



易家装网程总：成品家装有待消费者意识形态改变

内容来源：西安弈聪信息技术有限公司(<http://www.xaecong.com>)

关键词：易家装,成品家装

内容概要：

各位正在或即将交房准备家装的业主大家好，今天我们邀请到的易家装网站(www.yijiazhuang.cn)的程总。可能很多网友对易家装这个网站不是很了解，所以请程总首先给我们介绍一下易家装是一家什么样的网站。【程总】我们易家装网站是在去年刚...

正文：

各位正在或即将交房准备家装的业主大家好，今天我们邀请到的易家装网站(www.yijiazhuang.cn)的程总。可能很多网友对易家装这个网站不是很了解，所以请程总首先给我们介绍一下易家装是一家什么样的网站。

【程总】我们易家装网站是在去年刚刚成立的，我们起的这个易家装的名称，是指优化的、合理的以及可以实现的这样一个概念，易家装是面对国内大众的一个家装网站，那么主要是考虑到国内家装行业在过去的传统模式下存在很多问题，我们希望推出一种新的模式来解决、或者完善在业主在家装过程中所出现的问题。

【主持人】我们在国内主要还是想推出成品家装，把它做成一个品牌。在国内也有一些家装公司意识到了成品家装市场，但做得不是很广泛，那么我想首先请问一下程总，你认为成品家装是什么？

【程总】成品家装是我们易家装刚刚提出的概念，可能国内的其他同行业的公司也在或多或少向这个方面发展。那么在我理解的成品家装是有区别于传统家装的新模式。传统家装都是客户跟家装公司签订一对一的服务协议，由设计师跟客户之间进行一对一的定制化服务。我们成品家装主要是以一个整体性的完整家居产品出现在消费者面前。并且我们把过去传统家装过程当中一个无形的服务模式，变成了一个有形的产品。就像我们的消费者去买汽车和电脑一样，你去汽车店看到样车，交纳定金一段时间之后可以提到车。当然可能针对汽车当中某些组成部分，提出你自己个性化的需求，或者厂商在某些系列上提供了不同的配置，你去选择自己喜欢的就可以了。成品家装实际上提供了这样一种模式，是跟汽车模式比较接近的。

【主持人】大多数消费者喜欢的是挑选产品，比如这家挑一个地板，那家挑一个橱柜，您认为如果做整体的成品家装，在人们消费观念上要怎么去突破他呢？

【程总】可能传统家装和成品家装在消费者心目中首先是一个观念的转变，我们广大的业主在装修过程中都会碰到很多问题，在整个装修的过程中，所有的消费者都好像掉了几层皮一样，之所以产生困扰的根本性原因，我认为是在传统家装的过程中，给客户提供的的是一个无形的产品，也就是客户在签订装修合同，以及交纳了大笔款项的时候，事实上他根本不清楚自己购买的什么东西，以及后续还要花多少钱，这是我认为现在传统家装当中，消费者普遍存在问题的根本。客户为什么每一个部件一件一件去选，是因为市场没有能够给客户提供一个完整的产品，现在由于所有的公司并没有给客户这样的产品，导致客户不得不去选，我觉得并不是我们的消费者喜欢，主观上愿意这么去做，我们成品家装能够解决这些问题，当然从消费者意识形态转变肯定是有个过程，尤其是我们网络客户接触新鲜事物比较强，比较快，我觉得最先接受成品家装这个概念会是网络的客户。

【主持人】在你的成品家装里面包括哪些部分呢？

【程总】顾名思义是一个产品。整个成品家装设计、施工、材料、家具及部分家用电器的配置。也就是说客户购买了成品家装之后基本上就可以达到入住条件。

【主持人】就是整体购买。

【程总】整体，你不会去单买汽车的发动机、车轮、方向盘，同理，我们现在销售给客户的就是成品。

【主持人】那么推行这个成品家装的理念是什么呢？就是说要有一个点让消费者能觉得够最容易打动他的心意，比如说可能省事、或者便宜。

【程总】我想你刚才提的这几个点都存在。省事毫无疑问，客户不用去看家装公司、去看瓷砖、洁具，一遍遍的去逛家具城等，因为我们提供的产品很全。从便宜角度来讲，因为我们每一个产品都是跟厂商签订了集团化的采购协议，即使是扣掉了我们企业运营所需要的合理的利润之后，提供给消费者的产品，依旧比自己去市场购买便宜10-15%左右。从其他方面，由于产品相对标准化，对于施工作业也相应标准化，也可以提升家居家装的装修质量。并且从工期的质量来讲，由于我们提供标准化的服务，包括施工环节、运输环节，衔接会更紧密，所以施工周期会更短。从所有方面来分析的话，都是优势。

