,充分发挥品牌公司的集成优势,在工程质量让客户满意的同时,担负起后期跟踪和工程项目的维护职责。美庭家居的这一举措,掀起了南京家装建材行业重塑家装诚信的风潮。

#### “召回”保障售后服务

“召回”从某个层面上来说,体现的是一个企业对于产品的严谨态度、对客户责任心。美庭家居董事长徐振宇在接受记者采访时表示,装修业主对家装公司不信任,归根到底是因为部分家装企业不够诚信。“一些不良装修公司会用‘李鬼’换‘李逵’。比如原本约定的是某品牌电线,却被换上与原来品牌仅有一字之差的‘山寨’电线。品牌名称看似相似,但既不是同一个厂出来的,也没任何关联。一些消费者根本发现不了这类小细节,往往等工期结束出现问题时才发觉,而那些不良装修团队在竣工后往往以各种理由推托,以致消费者的权益无法得到应有的保障。”

## ■活动在线

### 美庭家居9周年 感恩回馈无极限

1. 签约美庭“全项套餐(新房和老房)”客户,即送10000元东鹏现金抵用券(可购买东鹏任何产品,可在店面成交价基础上直接抵用);
2. 签约美庭“半包”客户,即送合同决算额的10%东鹏现金抵用券(可购买东鹏任何产品,可在店面成交价上直接抵用);
3. 签约除上述全项套餐和半包以外的客户,即送2000元窗帘消费券(海人布艺);
4. 合同决算额满60000元,另加送光芒油烟机+灶具(208-98+G29x)或苏泊尔油烟机+灶具(U501+Qs503)。
5. 活动期间,交500元定金,送光芒电压力锅一台(定金可冲抵工程款)。
6. 每户+280元,橱柜柜体全部升级为万华无甲醛柜体板。(套餐客户)
7. 每户+300元,原有复合地板都可升级为盈科巴洛克仿实木强化地板。(套餐客户)
8. 套餐客户可享99%优惠;半包客户可享98%优惠。

活动地点:石林家家  
活动时间:6月23日~24日

