

全友家居:以卓越服务,让用户无忧

全友家居作为国内民用家具品牌的领军企业,不仅引领了行业的健康发展,助推了众家具品牌在国际市场的宏观布局与发展,也让更多消费者了解到绿色家具的魅力。一流的产品质量一直是全友家居深受消费者喜爱的重要因素,而优质的服务也是其令消费者信任有加的关键。

全友家居一直秉承“以卓越服务,让用户无忧”的服务理念,以客户为导向,在公司设立客户服务管理总部,全国设东西南北中五大服务分部,24个分办事处,数千家服务机构对前端服务商的直接扁平化管理,全面覆盖售前、售中、售后三个维度,全天候、全方位、全心全意带给顾客优质服务。现在,就让我们跟随记者一起来感受一下全友服务的奥秘吧!

奥秘1 ——三大阶段的标准化服务

据记者了解,全友家居“幸福365”的标准化服务分为售前、售中及售后三个阶段。这也是其服务品牌“幸福服务365”的由来,暨三大阶段、六项服务、五大保障。

其中,售前服务包括免费售前测量服务、免费家具摆放设计服务及家居温馨导购服务;售中服务包括免费送货到家服务及免费专业安装服务;售后服务包括定期回访服务、终身维修服务、终身保养服务、免费上门退换货服务、服务跟踪、一站式服务、全国联保服务、满意度测评及定期回访服务等。每一项服务都有着对应的标准和规划,细致而贴心,力求让每一位用户放心、安心。全友服务体系的标准化流程让记者竖起了大拇指。

奥秘2 ——特色服务

在进一步的了解之后,记者得知全友家居是行业内首推独立服务品牌的企业,全友从2015年打造的服务品牌“幸福服务365”已然成为了中国绿色营销的标签。全友家居

用细节完善服务,用服务创造幸福。良好的品牌形象,特色化的服务,使得全友家居在行业中独树一帜。在此,记者也对全友家居的特色售后服务——做了了解:

全国联保服务:凡购买全友家居产品的用户均发放全国联保卡,该项服务自2011年5月开展以来,得到了广大顾客的一致认可,特别是搬家的顾客,切切实实体验到了全友统一异地售后服务的实惠之处,截至目前主动激活并运用该卡的顾客人数已超过20万。

终端用户一线通服务:该项服务是指在送货安装完成后的48小时内,全友400-8800-315热线会主动回访顾客,了解安装人员上门服务情况及顾客满意度。该项服务有利于商家主动及时地发现并解决顾客问题,在顾客投诉之前主动出击,解决顾客的后顾之忧,确保并提升了用户满意度。该项服务从2011年6月开展以来,截至目前受益用户家庭已超过30万,用户满意度95%以上。服务开展期间400-8800-315服务热线报修投诉比例明显持续下降。

免费上门家具保养服务:全友家居“幸福365·服务进万家”活动从2011年开展至今,受到同行业、社会各界及广大消费者的一致认可及褒奖。活动宗旨在于:凡是在服务过程中,维修保养全免费,不限品牌、不限购买时间,不论是否为全友品牌的家具,均可享受全友家居专业维修技师的细心呵护和维修。而这种“贴心服务”不仅没有像大多数品牌那样“雷声大雨点小”,而且有更加全面化、系统化、常态化之势。该项服务开展四年期间,共计有1500余家专卖店参与,开展场次上万起,全国约十万顾客享受到由专业服务技师提供的上门家具保养服务,活动所到之处,顾客好评如潮。

上门服务十八步曲:全友家居长期致力于上门服务标准的完善,“上门服务十八步曲”——全流程标准服务应运而生。从上门服务人员的着装、工具配置到服务流程再到“三块珍爱布”,全友力求每一个细节的尽善尽美。该项服务从2008年开展至今赢得了行业内外高度好评,并从2010年年中开始,通过终端用户一线通回访服务监督、指导全国各店的实际执行,顾客满意度达到93%。

这一系列的服务举措,不仅是一项为消费者提供全面服务的主题活动,更是全友家居“鱼水文化”和“感恩文化”的集中体现。活动的顺利开展,是全友企业理念的最好延展。作为行业领军企业,全友家居优质的服务体系对带领国内整个家居行业迈向“家居服务新时代”起到了很好的先头作用。

奥秘3 ——战略引导,高瞻远瞩

除了一系列的服务措施,全友家居在战略部署上也独具眼光。2013年3月15日,全友家居以高瞻远瞩的发展战略眼光,敏锐地认识到家居服务发展的新趋势,率先发布了家具行业首份白皮书——《全友家居服务白皮书》。此白皮书内容包含了“全友简介”、“全友家居服务演进”、“全友家居服务体系”、“全友家居服务战略”以及“全友家居服务展望”五个部分,系统阐述了全友在家居服务领域的发展历程、基本目标、主要内容和未来展望,描绘了全友家居服务品牌的建设之路,并通过真实的案例,向社会、对公众展示了全友人用实际行动所践行的“幸福服务”,是全友家居风雨与辉煌共存的发展史料,也是全友家居创立以来在客户服务方面积极探索所获经验的总结。《全友家居服务白皮书》的推出,是全友家居乃至整个家居行业服务的里程碑,使家居服务形成了一个相对统一的规范,让家具服务体系趋于标准化、系统化,标志着整个家居服务发展出现了新格局、新飞跃,同时也标志着全友家居以优质的服务主导了家居发展的新趋势。

