

水星家纺八步服务好顾客

水星家纺根据多年的门店服务管理规范,自成了一套体系服务8步曲,主要以顾客至上为服务宗旨,来树立独特的家纺品牌形象,提高门店服务水平,用真诚打动顾客,赢得顾客认同。通常在门店日常经营过程中,与顾客会有几处关键的接触点,如顾客推门进入、产品咨询、产品成交、付款、交货、再到最后的推门离去,“天龙八部”体系便正是牢牢抓住了这些关键的服务接触点,为顾客留下专业深刻的服务印象。

第一步:亲切迎宾。清晰柔和的迎宾语言、微笑的肢体语言,以客为先保持适当的距离为顾客提供飞机头等舱般的问候。

第二步:奉茶服务。依季节选择合适的茶饮,茶水不宜太满,水温不宜太烫,将茶杯搁置在客人方便拿取的地方。

第三步:赞美。适度的赞美可以拉近人与人之间的距离,但赞美“太过”或“不及”则会让人觉得不真实,

反而会起到负面作用,所以正确的选用和赞美程度的适度把握,才是对顾客赞美能否达到实效的重要衡量标准。水星赞美顾客所遵循的原则为:寻找顾客一个可赞美的点,基于顾客自身所具备的一个优点,这个赞美点对于顾客是一个事实,用自己的语言,在恰当的时候真诚的表达出来。

第四步:了解需求。这期间切记紧跟顾客,保持一定的距离,用心关注顾客,或运用聆听、提问等方式了解并挖掘顾客的真实需求,使需求明确化。

第五步:产品介绍。熟练掌握店铺货品尽量为顾客提供适合的产品或产品系列,切入点为:产品本身具备的特点,产品的特点引发的优点,产品的优点给顾客带来的好处,通过前期的观察与了解以及为顾客挑选和推荐合适的产品。

第六步:进一步沟通。注意观察客户,通过望、闻、问、切来判断客户的消费心理,从而指导销售。望:认真

观察顾客,并关注顾客是否翻动某一类商品;闻:仔细聆听顾客之间的谈话和顾客的询问,发现顾客的关注点,捕捉销售信息;问:通过询问进入用户的潜意识思考,发现需求,如消费目的可能为婚庆、乔迁、送人或更换等。进一步了解顾客的价格需求;切:在“望、闻、问”的基础上,从面料、款式、搭配等方面帮助客户挑选,初步确定拟向顾客推荐产品,通过分析顾客需求,引导顾客使用该产品。

第七步:办理会员。利用优惠策略、享有优先权和优惠权利等吸引顾客办理会员卡,让更多的散客成为店铺的忠实客户群体,这也是水星家纺门店赖以生存的基石。

第八步:道别。顾客临走,在“欢迎下次光临”的欢送后,要多看顾客背影三秒,为的是:向客户发送“感应波”,营造出一股“余味”,客户出门虽不会再回头看,但却依然能感受到员工恭恭敬敬目送的“余味”,从而提升顾客体验。

客户为尊 服务为王

□王梦

如今,大部分人都有这样的认知,电商的兴起,让实体店生意越来越难做,家纺零售商整天也不断为顾客到店率低、转化率低、复购率低、流失率高而犯愁,或许我们可以从水星家纺的这套“标准化服务+个性化服务=优质服务”的模式中获得些许启发:无论时代如何变迁,无论渠道如何变革,顾客的需求永远只是这么简单,即对物质的生理追求(品质超群的产品)和对精神的心理追求(超值优质的消费体验),水星家纺用标准化产品和服务去满足顾客生理追求,再用个性化的服务去满足顾客的心理追求。水星所做的仅仅是真正地重视了这样“简单”的服务,并用心去做而已,那么,这些“细枝末节”自然会为企业赢得良好的口碑;也自然能从中体验拉客、留客、转客的简单与快乐。

