

居然之家泰安店总经理何晓军:

# 2011年,不会让消费者失望

本报记者 梁敏 通讯员 胡振霖

2009年2月,家居巨头居然之家登陆泰城的消息传遍了大街小巷,泰城多个本土家居卖场立刻面临着巨大的挑战。转眼间,已经过去接近两年,居然之家泰安店依靠品种多、环境好、服务佳的优势,在泰城市民心目中创下良好的口碑。那么,居然之家泰安店目前的运营情况如何?它在2011年还将带给市民多少惊喜?9日,记者专访了居然之家泰安店总经理何晓军。



居然之家泰安店总经理何晓军。 本报通讯员 胡振霖 摄

记者:居然之家来到泰安快两年了,目前的运营状态怎么样?  
何晓军:目前居然之家的运营状态良好,可以这么说,2010年是居然之家泰安店迅速崛起的一年,无论品牌知名度和销售额均获得了较大的提升,客流量也有明显的增长。

记者:居然之家在泰安取得了如此好的业绩,你们是怎么做到的呢?  
何晓军:这个是居然之家经营团队和驻场商家共同努力的结果,其实归根到底是泰安消费者的消费意识逐步转变了。大家对居然之家这个模式逐步认可了。起初消费者可能会觉得居然

之家装修豪华,里面都是大品牌,东西肯定贵,但实际上过居然之家的顾客都会发现里面的东西性价比非常高,同品牌同型号的东西不比外面贵,有的甚至更实惠。质量好加上没有售后服务上的担忧,真真正正做到无忧购物,所以消费者慢慢就选择到居然之家消费了。居然之家所做的只是顺应了时代与消费理念的发展。

记者:您觉得居然之家最大的竞争优势是什么?  
何晓军:说到竞争优势,购物环境优越,一站式购齐,服务好,品牌中高端等都是居然之家的竞争优势,其中的核心是服

务。为了实现优质服务,我们对驻场商家进行规范管理,对营业员、管理人员进行严格的服务培训,推出并执行多项服务承诺,如“先行赔付”、“同一品牌同一价”、“一个月内无理由退换货”等,经过这两年的切实执行,“居然之家的服务好”已成为了共识,并成为影响消费者来居然之家购物的首要因素。

记者:大家对居然之家这两年有个很深的印象,就是经常性举行促销活动,而且非常成功,消费者也切实获得了较大的实惠,尤其是总裁签售会,已是深入人心,您觉得居然之家在促销上最大的特点是什么?  
何晓军:说通俗一点就是“实在”二字。居然之家的促销活动是居然之家牵头,统一推广,工厂给予经销商优惠支持,并号召驻场商家切实让利,同时居然之家出资补贴消费者,这样形成了商场、商家、工厂三方共同让利,实实在在给予消费者最大限度的优惠。居然之家泰安店在2010年的市场策略是“高端实惠,名品低价”,为的就是让泰安消费者以最低的价格,享受到最优质的产品与服务。所以,我们每次促销都会引起消费者极大的关注并取得巨大成功,就是因为居然之家的实在。

记者:前阵子居然之家某个驻场品牌携款失踪,到现在可以说是圆满解决了,您对这件事怎么看?  
何晓军:这次经销商携款失踪事件确实事出突然,但并没有让我们“措手不及”,因为“先行赔付”不仅仅是一句居然之家的服务口号,更是居然之家服务机制的一部分。当这个事件发生后,居然之家核实情况后立刻启动“先行赔付”,履行该经销商的合同义务,力保消费者的权益不受损。目前,消费者通过居然之家对本次事件的处理,认识到居然之家的“先行赔付”不仅仅是一句口号,居然之家用实际行动向消费者证明了,在居然之家购物,消费者的权益能够得到充分的保障。

记者:您强调签订居然之家统一印制的销售合同并交款至居然之家,但目前部分消费者可能这个意识还不强,或者是嫌手续麻烦,您在此有什么想要对这部分消费者说的吗?  
何晓军:我在此想提醒这部分消费者,在居然之家选购产品时,请务必签订居然之家统一印制的销售合同并交款至居然之家收款台,只有这样才能使消费者的权益得到保障。目前有些消费者觉得签合同比较麻烦,更有个别商户许以小利,诱导消费者与其进行私下交易。签订“私单”不利于居然之家对商户的监管,更不利于出现纠纷时责任的鉴定,将会导致消费者的权益受损,所以“私单”一直是居然之家所明令禁止的,希望消费者提高维权意识,在居然之家购物时签订居然之家销售合同。

记者:泰安居然之家在2011年有什么新计划、新动作?  
何晓军:2011年,在市场运作方面,居然之家将在稳固泰安市区市场的同时,重点在泰安市下属及周边县市扩大居然之家的品牌影响力,扩大居然之家在新泰、肥城、莱芜等地的市场份额。在经营管理方面,居然之家将在坚持“高端实惠,名品低价”主题的情况下,更加强化“服务”主题,推出多项新颖的服务举措,优化驻场品牌,对现有的服务品质进一步的强化与升级。我在此也真诚希望消费者能对居然之家多提宝贵意见与建议,2011年的居然之家会更好地为消费者服务。

Hisense

Hi-smart

# 2011

# 海信集团贺新年 大惠齐鲁20天

海信旗下电视·冰箱·空调·洗衣机  
冷柜·小家电·容声冰箱·科龙空调  
厂价直销20天

(此活动仅限山东地区)

## 元月15日正式启动

通过电话预约方式获取本次活动直销卡及编号于活动期间享受直销价!

直销预约电话

◆泰安地区: 0538-6292006 15318101195、13386347219

◆莱芜地区: 13386347282、13386347283

◆QQ报名: 1716578678

◆活动地点: 泰莱各县市及乡镇家电商场海信专柜 ◆活动时间: 2011年1月15日- 2月5日



本活动最终解释权归青岛海信电器股份有限公司济南分公司所有

海信 创新科技 40年 SINCE 1969

www.hisense.com

全国统一服务热线: 4006111111