



困境跟“水土不服”有关,原因归根结底有两点,一方面是人们的消费习惯,另一方面则是受到了迅猛发展的本地建材市场以及国内各地的知名品牌市场的夹击。

### 百安居回应：绝不放弃杭州市场

对于坊间的各种说法,百安居(中国)投资有限公司市场总监俞瑛一再强调,百安居看好杭州市场,绝不会放弃。“早在2007年年底,我们就曾做过了一项专项调查,调查发现这种明码标价的超市化模式非常受消费者欢迎。”俞瑛说,根据调查结果,公司对商品的品种、结构以及陈列等作出了一套齐全的调整计划,即“T计划”。在这个T计划中,关系到一些店的重组和改造。

俞瑛说,作为一种超市化零售的商业模式,并不是每一家店的经营都可以盈利,“T计划”的内容之一就是将这些表现不太好的店进行重组整合,杭州莫干店就是其中之一。在对百安居莫干店重组结束之后,今年还将对上塘店和杭海店实施改造升级计划,到时这两家店的门面将从橘色变成紫色,里面的商品和服务都会有新变化。

对于许多消费者十分关心的已经销售产品的售后问题,俞瑛承诺在门店整合与调整的过程中,百安居对顾客的所有服务将照常进行,并设立全国客服热线以及时解答消费者的询问。在接下来至少三个月的整合与调整期间内,进入整合程序的门店将照常营业。之后,百安居还会安排专门的服务人员继续为顾客提供专业的服务。

负责人指出,眼下装修公司拿材料商返点行业潜规在百安居明码标价的模式面前,显然行不通,更多的设计师或是包工头不愿意带着顾客去那边挑材料,这直接影响了百安居的零售。

### 建材超市为何在杭“水土不服”？

跟百安居莫干店黯然清仓促销不同的是,杭城本地建材市场发展迅猛,全国各地连锁建材市场品牌却非常看好杭州市场,并在杭城跑马圈地,高调布局,一个又一个崭新的建材市场陆续开张。除了佳好佳、新时代装饰材料市场等知名老品牌,红星美凯龙家居广场、杭州宏丰家居城、新月家居广场等新生力量这两年的扩张速度非常生猛。

百安居的一位内部人士称,其实百安居这种零售商业模式还是有优点的,明码标价更尊重消费者的知情权,而且跟返点的灰色地带毫无关系,也是从根本上惠及了消费者。百安居一套完整的售后服务体系可以让消费者在事后维权上更便利,节省了大量的时间成本。

在一年里头装修了两套房子的消费者俞大妈多次在百安居和各大建材市场消费,她说哪怕商品贵一点,一旦真有什么问题,向百安居投诉,售后处理还是快的,向市场投诉的话,有时则直接要跟经营户打交道,相对麻烦一些。俞大妈对莫干店的闭店,一度表示不舍。

业内人士认为,像俞大妈这样的消费者并不多,杭州人还是习惯去市场讨价还价,而不是像在综合超市或是食品超市直接拿起东西放进推车。也就是说,建材超市的经营模式,在杭州遭遇

这几天,百安居杭州莫干店打出了全场八折的清仓海报。也许过不了几天,大门即将关上。这是一场看似有计划的关门风暴。

# 百安居 进军杭州遭阻击

□ 叶根琴 杜国平 汪佳婧

继南京后,上海、合肥、成都、哈尔滨等城市相继传来百安居关门的消息。百安居中国现有的60多家门店中,已关闭20家门店,其中绝大部分为亏损门店。

日前,百安居(中国)投资有限公司市场总监俞瑛对莫干店的清仓处理解读为“即将重组”,促销活动可能持续两至三个月,届时其售后服务可能由百安居上塘店全面接管。

这个解释在杭州本土建材业界看来,似乎很难自圆其说,一种普遍的观点认为,洋品牌的水土不服迟早会显现,不过是时间问题而已。

隶属世界500强的国际连锁建材巨头百安居在杭州究竟遭遇了怎样的经历,水土不服的症状和病根究竟在哪里?