水星家纺这套规范化流程来控制整体服务品质外,水星门店还常使用一些个性化服务。这些个性化服务表面上看都是些鸡毛蒜皮的小事,

单独看起来也都显得微不足道,但越是细小之处,才越容易凸显水星家纺的服务个性,即随时随地站在顾客立场去考虑,持续不断地进行服务创新,创造差异,把个性化服务做到极致。当所有的创新服务的点都串联起来时,便是水星家纺无法被复制的核心竞争力,便是其在众多的家纺品牌中脱颖而出的工具。

都说一千个读者有一千个哈姆雷特,不同的企业通往成功的道路自然也千差万别,但这些年对于水星家纺来说,唯一一样要素是其从始至终未被撼动过的,那便是“服务”,正如已故水星董事长李裕杰先生曾说过:“做人应如水,做品牌更应如水”,水顺势而行的同时,始终有自己的方向;随外界改变自己的同时,却又不失本色。水星家纺如“水”一般的“方向”和“本色”便是以“爱”为核心的品牌“内涵”,加上,销售终端高水准服务力的品牌“外延”,在“内涵”和“外延”并驾齐驱的有机结合下向消费者传达以优质产品及优质服务为核心的品牌价值。

三招突围淡季陷阱

为摆脱淡季的困扰,可考虑下述三点措施:

第一,淡季采取预售模式。在淡季,包括实体店营销与网络营销,都可以以相对优惠的价格,推广冬季趋势产品,或者处理积压产品。这样做是通过打销售的时间差,来争夺竞争对手的旺季市场。这就要求家纺企业加强自身研发能力,抢先于竞争对手推出家纺新品,当然,也要保留一些经典产品在旺季销售,以防止在旺季被竞争对手分食客户。

把 O2O 当作家纺宣传工具

有助于做好体验感是许多商家看中 O2O 的一个原因,但是对于家纺企业来说,现实中许多家纺品牌的加盟实体店都还一塌糊涂,体验感效果非常差,还谈什么线上的体验感。其次,在电商的发展中,许多人讲到大数据,但是在现实中是,许多品牌连自己的小数据都还没有用好,又何来利用好小数据之说。不管

季销售,以防止在旺季被竞争对手分食客户。

第二,采取商务联盟的办法,挖掘关联客户。诸如,与婚礼用品、婚纱摄影等机构合作,精准捕捉目标客户信息,勤加沟通,开展精准营销。

第三,拓展企事业团购市场。消费者的从众心理很强,每个企事业单位只要动员好几个消费者,就会带来更多的消费者,乃至形成团购规模。(安安)

是以往的淘宝之类的传统电商还是微信等移动电商都不是解决当下家纺行业问题的根本所在。家纺行业只有先立足于行业发展的根基之上才能找到真正的突破点。

O2O 之于家纺,是工具而不是模式。他可以帮助家纺企业在某方面的发展有所提升,但是不是行业突破发展的一种可行模式。(林弯)

过敏性体质能不能盖蚕丝被

一般来说蚕丝被不会导致过敏情况的发生的,而且就算是皮肤过敏的朋友使用蚕丝被也是没有问题的,因为蚕丝被本身就是绿色产品。那么为什么又会出现这样的一些过敏的情况呢?

一、蚕丝被的成分本身不纯

目前,市场上销售的被子材质有很多,很多商家为了牟取利益,往往会在蚕丝被里掺入大量化学纤维制品,以次充好。常用的手段就是在蚕丝被的中间位置,掺入腈纶、粘,而在最上层或四个角位置则会用真正的蚕丝充数。这样的蚕丝被极易引起过敏,尤其是对于皮肤本身就比较敏感的人。

二、尘螨引起的过敏

有些人特别是孩子会因为尘螨过敏,而引发哮喘。这是因为买了蚕丝被以后没有经常去清理,比如换换被套、定期拿出去晒晒。床上用品只要用过3个月就都会有尘螨,冬天可以经常拿出去冷冻或是晒太阳,夏天可以经常晒被褥和床上用品,起到消毒清洁的作用。严格来说这并不是蚕丝被独有的现象,只要是不注意保养的被子和其他床上用品都会有这样的现象,而且会比蚕丝被更加的严重。

