

居然之道 诚信为本

“我山东人，我热爱这片土地。我在这里受教，懂得了诚、信、义。现在我回来，以居然之家的诚信经营来报效家乡父老。”三年前，当居然之家在济南开出山东第一家分店的时候，董事长张学武曾如是说。

践行服务承诺，企业生命之树长青

有过切身体会的消费者都知道，装修复杂且环节多，购买家具建材产品不仅要计算时间，兼顾各个复杂环节的衔接，还要挑款式、比质量、看环保，砍价

格……而往往到最后自己也身心疲惫，云里雾里不知所云了。

该如何才能让消费者从这些繁杂的问题中解脱出来，将精力更多地投放在品鉴商品上，商场又该如何确立自身的定位，将不同的商品送到真正适合它的消费者面前……居然之家早在12年之前就开始思考，先后推出了“先行赔付”、“绿色环保”、“向消费者倾斜”、“30天内无理由退换货”、“同城同价，差额双倍返还”、“送货、安装零延迟”等六大服务承诺。解决了家居消费的后顾之忧，让

广大消费者的购物过程变得更省心，更放心。让消费者彻底从装修的烦恼中解脱出来，让无忧购物成为一种习惯。

日前，济南市消协秘书长冯京凯对记者说，在所有关于家居消费的投诉中，涉及到居然之家的几乎没有。居然之家在济南三年来，没有一次未解决的投诉。始终踏踏实实为泉城百姓提供着优质服务，让消费者满意。得到泉城百姓一直认可的居然之家，将在服务上更上一层楼，创造新的服务标杆。

居然之家始终一丝不苟地践行着自己的服务承诺，

也因此得到了消费者的一致信赖。所以到目前为止，居然之家所有的店都处于良性的经营状态，分店开张都保持着百分之百的成功率。

完善进出机制，让竞争为企业舒筋活血

一个优质渠道商最终所成就的，不只是自身的强大，而是卖场、品牌和消费者的三赢。为了让向消费者倾斜这条原则执行得更加彻底，居然之家还采用双向淘汰机制——首位淘汰和末位淘汰，同时以此来强化商场内的竞争意识，脚踏实地

地提高自身实力。

“末位淘汰”所指向的是产品销售方面：如果某个品牌的产品一直得不到消费者的认可，销量靠后，那么居然之家就可以拒绝继续与之合作。作为一个好的家居卖场，除了要为商户提供优质的服务，它最终的目的还是要为消费者服务，最大限度地满足消费者的品位需求。“首位淘汰”所指向的产品投诉。在同一品类中，如果某个品牌一年内的投诉频次位居榜首，那么居然之家也会很不客气地请其退出。

虽然居然之家对品牌筛

选如此严格，但是仍有大批家居品牌希望能进入居然之家大平台。据居然之家运营总监介绍，居然之家一直以《战略联盟协议》来优化商场的产品线。协议在每个品类中选择5-10家具覆盖全国营销网络和连锁实力的中高档品牌，总量控制50-60家紧密型战略联盟合作伙伴，跟随居然之家全国连锁的扩张步伐。居然之家的《战略联盟协议》选择核心品牌厂商，有利于明确居然之家中高档的品牌定位，也有利于联盟伙伴与居然之家的合作更为紧密。

(张德生)

家装小贴士:



防虫大作战

夏天蚊虫卷土重来，不少业主都会遇到蚊虫骚扰的烦恼，衣柜、卫生间，家居死角，都留给小虫可趁之机。防虫便成为了夏季家居的重要环节。

业主王先生家里，总在卫生间发现黑色的潮虫，每次都清理不干净，下次还会出现。应该如何解决？其实，大多数卫生间都是比较潮湿的，所以，做好通风（多开窗或者换气通道换气），保持干燥，是清洁卫生间的必要工作。建议为家里卫生间大扫除并消毒。

衣柜里的衣服如果被小虫咬坏，实在可惜。香木是纯天然物质，把香木挂于衣架上或放于储存衣物的衣柜内，香

木散发出天然香味会把衣服熏香，不仅香气宜人，而且部分香木兼可防虫。把香木放在卧室、洗手间内，可消除异味，当作空气清新剂。也可以用天然印度留香木芒果，也具有防虫功能。

沙发、靠垫、床垫以及床上用品都是螨虫的滋生地，而螨虫会对人的皮肤和呼吸道产生刺激。要消灭螨虫，房间要经常开窗通风，床单、被罩等床上用品要及时更换洗涤，被褥要勤晒。人们很容易忽略对床垫的清洁，其实床垫是螨虫滋生的“重要阵地”，床垫要经常掸掸，有条件的要经常吸尘，不给螨虫留生存空间。

L&D陶瓷

世界品牌 中国制造

7月26日-9月3日L&D(里奥多·达芬奇)陶瓷三大卖场同步引爆，活动期间凡购买L&D瓷砖5000元以上的客户凭购物单据可获得奢侈品抽奖券1张，9月3日L&D陶瓷总宴引爆，现场抽取大奖LV包，让你过足“大牌”瘾。

L&D陶瓷连台好戏：在八一建军节，凡是解放军和武警官兵购买L&D瓷砖(特价品除外)，享受一切优惠后无条件再额外优惠8.1%，体现品牌的人文关怀。在七夕情人节来临之际，针对情侣推出了“我和泉城有个约会”的主题活动——凡恋人网络报名；当日凭购物单据加赠情人节价值500元礼品(礼盒含玫瑰花，精致巧克力1盒)。让你在浪漫的情人节给爱人一份特别的礼物，尽情享受七夕！



装房子 买家具 我只来 居然之家

首届名品家具建材 奥特莱斯特卖会

8月6日-14日

地点: 槐荫店



- 居然之家倡导明折明扣，全场低至3折起**
居然之家在济南倡导明折明扣，创出价格泡沫，300多个家具建材品牌联袂钜献，全场产品明折明扣低至3折起，实实在在让利、明明白白消费。
- 100款家具建材产品，赔本价限时抢购**
全场召集100个家具建材赔本价产品，在8月6日、13日早上9:30-10:30期间进行限时抢购。
- 特卖会成交价基础上再补贴5%**
- 七夕鹊桥“惠”，3D电影票送不停** [数量有限送完为止]
8月6日当天新婚夫妇凭2011年结婚证消费满1000元即可获赠3D电影票一张，每对结婚证赠送两张。
- 您乘车我买单**
活动期间在槐荫店当天累计交款金额满3000元，(1)乘坐出租车顾客可凭当天单张机打出租车票报销30元以内单程交通费；(2)自驾车顾客可凭行驶证、7日内加油发票报销30元燃油费。每人(车)当天限报一次。
- 五金涂料超市购物满200元直降40元**

【本活动仅限家具装饰馆、装饰材料馆参加，家具批发馆不参加此次活动，详情店内咨询】



居然之家家具批发广场 优惠进行中... 购物满1000元 报销20元交通费
中泰龙办公家具3000平米豪华体验馆邀您品鉴

槐荫店: 交校西路8号 电话: 58880555
北园店: 北园大街243号 电话: 55592888