### 5月31日莫干店关闭？

走进百安居莫干路店,虽然8折的促销海报随处可见,但在4月7日这个阳光明媚的上午,店里人气明显不足,随处可以感受到闭店进入倒计时的气息。

有些货架空空荡荡,即便是有货的架子上,一些商品连价格标签都没有,营业员说这是断档的商品,“没货了,不销售,要买的话可以去百安居上塘店看看”。瓷砖销售的展示处,好几处露出破损甚至被剥离得七零八落的墙面,让人有置身旧房子中的错觉,而不是在一个专业的建材超市。

有营业员走在一起,轻声说着话,似乎在讨论着去留。一些顾客对店里打8折的促销信息很感兴趣,但又想刨根问底地知道打折的原因,营业员们的回答也不统一——有人称莫干店将跟上塘店合并,因为这家店的生意不太好;

有的回答是旁边路面扩建导致拆迁,所以不得不关门;还有人透露,这儿将来可能会变成沃尔玛超市;有营业员甚至可以准确地说出了闭店的时间,5月31日结束促销……

营业员对顾客担心的提货以及售后服务,似乎都没有一个明确的说法,只是建议买了商品如果存放在店里尽早提货。至于清仓产品,则需要在购买后现场提货。

不过,在3日之前,百安居的一位内部人士曾透露,百安居莫干店将与上塘店合并,该店所有的售后都可由上塘店或是杭海店继续提供,不会影响消费者的售后服务,只是目前尚未对外公布闭店的消息。

### 家装部拖累百安居？

说起闭店的原因,百安居的一位内部人士反问道:“要是能赚钱,谁还会去关店?肯定是亏损了才要关门。”

在这位人士的眼里,关门主要是运营一直不太好。“我敢说,这里材料货很真,但价格实不实,要消费者说了才算数,消费者不买账,哪里来的人气?”

该内部人士透露,百安居的业务一半靠日常零售,另一半靠家装来带动。但杭州的家装企业都十分强势,这一点百安居竞争不过传统的家装企业,意味着半边天难以支撑起来。

这个说法,得到了杭城多家装修公司的证实。杭州圣都装修装饰公司总经理颜伟阳认为,杭州的装修行业整体不错,本土的知名品牌也多,消费者的选择余地很大。“装修公司发展到一定规模时,可以直接跟厂家买材料,甚至建立起专门的材料基地,在成本上占有优势。”

颜伟阳说,百安居的材料采购成本,未必能跟装修公司抗衡,在价格上的优势不明显。

## 编制相关业务标准 二手房装修服务升级

□ 浪 居

日前,于两年前就开始首推老房装修套餐的今朝装饰再次升级其二手房装修业务。

据采访了解,今朝装饰目前聘任了5位老专家,以此为核心建立专家团队,从而进一步系统解决老房装修中的技术难题,逐步探索老房、次新房、二手房的装修技术标准,并最终形成具有行业老房装修指导性的标准文本——《老房装修消费者指导手册》。

业内认为,随着二手房装修市场的逐步放量,北京一些品牌家装公司纷纷加大老房装修业务的开拓,未来5-10年二手房、老房、次新房将成为家装市场的主要业务来源,老房装修将步入快发增长的通道。

### 二手房装修业务逐年激增

据悉,随着北京新房市场的量能逐步降低,以及新开楼盘精装房的增多,

再加之新盘投资房比例高等因素,今朝装饰、亚光亚装饰、东方家园装潢设计中心、百安居装潢设计之中心等家装公司纷纷在近两年加大老房装修业务的开拓。

“从今年3月的业务量来看,老房装修、二手房装修的业务量已经占据了今朝总业务量的近70%。”今朝装饰副总经理汪晓兵介绍,近年北京二手房交易持续走高,房屋作为商品,交换是其必然,交换后新房主入住就免不了要重新装修,因此老房、二手房装修业务激增是市场的必然趋势。

2008年,今朝装饰率先在业内率先推出了19800元老房装修套餐,成立老房焕装研发部,并开出了行业首个以老房焕装为主题的“老房焕装体验馆”。此后,今朝装饰老房、二手房装修业务一路飙升,逐步成为公司的重要业务板块。

“当时推老房装修主要有两个考虑:一个是考虑到北京的新房越来越少,二手房装修需求越来越多,就想提

早开拓这块儿市场;另外,当时正值金融危机,新房装修市场萎缩,就想开拓新业务来保证公司的运营和业务的平稳增长。”汪晓兵说。

2010年年初,今朝装饰又针对90平方米户型及120平方米户型的老房,推出了29800元和39800元老房装修套餐,以满足同消费人群需求。“越做越有感觉,越做越感兴趣”,汪晓兵透露,随着90平方米户型及120平方米户型老房的业务量占比增多,今朝装饰的整体业务量增长速度非常快,仅3月份的业务量就超过了3000万。

