

好品质攒顾客 好家具会说话

御乾堂红木精工出细活

御乾堂红木是我市专业生产大红酸枝家具规模最大的企业之一,其产品以“选材精良、做工精细、雕刻精美”受到消费者的认可和好评。经过数年不懈努力,御乾堂红木今年从木雕红木骨干企业晋升为龙头企业,实现了企业发展的又一次飞跃。

近年来,在红木家具销售不甚理想的情况下,御乾堂红木在努力扩大销售的同时,把重心转向练内功,在生产管理、产品品质、售后服务等方面加大投入。短短几年时间,御乾堂红木靠产品品质赢得了客户的称赞。近日,记者在御乾堂红木采访时,董事长马海军说:“以前客户只知道我们营销能力很强,现在客户见到我就夸我们的产品,说我们产品的品质和工艺都提升了,服务也做得很到位。”

这一年,喜报频频传

2018年,对御乾堂红木来说是收获颇丰的一年。仅11月,御乾堂红木在两个展会上便捧回了7项大奖,该公司一名木工还获得了全国家具制作大赛的季军(铜奖)。

11月5日,2018年中国技能大赛—全国家具制作职业技能竞赛总决赛在江西南康落下帷幕。总决赛上,代表浙江东阳分赛区参赛的御乾堂红木选手张兴保获得了“工匠之星·铜奖”。

11月15日至18日,第十三届中国(东阳)木雕竹编工艺美术博览会暨中国(东阳)木雕红木产业发展大会举行。会上,御乾堂红木选送的“镶珠琅皇官椅”和“如意茶桌”分别获得特等奖,“小叶紫檀琅皇官椅”和“嵌百宝官帽椅”分别获得金奖,“嵌黄杨木扇面椅”获得银奖。

11月1日至4日,第十一届中国(义乌)国际森林产品博览会举行。会上,

御乾堂红木的“福禄寿喜大沙发”获得红木家具金奖,并被评为红木家具珍品。

此外,御乾堂红木今年还获得了“浙江省省级林业重点龙头企业”“十佳绿色环保企业”“东阳市消费者信得过企业”“浙江省AAA级守合同重信用企业”等荣誉,马海军获得了“东阳工匠”“八婺工匠”荣誉称号。

慢下来,精工出细活

近日,张先生和妻子专程从上海过来,参观御乾堂红木的工厂和展厅。他说,朋友介绍御乾堂红木的家具很不错,他们就到网上进行了搜索,看了公司主页后,便赶到了东阳。“实地看了工厂和家具,我感觉比网上看到的更好,御乾堂红木的工艺确实不错。”张先生说。

今年经济形势不甚理想,御乾堂红木

的销售也受到一定的影响。在这样的背景下,御乾堂红木的经营思路是“慢”下来,精工出细活,抓好生产管理,提升产品品质。

马海军说,御乾堂红木的家具全由一流工匠制作,经过选材——烘干——开料——木工(雕刻)——拼装——刮(打)磨——打蜡等多道工序,绝不会让不合格的构件进入下一道工序。“我们的目标是把每一件产品都打造成集实用、鉴赏、收藏于一体的红木家具精品。”

一直以来,御乾堂红木要求员工把家具品质做到极致,从99%的好提高到99.99%的好。“正因为如此,我们的产品越来越得到了专家和消费者的认可。”马海军说。

万里行,服务送到家

营销是御乾堂红木的制胜法宝之一,

而售后服务是御乾堂红木重要的营销手段。

据了解,御乾堂红木近几年推出了“质量万里行”活动,公司有一支专业的售后服务队伍,在全国各地巡回服务,上门为消费者提供免费的产品保养或维修。“我们要让消费者体会到,买了御乾堂红木的家具,就能享受御乾堂红木的优质服务。”马海军说,这也是企业倾听消费者真实诉求的有效载体,能够帮助企业与消费者建立起一种朋友关系。