三、丝胶蛋白引起的过敏

这个得要了解下蚕丝被到底是怎么制作出来的,蚕丝被是由一些完好的蚕茧制作而成的,而蚕茧的主要成分就是废丝纤维。引起过敏的主要是废丝纤维表面的丝胶蛋白,但制

作等加工处理除去了丝胶蛋白,所以一般不会产生过敏。但是有些人有时会因为吸入、接触到悬浮于空气中的废丝丝尘颗粒而出现鼻炎、荨麻疹等过敏反应,所以房间都要注意及时通风。

一般来说对于蚕丝被过敏无外乎就是上面这几种情况了,其实真正导致过敏的并不是蚕丝被,当然除了对桑蚕丝过敏的人。大多数过敏都是因为使用不当或者是护理不当而导致产生过敏源从而导致过敏,其实蚕丝是属于纯天然的动物蛋白,它对螨虫等有害微生物都有天然的免疫能力,对皮肤过敏者反而是很好的保护,前提是要买到真的蚕丝被。(莉莉)

「家居知识」



精致生活来自“金恒”不锈钢

江苏省质量信得过企业南通金恒不锈钢公司专业生产:不锈钢装潢管、工业焊管、压延钢带等系列,适用于金属装饰、厨具制品、市政工程、展示道具、蚊帐支架、家居用品等,也可定制生产。目前正投资不锈钢彩色管及制品 PVD 镀钛加工项目,6 月底前对外服务。专业销售金属锯片,对外承接磨齿服务等。地址:海门市四甲镇货隆工业园 联系电话:68905678、13862936811



孕婴童家纺

专业孕婴童家纺供应商

官网: www.kfjif.com
QQ: 3139973608
分销加盟热线: 13862808888
地址:叠石桥电商城 1061-1065



中国工商银行

南通国际家纺城支行

地址:叠石桥三期南 13 号门东邻
电话:82355250 82352890
地址:志浩市场金川大道 41 号
电话:86802945

要化纤先找——

德鑫化纤

南非森力达化纤系海门首家境外投资企业

专业生产三维涤纶短纤维 7D、15D 产品。地址:德胜工业园区(德三公路东首),电话:0513-82360888、15851250666



美罗家纺

江苏著名商标 江苏名牌

全国免费服务热线 800-828-5118 形象代言人:林心如

公司网站: Http://www.meiluochina.com

公司地址:海门工业园区 A 区 0513-82126666
展示厅地址:家纺城 B 城西侧 0513-82126000



悦心家纺

南通知名商标

上海悦心连纺织有限公司(总部)

地址:上海市奉贤区金钱公路 2013 号
生产基地:江苏省海门市三星工业园 D 区
财富热线:400-070-2588
QQ: 297189999



尚孔杯

第二季度专版好新闻竞赛

找好老师,来尚孔!

暑假班火热报名中

凭此报花可享受全科免费晚托班服务,有专门老师一对一指导。

地址:嘉陵江南路 108 号邻里市场三楼
电话:81200228 17715035513



三联家纺

中国纺织服装 500 强 江苏名牌、江苏著名商标

地址:海门市区人民西路 1511 号
财富热线:400-181-8866

《叠石桥家纺周刊》

理事会

理事长:祁中伟

副理事长:
夏林辉 王顺达

《叠石桥家纺周刊》

编委会

主 编:范 军

副主编:袁新忠

编辑室主任:姜 新

编委会委员:黄 健

海门市近代史研究会会长季真『张謇研究人物名录』即将出版 欢迎百度『海门季真』博客,了解海门历史风云

海门市近代史研究会、海门市人民革命烈士研究会,邮箱:海门市第 168 邮箱,qq 号 3181902376。电话 82222888、13906281188