



18年磨一剑 张士灯具城的 “初心”“创新”“匠心”

服务1800万消费者 灯具远销日韩俄等国

从23家商户到东北第一 离不开18年“亲情经营”

张士灯具城从建成之初的23家商户,发展到至今一铺难求的“中国东北灯具第一城”,这里已成为灯具类商户抢占东北市场的必争之地,商品畅销东北三省及内蒙古,远销韩国、朝鲜、日本、俄罗斯、蒙古等国家。这足以证明张意隆当初的投资判断眼光明智。

与张士灯具城相伴18年协作前行,不仅让张意隆在生意场上取得了理想的收益,也让他感受到“他乡遇知己”的幸福。“我很欣赏灯具城的管理团队,来沈阳的时候我37岁,我们有些经商的理念很像,比如

顾客至上。这么多年过来,我们依然只在张士灯具城开店不去别处,对这里有感情,这里的服务让我们很安心,很多事情灯具城工作人员帮助我们商户代办,商户把精力都放在生意上。”张意隆说。

让张意隆更为看重的是张士灯具城那份对企业锐意进取创新的执着和砥砺前行的决心。

2001年,张士灯具城在兴建之初地理位置并无优势可言,在招商方面灯具城想到了为商户减免部分租金等策略,还针对合作商户独创“保姆式服务”,为在张士灯具城

投资经营的商户代办一切行政审批手续及后勤保障工作,这一举措为前来沈阳的外来商户解决了诸多后顾之忧。

大到代办营业执照、税务登记、年检,费用代缴,小到帮商户代缴电话费、电费费用;从商户孩子入学的学校推荐,到商户家人的健康体检,张士灯具城工作人员的健康体检,张士灯具城工作人员的“保姆式服务”真正深入到了经营商户的生活。商户与灯具城管理者亲如一家,感受到这份真情的可贵,也促使双方增添对彼此的信任感,实现共赢。

让消费者感动购物 率先推出“60天无理由退换货”

张士灯具城总经营租赁面积10.2万平方米,经营商户380余家,从业人员4000余人,1500余个车位免费停车。

“无规矩,不成方圆”,优秀的企业只有制度与文化协同驱动,才能高效快速发展,这一点在张士灯具城18年发展历程中不难看出。在灯具城与商户签订的合同中,有这样一条规定,“如三年合同期内消费者投诉商家超过两次者,灯具城有权终止租赁合同。”商户自律,张士灯具城口碑传颂。

2003年,张士灯具城在全国灯具卖场率先推出“先期赔付、信誉销售”售后服务制度,并相继推出“一个月内自由退换货”的信誉保证。

2012年,张士灯具城将“一个月内自由退换货”售后服务提升至“60天无理由退换货”,商品售出之日起60天内,在不影响二次销售的情况下,只要是消费者“不喜欢”,“不要了”,张士灯具城就给予无理由退换,满足消费者不断提升的服务要求,使消费者从满意购物转向感动购物。

一位已在张士灯具城工作8年的员工告诉记者,“在张士灯具城客服中心,有条不成文的规定,处理一件消费者投诉不能超过十分钟,原本顾客是想解决售后,难免带着情绪,如果超过十分钟,就算最后按照顾客想法解决了,顾客的购物

感受也不会好。”

升级前,像大多数商场一样,张士灯具城内每个楼层设有一上一下两部扶梯,自改造升级后,每层都有双向四部电梯,顾客可以随时从南侧或北侧双向电梯上下楼,不存在多走些路“被迫”多逛几家店铺的烦恼。“不想购物的顾客不会因为让你他多走半圈而改变主意,相反还会很反感。”

去过张士灯具城的顾客不难发现,一走进室内便可闻到怡人的香味,灯具城与专业香氛公司合作,参考五星级酒店选用的香氛,卫生间内还设有智能马桶,仅卫生纸、擦手纸,这两项全年投入达30万元。

组织商户出国“见世面” 带回国际范儿灯饰元素

纵观优秀的企业,其管理者大多具备两个基本品质,一个是勤奋努力,长期坚持不懈的奋斗,另一个就是洞察大势,并且有顺势而为的本领。

多年来,张士灯具城一直秉持着与商户凝聚力量,协同发展的目标。每年,灯具城评选优秀商户代

表,组织走访优秀灯具厂家了解最前沿的发展趋势,免费出国游,美国、意大利、日本等地,此举激励商户在经营中做好生意也在同行间起到榜样作用,而更重要的是,在出国游的过程中帮助商户开拓眼界,了解当下最好的服务及国际灯