每次上门服务后,工作人员都会让消费者打分,把反馈意见带回公司。马海军说,客户对御乾堂红木的售后服务满意度很高,反馈表上几乎都填写“很满意”。不少消费者反馈,“质量万里行”活动让他们感受到御乾堂红木对消费者的重视和关爱,他们对御乾堂红木的产品品质也更加放心。



“如意茶桌”(大红酸枝)



罗汉床(大红酸枝)



沙发十一套件(大红酸枝)



“福在眼前”梳背摇椅(大红酸枝)



“十二生肖”圆桌(大红酸枝)

马姣姣: 初生牛犊不怕虎



11月9日在上海举行的2018中国国际(上海)红木文化博览会上,御乾堂红木的参展作品受到中国轻工业联合会有关领导的高度好评。图为马姣姣(左二)向前来参观的领导和专家介绍御乾堂红木的产品。

翻看微信朋友圈,12月2日晚上8时左右,御乾堂红木总经理马姣姣发了一条信息:大道至简,向内求方得进步。她说,当时她正在做2019年的工作计划,

静下心来思考,在感叹时间流逝的同时,一连问了自己三个问题——到底花了多少时间在客户身上?到底花了多少时间在了解企业的产品上?到底花了多少时间在服

务提升上?三连问,使这位年轻的“红二代”对企业发展有了更多的思考。

“85后”的马姣姣,她的日常就是料理公司事务和陪伴女儿,忙碌是她的生活常态。短短几年时间,马姣姣理顺了公司的每一个环节,无论产品研发、生产还是销售,她都亲力亲为,凭着刻苦努力,她已经成长为可以独当一面的企业接班人。

企业管理是马姣姣的专业,也是她的专长。近些年,马姣姣逐渐从幕后走到台前,她给企业带来了许多先进的管理理念和方法。马姣姣在人才培养和管理上有自己的思路,她觉得人才是企业发展的关键动力。

“截至上月,御乾堂红木‘商学院’结束所有课程,每位员工都有很大的收获。”马姣姣说,每个部门都根据各自的工作内容,制作PPT,由部门主管进行开放式授课,“通过授课,团队里的每一个人都有所提升,对人才储备很有帮助,相当于给每个主管设了‘备胎’,不会因为某位主管变动而影响整个部门的工作。”

马姣姣的手机有一款属于御乾堂红木的APP,那是她专门找人开发设计的,是公司内部员工交流的“工作圈”。无论在哪里,马姣姣都可以通过这个“工作

圈”,及时掌握公司每天的运行情况和每个人的工作进度。这个“工作圈”,使马姣姣与管理层的距离越来越近,沟通更顺畅,工作也更高效。

马姣姣说,刚坐上总经理的位子时,公司一部分人对她不太了解,持观望态度,工作开展阻力较大。经过一段时间接触,马姣姣雷厉风行的工作作风,以及“初生牛犊不怕虎”的闯劲,使员工们刮目相看,就连父亲马海军也连连称赞。

“员工对我的评价,聪明、人很好,但凶起来的时候很凶。”马姣姣说,自己对工作要求很高,对员工公平公正,员工嘴上说自己“凶”,但是都很配合她的工作,“我感到最高兴的是,现在员工的主人翁意识提高了,每个人都把个人利益和企业利益捆绑在一起,上下一条心。”

马姣姣有三年直营店的销售经验、两年生产管理的实践,现在她又把目光放在了自己的弱项——产品设计上。她对红木家具设计有很多的想法,通过学习和思考,融入自己设计理念的产品一件件面世。

“12月,德州牌桌即将面世,这应该是东阳红木界的首创。”马姣姣说,今后红木家具的竞争主要将体现在设计研发上,御乾堂红木在这条道路上会越走越远。

骏盛红木 众筹考验真功夫

骏盛红木创办已有5年时间,它的产品不是通过实体店销售,而是通过社交平台积累客户,以众筹模式销售的。近日,记者在骏盛红木采访时,总经理房向东说,众筹模式销售不会产生库存,但对产品质量、工艺要求特别高,考验的是企业的技术实力。

