(上接D02版)

■『服务』之变

服务是在行业由无序走向规范的过程中,品牌企业创造了诸如先行赔付、30天无理由退换货等服务举措,既解决了消费者的后顾之忧,也提升了企业的品牌美誉度。当体验式营销成为主流的今天,服务的创新将深刻影响着消费心理。而今面对大环境的压力,服务再次成为了家居企业革新突围的法宝。家具以旧换新挖掘了市场增量,局部装修则满足了二次装修市场多年来的缺口……

今朝装饰今年重点关注局部装修市场。

局装顺应消费需求

去年年底,今朝装饰推出专业"局部装修"。据了解,今朝装饰的局部装修主要是针对厨房、卫生间、客厅等空间改造和墙地顶翻新、墙体拆改等局部装修项目。厨、卫装修套餐主要针对实际面积5平方米和4平方米的空间,如果超过或低于套餐指定面积可以按照每平米400元和500元加减处理。

北京今朝装饰设计有限公司常务副总裁汪晓兵称,今朝做局部装修是被市场逼出来的。随着房产市场的变化,有局部装修需求的消费者越来越多。加之越来越多的家装公司加入二手房装修的战团,局部装修市场便被今朝视为应对激烈竞争的市场策略。汪晓兵说,选择做局部装修,是因为今朝有多年从事老房装修的经验,并拥有成熟的技术,因此有信心在局部装修市场站稳脚跟,并成为"局部装修"的专家。

【记者点评】

服务是继质量之后,消费者最为看重的品质之一,完善、优异的服务有助于帮助企业"俘获"消费者的芳心。品牌家装公司之所以一直没有承接局部装修是因为利润微薄,而今朝则从扩大市场份额的角度出了漂亮的一招。

以旧换新便利消费者

新年伊始,北京市商务委放出了今年将试点家具以旧换新的信号后,从家居卖场到家具品牌无不精神为之一振。身处于逆势之中的家居行业迫切需要招揽生意、扩大销量的良方。居然之家、红星美凯龙、集美家居的种种动作,都显示出家居企业已经将服务升级从口号落实到市场实践中来。

【记者点评】

穿梭于各大卖场之间,消费者看到的品牌都似曾相识,产品也大同小异。而此时,消费者所体验到的服务优劣往往决定着其能否顺利下单。知名品牌卖场自去年起便着眼于旧家具潜在的商机,推出了针对性的服务举措来刺激市场,并受到了政府的关注和认可。如此卓有成效的服务,理应在家居行业多多益善。

多家卖场开展的家具以旧换新活动受到了消费者的欢迎。

■『人员』之变

岁末年初往往是行业人员流动的旺季,不仅总裁、总监、总经理级别在忙着跳槽,而且市场部、企划部、工程部、设计部等人员也在不断谋求更广阔的发展平台。自2011年底原欧亚达副总裁沈耀俊加盟集美家居后,2012年东方家园更换了CEO,居然之家也通过调兵遣将扭转个别城市的落后局面。人员的流动,潜移默化地影响着企业的未来决策。

老牌建材超市换帅

日前,龙柏宏易集团正式注资东方家园,而家世界前总裁刘皓也正式加盟了东方家园并担任首席执行官一职,负责东方家园建材超市、欧华尚美国际家居的经营与管理工作。

记者也从东方家园了解到,刚刚走马上任的CEO刘皓正在与董事会一起针对今年的市场形势制定战略规划。可以预计,曾任天津家世界家居公司总裁、家得宝中国公司副总裁的刘皓将为东方家园的发展带来新气象。

【记者点评】

在经历了短暂的辉煌后,建材超市在中国的发展并不顺利。洋超市方面,从2010年家得宝黯然告别北京市场到2011年乐华梅兰的大郊亭店关店,在中国集体遭遇发展瓶颈的家居洋超市仍然难逃"水土不服"的命运;本土超市方面,家世界、欧倍德、好美家、家福特也经历着或转让、或败北的命运。此次东方家园年初换帅,或将为本土建材超市能否重振声势带来转机。

东方家园建材超市高层的更换显示了"决战"2012年的决心。

居然之家调兵山东

2月10日,居然之家总裁汪林朋在微博上表示:"为了加强山东分公司的经营管理力量,扭转居然之家在山东的经营颓势,已经调整山东分公司经营班子,任命张晨、李占峰为正副总经理的新班子。"职务调整前,张晨为居然之家集团运营总监,李占峰为居然之家杭州店副总经理。

据悉,2012年居然之家将继续扩张,在原有46家商场的基础上再新开17家新店,包括呼和浩特玉泉店、内蒙古赤峰店等,涉及内蒙古、河北等多个省市。此次调遣两员猛将,也为即将开业的山东新店铺路。

【记者点评】

多年来,居然之家连锁商场的开店成功率在95%以上,但也有个别城市经营状况不佳。分店数量增多使得人才储备吃紧。高层管理团队的调整,显示出其改善不足之处的决心,并将2012年开新店计划持续推进。

■业内声音

没有疲软的市场

●张仁,中国建筑装饰协会家装委员会秘书长

从来没有疲软的市场,只有疲软的团队,因为市场需求依然存在,另外工业化、城镇化的建设在加快,80、90后两千多万人在城里工作,最终都是需要住房的,结婚用房也是刚性的,所以我觉得市场还是很大的。

房产市场决定家居形势

●张钧,业之峰诺华装饰股份有限公司董事长

房地产的市场走势决定了其下游的家居行业的形势。现在看,如果限购政策和目前综合的经营状况,比如社会的资金面流动性不足等情况没有一个改观,那消费者的心态也不会松弛,消费力不会有回升。

凡事物极必反

●陈辉,东易日盛装饰董事长

从2008年以后市场都是在不断收窄,总体来说总趋势是下行的。基于多方面的收窄,从局部来看,凡事都是物极必反的,2012年的形势也不必悲观至极。

D02-03版采写/本报记者 张佳竹 李麒麟 D02-D03版摄影/本报记者 王远征

责编 刘朗 图编 高玮 美编 顾乐晓 责校 林锡