饰的流行趋势,以便各商户对自家品牌创新服务能力升级助力。

不仅商户,张士灯具城的员工们每年也都会出国,在最近一次员工日本游时,张士灯具城管理者着重跟保洁组组长嘱咐,将日本在卫生方面的优点学回来,用在卖场里。

合作伙伴对商城发展和辽宁经济的双重信心

2011年,张士灯具城二期国际精品馆盛大开业。全国最大灯饰连锁企业灯玛特携手宝辉、帝丰等厂家,全国最高档水晶灯厂家新文行携旗下奥蒂斯汀等品牌纷纷入驻。一个更具品牌化、精品化、高标准、高档次的灯具卖场,把“行业内知名品牌”推广成“大众知名品牌”。

作为施华洛世奇灯具东北唯一代理商,重庆“灯玛特”在全国灯具行业有着重要地位,能与其合作也必将得到借势之力。

灯玛特(沈阳)公司总经理汪洋告诉记者,此前考察过东北其他位置,最终从多方面考虑将东北三省唯一店选在张士灯具城,“与张士灯

具城合作得很愉快,省心也顺心,从个人角度来看,沈阳乃至东北的市场还处爬坡阶段,营商环境已经在改善,未来市场发展还有很大的升值空间,我们正在升级2000多平方米的新店,计划投入1000多万元,如果对东北经济没信心,也不可能冒险。”

汪洋告诉记者,一直有想邀请与灯玛特合作的其他人,他都婉言回绝了,独选张士灯具城,他看中的是张士管理团队的人为和张士灯具城乘胜发展的态势。

2012年,张士灯具城正式被中国电器协会授予“中国东北灯具第一城”的国家级荣誉称号。

2014年,张士灯具城成为全国首批4家被中山市古镇镇政府授予“中国灯饰之都(古镇)全国直销基地”的灯饰卖场之一。

今年,张士灯具城与居然之家强强合作,启动11万平居然之家·张士灯具城店,预计于2019年初盛大开业。届时,20万平集建材、家具、灯饰于一体的泛家居综合体,将为消费者打造一站式的购物休闲体验。

18年里,张士灯具城取得了几十项喜人荣誉,这些成绩正是优秀企业实力的展现,与此同时,张士灯具城和众多国内外实力灯具品牌商密切合作,在他们心中,张士灯具城是东北灯具市场“战略高地”。

辽沈晚报、聊沈客户端记者 王月宏

本版图片均由辽沈晚报、聊沈客户端记者 吴章杰 摄

展现

辽宁振兴发展 生动实践 奋斗故事 金字品牌

挖掘

辽宁振兴发展 底气所在 实力之基 行动抓手

今年,已是宁波人张意隆夫妻俩来沈做灯具生意的第十八年,如今,早已习惯沈阳生活的他们,在张士灯具城生意越做越大,越卖越好。

回想2000年,刚刚建成的张士灯具城周边荒草丛生,几条通往灯具城的土路,夜晚没有路灯照明,更没有直达公交车……商人特有的敏锐判断,让张意隆看到东北灯具市场的巨大发展前景,“留在沈阳必能闯出一片天”。18年前,沈阳张士灯具城在铁西区经济技术开发区花海路41号建成并投入运营,作为沈阳市政府命名的十大重点市场之一,张士灯具城的兴建填补了当时东北三省专业灯具卖场的空白。

至今国内灯饰圈还流传着一句行话“得张士者得东北”。经历18载春秋,张士灯具城不断适应国内外市场,去尝试,去提升,将国际流行灯具元素带入沈阳。张士灯具城已成为全国灯具行业领域的佼佼者,这家民营企业真正的成功之道正是由于其自身诸多的优秀“基因”。



记者手记

它是一个地区 奋斗的缩影

初到张士灯具城采访带给我很多惊喜,卖场规模高端,服务规范,独具“奥特莱斯”风格。虽不是周末,却也有不少顾客在琳琅满目的灯饰中挑选心仪的那款。

原以为跟大多数卖场一样,这里的管理者与商户以“游兵散将”式各自为战。其实不然,他们是十几年坚守着自己心中那份热爱职业的一群人,他们是灯具行业的专家,18年不断用心经营的同时,也在不断适应国内外市场。出国学习开阔眼界,再将国际流行元素带回沈阳,这里不仅仅有高端的灯饰,也有带动大众审美的艺术感。

采访中,多位在沈经商的南方老板对沈阳的喜爱远超我的想象,他们对沈阳的坚守,也是对张士灯具城的信任。他们青春奋斗的汗水流在沈阳这片热土,他们在沈阳安家立业,这是他们对自己经商判断力和对张士灯具城的发展规划的一种肯定。

物业包办商户的生活起居,张士灯具城为商户所做的服务,不正是沈阳打造营商环境的一个样本吗?

客服中心的走廊墙壁上挂着多幅书法作品和张士灯具城一期旧貌老照片。独特的管理制度,正向且充满凝聚力的文化、从细节着手不断创新,具备这些优点,张士灯具城不断传承,不因时而变,不因外界情势而变,这是一个地区奋斗的缩影,也是一张区域名片的展现。