### 相关标准编制有助市场规范

虽然整体来看老房装修、二手房装修是一个大金矿,但老房的反复装修和建筑年代各异也致使二手房装修面临严峻业务考验。业内专家表示,老房、二手房装修工程繁琐,施工难度大,缺乏相关业务标准指导使得许多家装公司不愿涉足。

## 教您装出低碳环保健康家

直接铺装。”

### 招数3 节能窗户墙上安

张先生比较得意的是家里安装的窗户是节能的。这种窗户和一般家庭的窗户不太一样,是上旋窗。他向记者介绍,“这是真空玻璃,有金属条。上面有隔热断桥铝,这个夏天可以隔热,冬天可以保温。价钱稍高一些,一平方米几百块。”这种窗户的设计是上旋通风,开窗的时候不用动窗台上的东西,另外通风方便,空气从高处走,也不会吹到房间里的人。张先生说,安了这个窗户后夏天家里都没怎么用空调。

### 招数4 浴室省水窍门多

当发现新居最能体现节能的就是卫生间的设计,里面安装了一个淋浴器和一个盆浴器。此外马桶旁还安装了一个男用小便器。张先生解释,现在新房的卫生间都比以前设计得大,安装两个洗澡用具是为了先在淋浴箱里洗完之后到浴缸里泡,这样浴缸的水还可以用



来洗衣服,冲马桶,拖地、浇花什么的。

### 招数5 太阳烧水省能源

张先生说,现在他家人不论是洗澡、洗脸,还是卫生间、厨房使用热水都用的是太阳能装置。“我觉得中国应该大力推广太阳能的使用,特别方便,只要有阳光就行,冬天就算零下10℃,水温还能达到40℃。”

### 招数6 装饰灯泡不通电

新居顶棚上安装了一些灯但都不亮,一问才知道,这些灯都没有通电,

“就是为了装饰一下,我们使用的全部是节能灯泡,每个房间也没有安落地灯、壁灯什么的。”张先生表示有的人在一间卧室里就装了6个灯,实际上根本没用,线路走得多,不但造成浪费,而且不安全的隐患也会多。

### 招数7 节约材料合理用

“比如我们家厨房的橱柜,就把后备板省略了,后面直接就是瓷砖。除了节约材料外,后备板也有味且易生虫,受潮就很难处理。”张先生表示,消费者装修前应该事先量好需要多少建材,合理安排。但也不必担忧买多了浪费,因为现在正规的建材城都可以多退少补。

### 招数8 绿色植物家中摆

张先生家里绿色植物特别多,粗粗数了一下,大概有近20盆。张先生说,植物也可以清除甲醛,如芦荟、虎尾兰、吊兰、常春藤等都是净化室内空气效果较佳的植物,它们对房间里的甲醛、苯等有害气体有着很强的吸收消灭

一套权威的实施方法文本作为业务指导。

此外,据戴江平透露,今朝还将由专家组建一套涵盖各个年代不同老房建筑风格的老房装修经典案例库,并把案例库通过网络平台与消费者分享。同时在组织线下活动时,还将设立老房专家咨询环节,根据几位专家各自不同的专业领域为消费者解答不同的装修难题,服务消费者。

业内人士表示,形成具有行业老房装修指导性的新标准,从小的方面看有利于企业的自身发展,从大的方面讲,有利于整个二手房装修市场的规范。



能力。此外,还能美化室内环境,调节室内空气质量,增加空气湿度。

### 招数9 装修心态要摆正

说了这么多,张先生认为现在大家装修还是要摆正心态。“很多人都觉得装修太难而且特害怕,怕甲醛啊,怕被装修队坑了,怕装完有质量问题。装修成了大家的心理负担”。张先生提倡消费者在家庭装修时调整好心态,正确处理装修中的各种关系,把装修当成一件快乐的事情。

### 招数10 行家里手做指导

最后张先生强调,在整个装修过程中应该请比较懂行的人或专家先指点一下。他透露,他们正在向国家有关部门申请一个新的岗位和职业,叫装修指导员。张先生告诉记者现在装修公司的生存空间越来越小,很多年轻人甚至喜欢自己开始动手装修,如果将来专门有这样的人做咨询和指导,一定会非常有市场。