【主持人】刚才提到标准化，我觉得国外的房子更标准化一些，在中国标准化弱一些的，比如说橱柜要怎么标准化，您认为这个成品家装的标准化是否会有障碍？

【程总】这个模式出来以后，我跟行业内人士，跟投资方交流，他们会普遍提出这个问题，其实这个问题是解决消费者的个性化，在标准化的大环境的如何解决的问题。虽然我们说了中国房地产建筑结构确实是不一样，即使在一个小区里面，也很难找到完全一样的户型。当我们把每一套房屋不同的空间单位来看待的话，都是一个六面体，仅仅是尺寸差异的问题。首先如果说我们一个成品

家装给客户整体的设计风格，之后我们就会看到在不同的空间里面看到到底是一个怎么样的安排和布局，可能由于尺寸不一样导致摆放的位置不一样，在其他方面都是一样的。你刚才提到橱柜，橱柜仅仅是尺寸差异，当然可能有的业主也会对于不同功能的需求，事实上成品的橱柜它已经是一个成熟状态了，事实上不管当业主提出什么样的需求，在成品橱柜当中只要稍做变化就可以满足客户的需求，当然业主也会提出来如果都是标准化的家装，会不会每家都一样？我想不会的，因为在同一种风格下，比如下做的现代简约也好，或者是田园的风格，同一种风格，我们会给客户提供不同色系的搭配，并且会通过我们的后端的研发部门，把所有的不同搭配组合，制做成经典组合。在这种选择基础上，是一个几何倍数的乘法。我们最近要在丽泽开的店有8套成品样板间，这8套通过不同物品的变化和组合，可以出来几百套甚至上千套组合，并且每个组合都是依旧处于统一的设计风格之下，所以可以满足绝大多数业主个性化需求。

【主持人】从这些方面解决标准化的问题。

【程总】对，标准化跟个性化。

【主持人】其实消费者在这里面还是有选择的。

【程总】比如说大众汽车厂，他出了不同的车，有三箱有两箱，有10万、20万的，在10万的车有不同的颜色、座椅、不同的方向盘，大家我们通过这种变化，来满足客户的个性化需求，同时不会降低我们的产品的标准化。

【主持人】我想问一下，我们产品在做这个时候，我们会有自己的工厂吗？

【程总】我们不在工厂下功夫，在我的理念当中是专业的人做专业的事，我的专业是去整合所有的产品，生产单一的产品是交给专业的厂商去做，不是我们去做。

【主持人】我想问一下，运营的时候是使用一种什么样的模式，跟传统的家装公司在结构和管理上有什么差异？

【程总】最大的差异可能这一点会让大家觉得吃惊，我们没有传统家装行业的设计师，我们不需要设计师去做一对一的服务，去拉业务、去做方案、做效果图，一家家跑材料。这对于业主是一个痛苦的过程，但是这个过程实际上并不是说没有了，而是在后台设计中心，他们负责把所有的产品设计好。

【主持人】就是说那么设计师不用出去跟消费者面对面的去谈了。

【程总】这个谈的过程放到了公司的后台。那么在后台我会有一个庞大的研发机构，去由一个团队完成对于每一套户型的设计，把每套户型设计成不同的风格之后，不是再去一点点确认，只需要挑选就可以。这应该说是最大的区别。其他可能还会有区别，在运营上也会差异，只不过这个差异没法一一列举。

