

高档家具售后服务“伤不起”

保养难、维修难

被精心摆置在高端卖场内,用精致灯光打上去的名贵家具,让走过的人忍不住瞥去两眼,不亚于大街上美女的回头率。同样,美女需要日常的保养呵护,以皮沙发、实木家具为代表的高端家具,何尝不需如此?你在购买之前想到了吗,维护顺利吗?来看后期调查。

A 皮沙发:高档皮制维护讲究多

代理 Natuzzi、席梦思、Fransiss 等多个进口品牌的凯然家居一位姓邸的经理透露:一般来说,成熟品牌会针对代理商的团队有专业培训,针对该品牌不同部位的皮制产品,更换、维护费用根据实际情况收取,一年内免费,后期根据破损情况、时间使用长短收。比如 Natuzzi 有专门的护理剂,随店面销售,可以自行购买。每个厂家根据情况不同,专门进行培训。意大利沙发夏图郑州总经理吴青表示,进口品牌产品为头层皮,不需要后期维护,不好的保护剂反而会破坏皮质。对于进口皮制产品如果出现损坏或破损如何收费维护,邸经理表示:“目前尚没有一起这样的例子。收费标准依据具体情况而定。”

记者询问:是不是头层皮就不需要任何保养?是不是头层皮更娇

嫩,需要更多的使用注意?万一出现了使用不当造成破损,究竟后期如何交费维护?费用标准如何?众多进口品牌代理人士没有给出明确答复,计价标准没有告知,但说明要根据具体情况再定。也许,大买主们不会斤斤计较这点“小钱”,但购买后的使用权益及后续维护,是不是该在前期就有所说明和保证才更好呢?

B 功能沙发:拆装维护专业,基础收费百元以上

对于芝华仕、儿童成长家具等功能产品而言,体量大、配件多,一旦运送到家,就等于交付完毕。再行挪动,一是难,二是再组装问题很多。日前,记者致电北环凯龙芝华仕店,工作人员称正在装修,给了一个手机号码拨通品牌商家后,一位女性负责人接了电话称:拆装及售后维护

是包给另外的专业售后公司做的,派去品牌总部做过培训,收取费用也是由他们定的,如果需要品牌商家联系也可以,但费用还是从另一方走,与商家没关系。不过辗转打通一位吕姓售后人员的手机,吕姓人士表示:“目前在郑州市,芝华仕售后只有我一个人,而且在外地,赶回去最快也要到第二天,费用在100元~200元不等。”

记者发现:售后人员态度非常和善,但让人感叹,想利用周末完成售后维护是难了,其档期堪比明星,“实在很忙”。

C 大理石面、实木等名贵家具:售后看口碑

大理石面有破损、实木家具开裂或掉漆,这是目前高端家具市场较为常见的几类售后问题。个别品牌商家会根据破损情况,告诉业主怎么维护,比如不退回厂家便可

以修复的就直接现场修复及家庭常规保养。破损严重的,需要根据厂家订购原料情况,进行适当收取费用。红木家具颜氏古典透露,品牌因为有工厂为后盾,产品首先是注意适宜北方气候,另外,在店面也要配备专门团队,对其销售的红木高档家具保证有维护、售后维护等服务。

记者发现:毕竟,不管是做品牌还是做口碑、做服务,赢得人心最重要。

D 十多年资深店长给出保护建议

红星美凯龙二楼、包豪斯店长李延景建议,好东西靠保养。要避免利器划伤皮革,避免油渍、油墨等弄脏沙发。如果属于客户人为损坏,帮客户找到修理师傅。一些皮质不好的沙发如果不去擦,就不好看,但好皮革制品其实去超市,买一些护理剂就可以打理。如在皮革上打翻饮料,应立即用干布将之吸干,并用湿布擦拭,让其自然干。专业店员都知道,家具护理喷蜡只能用来喷涂木质家具表面,不能喷涂在沙发上。这是因为真皮沙发其实就是动物的皮肤,一旦蜡喷在上面,就会导致皮革制品的毛孔堵塞,皮革便会老化而缩短其使用寿命。(中消)



日常用品巧除地板污渍

铺装木地板需要时常打理、保养,才可以保持地板历久弥新,木地板一旦沾上污渍更要小心处理,其实有些常用生活用品可以巧妙对付地板污渍,记住这些除污妙招,地板打理轻松省心!

