

居然之家“先行赔付”12年

打造诚信王牌企业

居然之家向消费者承诺“先行赔付”以来,陆续推出了“绿色环保”、“同一品牌同一价”、“一个月内无理由退换”、“统一退换货”等服务举措,不但为居然之家赢得了良好的口碑,促进了居然之家的发展壮大,而且带动了家居建材行业管理和服务水平的升级,“先行赔付”成为整个行业共同遵循的服务标准,居然之家也成为行业服务标准的制订者和带头人。

“先行赔付”服务升级 送货安装“零延迟”

据居然之家统计,在近两年接待的消费者投诉中,属于质量和环保问题的投诉呈逐步下降趋势,而送货和安装方面(特别是定制产品)的投诉却急剧上升,甚至

占到全部投诉量的60%以上。问题主要表现在以下几个方面:一是合同约定的送货时间一拖再拖;二是安装时间没保证,特别是定制产品很少有一次能全部完成安装的;三是送货安装工人礼仪培训不够,服务态度有待进一步改进等等。

因此,居然之家在广泛征求顾客、厂家和商户意见的基础上,正式推出“零延迟”的服务承诺:一方面加大了未按时送货安装的违约责任,即:每延迟一天按已付货款的6‰向消费者支付违约金;超过15天,消费者有权终止合同,商户除退还消费者已付货款外,还须按已付货款的30%赔偿消费者违约金。另一方面也对自身的管理提出了更高要求,除在ERP系统上开发出专门软件,对商户送货安装情况进行跟踪监督外,还制订了送货安装服务标准,要求各个厂家、商户严格遵照执行。

送货安装“零延迟”是对“先行赔付”制度的完善,它的推出,不仅有效解决了消费者装房子过程中的麻烦和困扰,增加了消费者在美化家居过程中的快乐感和幸福感,而且再次推动了居然之家经营管理水平的升级,增加了“居然之家”品牌的含金量和价值,同时也将对推动家居建材行业服务水平的提高产生积极的影响。

合情合理处理消费投诉 树立家居行业典范

2010年9月15日,居然之家客服部接到家住海顿公馆李先生打来的电话,原来,8月初,李先生在居然之家购买了一个浴室柜,使用一段时间之后,该顾客觉得把浴室柜的装饰抽屉改成活动抽屉更好,于是找到该商家协商此事,而商家在与厂家协商研究后,发现抽屉确实无法改动,于是向顾客说明原因并希望协商解决,几

次协商未果,顾客要求退货,商家表示不理解,本着向消费者倾斜的服务态度,最终在居然之家的协调下,商家终于在9月18日给李先生办理了退货手续。

现在很多卖场都支持一定时期内的退换货,但主要是因为产品质量或尺寸问题才允许。如果是自己不喜欢了或者后悔了是没办法退货的。而居然之家通过实地考察研究并从消费者的角度出发,制订了更加人性化的退换货准则:非质量问题退换货。在商品验收后一个月内,在商品无任何损坏、不影响二次销售的情况下,消费者由于喜好等原因发生变化,可以要求退换货(定制产品和专门为甲方定购的进口产品除外),这样使得消费者有了更加自由的选择权,让消费者没有了后顾之忧。

见习记者 陈律立/文



1. 小区名称:格林雅地 户型:2室2厅1卫 计划装修时间:2011年4月 建筑面积:87m² 总预算费用:3万元 装修要求:简单大方实用 业主:李先生
2. 小区名称:海顿公馆 户型:3室2厅1卫 计划装修时间:2011年4月 建筑面积:126m² 总预算费用:10万元 装修要求:现代简约 业主:胡先生
3. 小区名称:博澳丽苑 户型:2室1厅1卫 计划装修时间:2011年6月 建筑面积:71m² 总预算费用:5万元 装修要求:现代简约 业主:李先生
4. 小区名称:发能阳光海岸 户型:2室2厅1卫 计划装修时间:2011年4月 建筑面积:89m² 总预算费用:8万元 装修要求:面谈 业主:杨先生
5. 小区名称:书香苑 户型:3室2

- 厅1卫 计划装修时间:2011年5月 建筑面积:126m² 总预算费用:5万元 装修要求:现代简约 业主:张先生 联系电话:135 市场星报 0005
6. 小区名称:阿奎利亚 户型:3室2厅1卫 计划装修时间:2011年6月 建筑面积:100m² 总预算费用:10万元 装修要求:现代简约 业主:徐先生
7. 小区名称:九溪江南 户型:2室2厅1卫 计划装修时间:2011年6月 建筑面积:87m² 总预算费用:10万元 装修要求:田园风格 业主:刘女士
8. 小区名称:丹青花园 户型:3室2厅2卫 计划装修时间:2011年6月 建筑面积:134m² 总预算费用:15万元 装修要求:田园风格 业主:王先生
9. 小区名称:华邦光明世家 户型:2室2厅1卫 计划装修时间:2011年5月 建筑面积:83.4m² 总预算费用:12万元 装修要求:面谈 业主:施先生
10. 小区名称:华邦光明世家 户型:2室2厅1卫 计划装修时间:2011年5月 建筑面积:83.4m² 总预算费用:12万元 装修要求:面谈 业主:丁先生 业主信息发布报名电话: 0551-7136990

家居惠客厅

本期采集地点:亿丰建材家居

品名: 皖宝



原价:7780元, 4.8折 现价:3730元

品名: 奥米多



原价:12900元, 5折 现价:6450元

品名: 卡诗娜



全场:4.89折

品名: 鸥诗曼



原价:5160元 6折 现价:3096

品名: 宏宝莱



原价:19300元, 5折 现价:9650元

品名: 阳光明珠



原价:11040元 5.18折 现价:5700元

地址:当涂路与长江东大街交叉口往南100米 电话:0551-4413111

打造安徽第一品牌

中皖泰森红木家具

专营进口紫檀木、黄花梨木、酸枝木、黑檀木、鸡翅木等高档明清红木系列家具,餐桌椅、沙发、龙柜、龙床、太师椅等

铜陵北路

生态公园



[升级改造中...]

总店装修升级改造,三店同庆
超多折扣 全线来袭
进店购货有好礼!
活动时间:2011年4月1日-4月15日

一店地址:合肥中州家具市场C区二楼
(泰森红木专卖)
电话:(0551)4233763
手机:13956073066

二店地址:信地红星美凯龙家居4楼
(泰森红木专卖)
电话:(0551)2918339
手机:13866193737

总店地址:铜陵北路与北二环交叉口
(毗邻雅家家具名店广场,生态公园旁)
电话:(0551)2100996
网址:www.zwtsh.com