【主持人】其实在传统的家装行业当中，有一个环节受到投诉最多的就是服务环节。我想问一下在您的模式里面这部分是怎样处理的？

【程总】其实在传统的运做模式当中受到投诉是后端这块，从开始施工到施工收尾，这个过程当中的投诉有这么几类，第一是施工增项，第二是客户不认同的材料，第三就是延期，是这三大块。首先对于成品家装来讲，既然是成品家装，除非客户对成品中有额外的增项，这个时候才能够出现增项，否则的话如果你对于个性化不要求那么多的话，原则上不会出现增项。那么从这一点上，我们通过成品家装比较好实现；第二块对于材料的客户认同度的问题，我们所有的材料都是以公示的形式告知客户，在他签约之前都清清楚楚看到，所有的组成部分的材料是什么样的，并且所有的材料是由公司统一配送，不允许施工队有额外的购买。我们通过这种方式来解决材料问题；第三点是工期，刚才说了，在成品家装过程当中，由于高度的标准化，导致无论从公认的熟练程度，以及衔接，都会比传统家装进一步。在这里我不敢说100%没有延期，但是我想如果说在过去我们传统家装大概有20%延期的话，我们在他们的基础上再乘以20%。

【主持人】我要替消费者问一个比较细节的问题，您刚才提到很难出现增项。其实在家装改造过程中，水电改造基本上会单收费的，我想问一下我们这个成品家装，我作为一个消费者，我所付出的费用大概是哪几个方面？

【程总】传统家装中的水电增项，以及在传统运作模式当中管理费、税金、设计费等，在我们的成品家装中都不会再发生了，全部包括了。事实上如果客户没有额外的个性化需要，以及客户家的原房屋结构不出现大的问题的话，就不需要再单独付费了。

【主持人】消费者可以在你们做出的成品家装里面去选择想要的品牌吗？

【程总】是这样，我们在每一款产品当中，都会有不同的选择给客户，客户可以在这个范围里面任意选择，比如说马可波罗是一个仿古砖系列，如果你要选择了现代简约的产品的話，非要马可波罗的瓷砖，这个我们可实现不了的，因为它直接破坏了整体风格。

【主持人】就是说在同一个风格系列，我们可以调换。

【程总】对，就好比你现在买的是一个跑车，你非要去换一个越野车的轮胎，从我们厂家来说，不可能给你去调换，因为从安全角度来讲他会有安全隐患。

【主持人】其实我们在成品家装方面聊得特别多，我们也特别期待在开业的时候有许多消费者去尝试这个新事物，慢慢去体验，接下来我要问，我们进入中国准备开第一家店的时候，心里想的肯定不只开一家，而且做成品家装要投入更多的人力、物力和财力。在中国建第一个店开始，我们准备做什么样的事情，比较中长期的规划是什么？

【程总】是这样，我们在今年的4月20号在丽泽桥开第一家店，并且从明年开始我们会进行外埠市场的拓展，目标是在3年-5年左右的时间，全国会开15到20家直营公司，全都在各个省的省会城市，这是我们初步的规划。

【主持人】我们在北京的这家店为什么会选择丽泽桥。

【程总】北京南城本身就是北京市政府重点发展的区域，我们看好在住房建设这方面高度的成长，我们也希望以丽泽桥这个店作为一个根本点立足在这里。

【主持人】最后想请程总谈一下您认为成品家装应该会占据大概多少的市场份额？

【程总】如果从整个社会角度来讲，其实很多的行业都已经过渡到了标准化产业化的范围，唯独只有家装行业一直停留在完全裁缝铺似的定制化时代，我认为在未来朝着这个方向发展的企业会越来越多。那么至于说3到5年到底占多少份额，很难去讲，我想逐步地提高消费者的认同度，以及市场占有率，并且这个速度和比例会越来越大。

【主持人】非常感谢程总在这里接受我们的采访，也希望我们的家装公司能够给消费者提供另外一种完全不同的家装方式。

【程总】我们也希望是这样，我们希望国内消费者经历了十几年传统家装一些弊端和困扰后，以全新的模式带给客户更多的选择，也希望所有的客户、网友都能够去体验感受一下成品家装跟之前有什么不同。

【主持人】其实成品家装尽可能地消除传统家装给大家的麻烦，我想中国的消费者接受能力是非常强的。

【程总】我想是的。

【主持人】非常谢谢程总。

西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQL数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱：admin@xaecong.com