在采访中记者还了解到,金牌服务店也是全友家居的一大特色和亮点。经过多年的完善和拓展,全友专卖店涌现出一批又一批优秀的金牌服务店,他们用热忱的服务为用户带去最细致贴心的服务,谱写了一篇篇感人乐章。采访中记者也有幸得知了几个真实案例,以此分享。

湖北枝江全友生活馆:感动无处不在,责任重于泰山
2013年腊月三十的早上,天下着鹅毛大

雪,适逢年关,加之天气原因,湖北枝江全友生活馆只有几个家居顾问和一个安装技师在值班。大约9点多,一对小年轻和他们的父母来到了店中,店员小张马上接待了他们,并递上了热气腾腾的茶水。

经过小张热情专业的介绍和解答,几位顾客很快就选中了一套红豆套房及一套沙发、茶几和餐桌椅,并且爽快地付了全款。因客户婚期在即,唯一要求就是马上送货。了解情况后,生活馆负责人李总承诺当天一定把货送到,并且安装完毕,绝不误事!

受天气影响,枝江当地的路面已有了厚厚的积雪,货车根本无法行驶,面对紧急情况,生活馆李总紧急召集已经回家过年的安装技师和其他家居顾问到店,由李总带头,搬的搬,扛的扛,抬的抬……一支家具搬运队伍在雪地里艰难前行着,一路上滑倒、爬起、再滑到、再爬起……大概走了6里路,终于把家具安全地送到了客户家中。

送货过程虽然几经周折,但全友人的负责态度得到了客户的高度肯定及赞扬。湖北枝江全友生活馆用真诚的服务践行了“用户的满意就是对自身工作及全友品牌的最大鼓舞”这一服务宗旨!

江西广丰全友生活馆:顾客至上,服务为本

一日,陈女士下班回家时看到广丰全友家居在小区门口开展“免费家具保养活动”,想到自己家中的刚刚洗过的沙发套,陈女士怀着试试看的心态前去服务台咨询:“我家沙发套洗了套不上,你们能帮我套一下吗?沙发我是2010年在你们老店买的,我知道你们换经销商了……”

了解了情况后,工作人员很爽快地答应了陈女士,随即就带上维修保养工具和同事来到了陈女士家中,进门后维修技师就开始对陈女士家中的家具进行一一检查,处理螺丝松动、掉漆、污渍等问题,而导购员则赶紧帮忙套沙发,因陈女士家中的全布艺沙发套手洗后有点缩水,两个导购员使尽全身力气,累得满头大汗才把沙发套套上。而此时,另一边维修技师正在维修一个快要脱落的隔厅柜门板,并提醒陈女士平时多留意年久家具,定期维护保养,既能延长家具使用寿命,也能避免其他安全隐患的存在。

“太辛苦你们了,真不好意思,这样好不好,我付钱给你们。”看到焕然一新的家具,陈女士感激地说,“不用不用,这是我们应该做的,以后有需要您随时打电话给我们,我们就会上门为您服务!”

周末,陈女士带亲友来到广丰全友选购了家具,并将自己的切身体验分享给亲友,一次免费的家具保养活动,成功地为广丰全友带来了二次销售。

有句话叫“水能载舟,亦能覆舟”,这句话不仅适用于古代君王,也同样适用于企业。客户是水,全友是船,有了客户一如既往的支持,全友就能继续在大海中挺进,而这种支持,一方面来源于产品质量的保证,一方面也来源于优质的金牌服务。全友不仅一直坚持产品创新和质量提升,同样也坚持服务体系的完善及服务质量的提升,这将是“全友式服务”的一个永恒不变的主题。

29年的风雨兼程,全友人上下齐心,在不断提升产品质量、丰富产品种类的同时,更是用实际行动致力于服务品牌的建设和完善。一个真正用心的绿色品牌,是敢于说到做到的,全友人正以用户感受得到的品质服务,创造着一段段行业佳话。我们相信,有了全友家居的执着与果敢,为消费者创造幸福生活,进而带领行业迈向更美好的明天,一定指日可待。

全友董事长不止一次的讲到:“全友的标志是绿色的,绿色是世界的和谐,绿色是生命的源泉,是生机勃勃,是万物复苏,绿色就是简单,就是信任,就是尊重,就是让我们做好人,做善人,做能人,做有情有义的人,做感恩的人。”掌舵人的坚持,让绿色感恩文化渗透至每个全友人血液中,让全友人始终怀揣着一颗感恩的心,打造出中国家具行业唯一一条绿色产业链,将绿色健康的家居生活带给每一位用户,真正做到“绿色全友,温馨世界”。

放眼整个市场,在服务领域,还有很多需提升和改进的地方,但在家具行业制造领域,全友家居开拓创新,切实为顾客着想,始终以为消费者提供幸福家居生活的目标而不懈努力。全友家居的引领和创新意义重大,寓意深远,促使行业不断向前,引领家具行业服务发展。



绿色,是自然的颜色,是自然的表情,更是万物生存环境的狂想曲,全友家居坚持用绿色理念、绿色源头、绿色设计、绿色生产、绿色终端,全程绿色智造,为您构建安全舒适、生态环保的绿色新生活!

全友家私有限公司

全国统一服务热线 400-8800-315



全友家居“幸福服务365”秉承“全天候、全方位、全心全意”的服务理念,以3大阶段、6项服务、5项保障为服务核心,以专业的技能、高效的速度、贴心的服务,为消费者家居生活保驾护航,持续提高消费者的幸福指数!

全友家私有限公司

全国统一服务热线 400-8800-315