◆浓石碱水

地板上有润滑脂之类的油迹,可用煮沸浓石碱水溶液清洗,然后在污渍上覆上用漂白水与热水合成的面团,并保持一个晚上再清洗,如

果有必要可重复进行。

◆精盐

地板上留有蛋迹,可在蛋迹处撒上一些精盐,过10分钟~15分钟后扫地,地板上的蛋迹就容易除去。

◆蜡烛

将燃烧剩下蜡头堆积存起来,当收集到一定数量时,把其切碎去掉烛芯,称其量,加入等量的松节油

于蜡中,置于装有冷水的锅中隔水煮沸,使蜡融化,搅拌后倒入罐中冷却备用。为了使擦地板轻松而省力,使用前地板蜡可稍加热。

◆自配洗涤剂

在大锅中放入软肥皂、漂白土、苏打各450克和2270毫升的水充分混合,将它们煮沸并熬至原来体积的一半,然后冷却并存入罐中备用。用硬刷蘸此液刷净地板上的污迹,通常可以顺着地板纹路刷,然后

用热水清洗并使之干燥。胶带与吸尘器:散落满地玻璃碎片非常危险。如果肉眼看得见,就以胶带粘起;如果成粉状,应以棉花蘸水吸起,或者撒些饭粒,将其粘起来,再以吸尘器吸起。在玻璃散布的地板上也可用块湿肥皂擦擦,玻璃屑就会粘在肥皂块上,随后将它刮下再按,直到清除完毕为止。(中消)

vatti 華帝 集成厨房

原汁原味意大利进口瓷砖



想让家居中跳跃着花朵般清香的阳光吗?想让心情在步入室内的一刹那就柳暗花明吗?看似复杂其实很简单,一款适合的瓷砖就是您掌控心境的最佳法宝。一款原汁原味意大利进口瓷砖,相信适合您的,就是阳光和艺术的心境哦!

“传承东西方文化”一直是马可波罗的品牌基因,2012年2月,马可波罗磁砖100%意大利制造“托斯卡纳”系列正式在中国面市。

马可波罗西恩那意大利进口仿古瓷砖堪称意大利百年传统 GPP 三镀恒色工艺,三重手工均涂上釉的杰出新品。其恒镀鲜艳厚重的色彩,细腻密致的肌理,每一块砖都是一件浑然天成

的艺术品,立体打造丰富永恒色泽与釉层,浓厚复古韵味,成为真正独一无二的个性DIY艺术瓷砖。

据了解此款马可波罗西恩那瓷砖创意源自夕阳照耀下漫山遍野的向日葵与砖红色建筑、遍布的葡萄庄园,相映成辉,古朴与风华并存的中古世纪气质跃然心上。此款产品现有100mm×100mm、200mm×200mm两种规格,适合客厅、房室、走廊、过道、阳台、厨卫等墙面地面,设计活泼清新,纯手工韵味,充满了欧式田园风格的浪漫主义色彩。

铺贴后,空气都将弥散着向日葵的笑脸和阳光的香味。(李金芳)

恒洁卫浴在家居企业售后服务电话调查活动中获最佳售后服务奖

晨报讯(记者 赵玮)“此次调查对恒洁的综合评价是“电话均能顺利接通,服务态度很好,询问耐心,并承担5年质保,给了经销商电话,通知客户所在城市的同事专门联系客户,让经销商做好相关服务,可提供上门维修服务,毫无推脱和含糊其辞。”6月9日,我市恒洁卫浴专卖店总经理王红旗向记者介绍说。

据介绍,此次活动是由网易独家策划的家居企业售后服务调查,该调查以售后服务,电话的免费率,接通率,服务态度好频率,问题解决率为标准来评分,参与此次调查的家居企业包含橱柜类、衣柜类、地板类、瓷砖类、卫浴类、壁纸类、门窗类、厨房家电类等10个类别。而恒洁卫浴以其优质的服务在卫浴行业中脱颖而出,以满分喜获“最佳服务奖。”

恒洁卫浴自创办以来,一直坚信“质量是企业之生命,服务是品牌之魂”。恒洁一直秉承“以客户为中心”的现代营销理念,全面推行“终身售后服务,五年免费保修”的服务承诺。每一个销售网点都有完善的售后服务机构,可以随时垂询当地恒洁卫浴服务机构或全国售后服务热线,并得到满意答复和优质服务,让顾客买得开心,用得放心。“此次2012年度家居企业售后服务电话调查活动,恒洁卫浴能够获得满分的好评也是与恒洁的服务理念息息相关的。”王红旗告诉记者,恒洁卫浴目前致力于节水产品的开发,并在全国开展“节水在行动”活动,其中恒洁“超旋风”节水座便器挑战节水极限,荣获2011年“卫浴洁具节水产品”金奖,其所应用的导流增压技术已申请国家专利。

选购橱柜注意两点

◆打孔

现在的板式家具都是靠三合一连接件组装,孔位的配合和精度会影响橱柜箱体的结构牢固性。专业大厂用多排钻一次完成一块板板边、板面上的若干孔,这些孔都是一个定位基准,尺寸的精度有保证。

◆整套橱柜的组装效果

生产工序的任何尺寸误差都会表现在门板上,专业大厂生产的门板横平竖直,且门间间隙均匀,而小厂生产组合的橱柜,门板会出现门缝不平直、间隙不均匀,有大有小。(今消)

