

3·15 他们发出诚信宣言

# 让诚信成为一种习惯

——访洛阳红星美凯龙总经理贺润香



贺润香

□本刊记者 刘丁 文/图

提起洛阳红星美凯龙,恐怕近几年装修过房子和最近打算装修房子的消费者不会陌生。因为它拥有较高的知名度、良好的口碑和始终如一的诚信精神,所以很多消费者认为来这里买东西很放心。

洛阳红星美凯龙凭借严格的商户准入制度、九大服务承诺、卓越的服务团队和不断奋进、创新的激情,用6年时间赢得了洛阳15万户家庭的赞誉。



## ▶▶ 诚信扎根内心

“洛阳红星美凯龙在2008年3月9日开业,经过6年的发展成为新区为数不多的成熟的大型品牌商场绝非偶然,一靠品牌,二靠诚信。”洛阳红星美凯龙总经理贺润香说,说到品牌,红星美凯龙作为全国的家居连锁巨头,其实力有目共睹;说到诚信,它已融入洛阳红星美凯龙

管理、经营、服务等每一个环节中的每一个细节。

刚开始时,洛阳红星美凯龙是用严格且有约束力的制度来保证员工和商场内的商户诚信做事,渐渐地,诚信已经成为他们的习惯,只要进入工作状态,诚信二字就自然浮现在脑海里,落实于每天的工作之中。

每当开展会时,洛阳红星美凯龙的员工都要温习其对消费者的承诺——始终将诚信二字记在心里,时间久了,诚信如同种子一般深深地扎根在员工的内心深处。“正因为如此,我们才能受到那么多消费者的肯定,6年来才能赢得15万户家庭的赞誉。”贺润香说。

## ▶▶ 服务体系完善

贺润香表示,洛阳红星美凯龙的诚信体现在售前、售中、售后的方方面面。

多年来,红星美凯龙对于品牌的进入有着极为严格的筛选流程。第一,红星美凯龙集团对欲进入洛阳红星美凯龙的品牌进行严格的审查,集团要去该品牌的生产厂家实地考察,对其综合实力进行了解。第二,洛阳红星美凯龙还要再次把关,从9个方面对该品牌进行复核,全部通过后才具备进入洛阳红星美凯龙经营的资格。

洛阳红星美凯龙还会定期举行知识讲座,请专业设计师给消费者讲解购买建材和家具的常识,使他们走出消费误区。

在商品销售中,洛阳红星美凯龙有专业导购员为消费者服务,各商户的导购更是全程讲解,设身处地为消费者着想,当好消费参谋。

在商品售出后,洛阳红星美凯龙有专业人员对消费者进行回访,有任何问题都会及时解决;对有会员卡的消费者,商场还赠送空气质量检测、家具保养、地板保养等多项免费服务。

为更好地服务消费者,完善诚信服务体系,洛阳红星美凯龙精益求精,不断修正、完善其服务体系,从最初的三大服务承诺升级为九大服务承诺,不断提升,不断创新,不断进步,为的就是更好地维护消费者的权益。

在感恩回馈消费者方面,洛阳红星

美凯龙非常讲诚信,确保让消费者享有真正的实惠。每年,洛阳红星美凯龙都要拿出1000多万元回馈消费者,有时是现金,有时是礼品。

有一次洛阳红星美凯龙搞活动,因为家具、建材销量太好,礼品送完了,洛阳红星美凯龙向消费者承诺:等礼品到货后,其工作人员会及时将礼品送到消费者家里。几天后,当礼品被送到消费者张先生的家里时,他喜出望外地说:“这么远,你们还专门派人将礼品送到我家里,说到做到,大型品牌商场就是讲诚信!”

承诺的事情就一定做到,这就是洛阳红星美凯龙的做事原则,更是它成功的秘诀之一。

**M 红星·美凯龙**  
**MACALLINE**  
全球家居 品牌典范

# “3·15”没广告

## 但我们承诺 同城比价 三倍退差

您在红星美凯龙购买的正常商品(非定制、样品),如在7天之内发现同城同类型商场,同一品牌、同一型号/规格产品,价格低于红星美凯龙,凭该商场有效购物凭证,我们将给予三倍退差。建议顾客确定购买意向后,到红星美凯龙比比价格。

洛阳红星美凯龙

地址:王城大道与牡丹大道交叉口(红星美凯龙)  
电话:0379-65915088 网址:www.lyredstar.com

