

2011/3

10

星期四
农历辛卯年二月初六

晨报

消费周刊

总第 59 期

内容专业权威 发行全面覆盖

家居行业再掀促销风暴

“3·15”维权日变成商家促销日

□晨报记者 李拥军

“3·15”国际消费者权益日即将来临,一年一度的“3·15”不仅深入人心,更是成为企业、商家在市场上宣传和促销各个品牌的大好时机。家居行业更是一马当先,众多家具品牌、建材市场、装饰公司、家居卖场都会在这一天推出优惠措施吸引顾客,活动内容丰富。“3·15”国际消费者权益日从消费者四处奔走投诉、商家战战兢兢应对的场景,经过逐年演变,已形成商家敲锣打鼓让利、消费者接踵摩肩抢购的盛况。

从维权日到促销日

“3·15”国际消费者权益日是商品经济发展的产物,消费者协会成立之初是因为现代工业化生产的迅速发展,商品流通加快,竞争加剧,其中出现了许多伪劣假冒产品,因此有必要成立一个组织来保护消费者自己的利益。起初在国内,“3·15”国际消费者权益日的活动基本属于“一边倒”,普通消费者属于权利意识觉醒之初期,对于假冒伪劣行为的深恶痛绝终于有了一个话语通道,于是早些年,普及《消费者权益保护法》知识、曝黑幕、打假几乎占据了“3·15”的全部主题。每逢“3·15”国际消费者权益日,商家都怕消费者盯上自己,如履薄冰。

从近年开始,“3·15”国际消费者权益日主题发生了变化,商家迫不及待地想要在“3·15”国际消费者权益日抓住人们的视线,宣扬自己的形象、产品。消费者也显然对于商家铺天盖地的

促销传单喜闻乐见,每年的“五一”、“十一”、春节期间商家促销是个惯例,现在又奋力挤进曾经被视为“风口浪尖”的“3·15”,这种种的变化,除了体现商家的自信,也体现了消费者以及商家的观念转变。“家装旺季马上就到了,但是由于目前楼市又出现了消费者持币待购的观望态势,因此身处房地产行业下游的家居行业如何发展还有待考证。商家利用‘3·15’国际消费者权益日搞促销活动,其实更主要是想聚集人气,为后期提高销售量做些积累。”一位业内人士这样告诉记者。

从“对阵”到“迎合”

消费者经过了权利运动的初期,变成理性的消费者。今年“3·15”国际消费者权益日的主题是消费与民生。消费与民生有三方面涵义:一是强调消费需求是保持经济增长的恒动力,是改善民生的重要途径;二是强调改善民生是经济社会发展的根本目的,是制定消费政策的出发点和落脚点;三是强调消费维权是扩大消费需求的重要手段,是保障和改善民生的有力抓手。

商家的促销活动可以扩大消费需求,对拉动经济增长起了积极的作用,是改善民生的一种途径。近期记者调查得知,作为消费者,在“3·15”国际消费者权益日最关心的事情是商家促销信息,其次是关注产品质量安全,而关注被曝

光的企业以及商家投诉虽然占据一定的比例,但已经不是最为关注的事情了。对于消费者来说,“3·15”国际消费者权益日是个淘便宜货的好时机,近日记者通过走访家居卖场发现,许多消费者都会询问“3·15”是否还有更高的折扣?而店员们通常会主动推荐哪些产品目前是价位最低的,哪些产品在“3·15”还将有更多让利,这就是商家和消费者之间的一种默契。消费者认为“3·15”买东西更实惠而且质量也有保证,商家认为这是一个回馈消费者的好时机,也是拉动市场的好机会。

近日,通过记者对业内人士的采访得知,绝大多数被采访企业都准备在“3·15”举行活动,形式各有千秋,内容则共同表达了一个主题——促销。萨米特陶瓷、王者陶瓷、升达地板、圣象地板、全友家私等家居企业纷纷提前打出“3·15”促销广告。面对“3·15”国际消费者权益日已经成为许多家居企业商机的现象,新世纪家具城总经理索秋法认为,企业敢于面对“3·15”是一种进步。全友家私鹤壁总代理李跃霖也认为,这显示企业很有自信,在引人注目的日子宣传促销,能达到事半功倍的效果。从原来商家的生怕“触雷”,到如今的主动“迎合”,体现了双方心态的变化。

售后服务仍需升级

虽然“3·15”的促销成为消费者购买的主要

动力,但是也不能因此“一叶障目”。从“2010 鹤壁家居口碑榜”暨鹤壁消费者最喜欢的家居品牌调查问卷显示,售后服务不达标成为目前家居装修和家具建材市场存在的主要问题,另外产品价格存在水分以及质量得不到保证也是引起消费者不满的两大因素。而在出现服务纠纷较多的行业,装饰公司以明显的“优势胜出”,特别是一些小的装修公司,而具有较高知名度的品牌店声誉普遍较好。

此外,在填写“你购买家居品牌时考虑的主要因素”一栏时,消费者选择商家信誉、服务、品牌知名度的较多,由此可见,家居企业的售后服务问题虽然已被很多商家重视,但实际落实的时候服务并不到位。真正要做到让消费者满意,还要让服务继续升级,切实履行企业的责任。

虽然家居销售中存在有一些问题,但主流还是好的,记者在走访过程中发现,在商家推介产品的同时,多数产品的销售人员都不约而同地告诉顾客:“我们的产品是终身保修的。使用期间出现任何问题,只要您一个电话,就会有人上门服务。”简单的一句话,对于大多数深感“买时容易,售后难”的顾客而言,无异于为购买心理加固了一层“放心保护膜”。

总之,“3·15”国际消费者权益日从开始到现在,无一不在折射商品经济时代消费者与企业之间的关系变迁。从双方水火不相容,到双方共赢是买家与卖家由混沌到成熟的必经之路。

QUANU 全友家私
FURNITURE
绿色全友 温馨世界

1.8米床+四门衣柜
1999元劲爆面市!

首春交惠

① 2000元现金限量卡 助您扮靓幸福家
全友首届首春交惠幸福家专场
活动期间,全友国际顶级生产线2011年限量纪念产品
1999元卧房四件套劲爆面市!

② 3·15质量万里行 指定产品可享受折上折
全友首届首春交惠 质量3·15专场
凡购买指定产品:田纳西风情、星梦、简欧、朗逸交30%订金
即可享受此价格的 **折上折—9.8折!**

全友家私

活动时间: 3月12日~3月13日

全友家私品牌价值121.86亿元

中国最具价值品牌60强 雄踞行业榜首

凡购买全友家私正价产品满5000元
即可选购1999元全友国际顶级生产线产品四件套
数量有限,先到先得
(更多活动详情,敬请店内咨询)

- 豪华环保皮床: 2780元起
- 时尚休闲沙发2780元起
- 欧式大床: 2150元起送精美床垫
- 书桌: 1230元起
- 环保双人床: 2169元起送精美床垫
- 儿童床: 1630元起送精美床垫
- 低碳四门衣柜: 1450元起
- 欧式四门衣柜: 1420元起
- 青少年三门衣柜: 1020元起

全友家私 我也喜欢

地址:鹤壁新区长途汽车站东80米 电话:6996988