房向东对雕塑情有独钟,高中毕业学了三年美术课程后,到深圳做了十多年的城市雕塑、工艺品雕塑,这些都为他日后制作红木家具打下了基础。

“我们的客户都是明清家具的爱好者,他们以众筹模式购买家具。”房向东向记者展示了众筹平台的交易信息,顾客使用的都是网名,一件产品达到一定预定数后才能实现众筹销售,有的顾客一次性付全款,有的顾客预付50%的定金。

虽然众筹销售有很多好处,但在产品质量、制作工艺方面,企业必须做到每件家具都无可挑剔。“产品众筹发出后,我们会对产品质量和制作工艺详细说明,如果顾客收到货后发现任何一点问题,我们会无条件退款。”房向东说,从选材开始,他就严格把关,众筹产品选料不一,大红酸枝、缅甸等材质都有,他都选用最好的木材。

为了使客户放心,房向东把每件产品的每一道工序都拍成视频,发到众筹平台上,客户随时可以查看自己要买家具的制作进度和有关情况。“在虚拟平台交易,体现了客户对我们的充分信任,我们必须做好产品,使客户无可挑剔。”房向东说。

古龙红木 以质量求发展

“抓好产品质量,企业才能生存、才会发展。”近日,记者在古龙红木采访时,总经理赵惠波说。凭着踏踏实实做事的态度,古龙红木的质量已赢得客户的普遍信任。

赵惠波高中毕业后,跟着师傅学做木工手艺,当时接触的都是传统的手工艺,每道工序靠一双手完成。“正是那段学徒经历,让我理解了传统木工技艺的精髓,打下了坚实的家具制作基础。”赵惠波说。

2010年,赵惠波创办了古龙古典红木家具厂。古龙红木主要生产缅甸花梨、大红酸枝、大果紫檀等材质的家具,以做明式家具为主。

古龙红木规模不大,但产品得到了客户的广泛好评。赵惠波以自己高标准的要求,掌控工厂的每一个生产流程。“木材烘干是关键环节,这项工艺没做好,会出现开裂、变形、榫卯松动等问题。”赵惠波说,古龙红木采取微波烘干工艺,使木材从内干到外干燥,达到较好的烘干效果。

8年来,古龙红木坚持一项贴心的服务——每年夏季过后,古龙红木客服人员就会给每位客户打电话,询问家具是否出现问题,如果需要维护,三年内可以免费上门服务。“用心做,一步一个脚印,我们得到了客户的认可。这也是我们不断前进的动力。”赵惠波说。

红木家具安全过冬 几个注意事项要记牢

市民王先生家有一套缅甸花梨家具。现在已进入寒冷的冬季,王先生打电话给生产厂家,希望厂家能给自己的家具进行保养。

工作人员上门对王先生家的红木家具进行保养。王先生家的家具没有出现开裂、松动等问题,只是由于日常使用,家具表面光泽度有所下降。工作人员对家具打了蜡,并在抽屉底面和抽屉架上滴了几滴蜡。

除了家具保养,工作人员还告诉王先生冬季使用红木家具的一些注意事项。

一是要增加室内湿度,这对家具是极好的。可以经常用湿布拖地,也可使用加湿器,很多家庭在室内放置鱼缸,开放的鱼缸也可增加室内湿度;

二是要注意搬动幅度,冬季红木家具较干燥,搬动红木家具一定要整体搬起移动,不要拖拉,避免造成家具脚垫下端劈裂;

三是不能使用湿布擦红木家具上的灰尘,直接用柔软的干毛巾,将红木家具表面灰尘轻轻拂去,再用纯棉干布擦,以免颗粒灰尘伤害红木家具表层;

四是不要把红木家具放在热源处,要保持1米左右的距离。红木家具离热源过近,会使木材内的水分蒸发而造成家具的缝口、榫卯收缩,从而引起榫卯变形、面板开裂等问题。

市经济和信息化局
市木雕红木产业管理办公室
主办