

# 丰羚地板服务内容

## FENGLING DEKOR SERVICE CONTENT

# 01. 地板全程服务

## OUR SERVICES

### 售前顾问式管家服务：

从专业的角度了解客户需求，并根据需求提出适合的地板选择方案及装修建议。

### 售中体验式管家服务：

事先和客户预约，按约定时间上门量尺，上门安装。所做服务遵循圣象管家化服务流程。

### 售后专业细心的管家服务：

安装一周内，使用三个月内，使用一年内，三次回访。提供专业的咨询、保修、维修服务。

# A 标准服务

丰铃认为,只有将产品正式安装完毕,并且客户满意,销售工作才真正的完成。

## 1 标准化工具

地板安装需要配备专业的施工工具,每种工具有不同的功能用途,一定程度上影响着地板损耗率和切割的精度。专业工具亦是衡量安装服务专业化水平的重要依据。

### 必备工具

	<b>无尘锯</b> 锯切地板无尘,保证安装空间的低尘及微尘		<b>激光测距仪</b> 快速测量房间面积及墙体的长度与高度
	<b>空气湿度仪</b> 测量空气湿度或空气中含水量		<b>靠尺</b> 检测墙面、地面是否平整、垂直;检测地板龙骨是否水平、平整
	<b>含水率测湿仪</b> 测量地板或水泥地面中的水分含量		<b>卡尺</b> 测量长度、内外径、深度的量具
			<b>塞尺</b> 测量地板安装接缝的严密度

### 推荐工具

	<b>吸尘器</b> 用于吸走物体表面的灰尘等杂物		<b>拉紧器</b> 用于加固地板的器材,主要起拉紧作用
	<b>气泵</b> 通过从封闭空间排除空气或添加空气,产生气压,一般与起钉枪配合使用		<b>激光标线仪</b> 用激光校正直度的仪器
	<b>气钉枪</b> 通过气压所用,将钉子打入地板的装置		<b>曲线锯</b> 地板的锯切和异形操作
			<b>角磨机</b> 门套底部的切割工具

# INSTALLATION PROCESS

## ③ 标准化安装流程

### 量尺流程



在地板正式安装之前,丰铃会为每个客户提供基本的测量、确认及整改服务,从而使安装环境达到最优。主要包括以下几个步骤:

#### 1 进户介绍:

进户服务时,服务人员会穿着标准的丰铃工作服,佩戴服务胸卡,穿戴整洁,携带标准安装工具,以饱满的精神状态面对客户,并进行自我介绍。



#### 2 测量:

进户后,对客户家中的安装面积、地坪情况、地面湿度及管线位置进行初步的确认及测量。



#### 3 处理地坪:

根据测量的结果,确认地坪整改方案,并根据客户的个性化需求,提供初步的整体安装方案。同时,对于VIP客户,丰铃还会提供额外的吸尘服务。

# INSTALLATION PROCESS



沟通铺装方式

5

对安装环境的检测完成之后,服务人员会与客户沟通地板的铺装方式,并对产品的外观进行检查。



铺地膜、地垫、摆地板

6

安装开始后,依次铺地板、地垫、摆地板,并确保地垫的铺设面积覆盖所有地板铺设范围。



锯门套

7

为了保证门能自由开启,在不损坏门套其它部分的前提下,服务人员会以“一平二直三高”的高标准对门套进行切割。



起头试铺

8

首先会试铺三排地板,试铺结束后,再检查地板外观是否存在可视缺陷。待客户认同铺装效果后,服务人员再进行下一步铺装工序。



安装地板

9

整个地板安装过程会严格根据安装标准、规范进行,采用定点锯切,全程无尘安装,同时服务人员会将余料集中、整齐摆放,真正做到安装过程专业有序。



安装扣条

10

完成地板安装后再安装扣条,此步中会确认扣条是否粘贴牢固,并将其表面清洁干净。

# BVIP服务

VIP服务是丰铃为高端重要客户提供的一对一全程高品质服务，旨在实现精准服务，满足不同客户需求。

## VIP客户享有的权利



### 一站式服务

为VIP客户配备服务专员，365天24小时接听VIP客户电话，根据客户需求，协调安排圣象所有服务。



### 星级安装

在订单成功后，将由星级最高、沟通能力和安装技术最佳的安装师傅为VIP客户进行安装。



### 建立安装档案

在安装过程中全程监管，并在关键节点保留现场照片，为客户建立完整的安装档案，以供日后查阅。



### 严格验收

在验收时，根据与客户明示的安装标准内容，逐项检查、严格验收，同时对安装区域多次吸尘、清理，让现场更加清洁，并提供地板保养、服务及一对一短信提醒。



### 绿色服务通道

绿色通道，高效服务，丰铃为VIP客户提供4小时内服务响应，1000元内理赔，现场解决。



### 延长保修期

VIP客户的产品保修期延长至2年。



### 深度保洁

在安装完成后，VIP客户会得到丰铃免费提供的深度保洁服务一次，以达到入住标准。



## 增值服务

基于客户的个性化需求,丰羚为客户提供可选择额外收费的增值服务项目。

### ■ 增值服务收费公示

客户可以在终端门店及服务现场,通过文字公示查看、了解服务项目及收费标准。

### ■ 增值服务项目内容

为了满足不同客户的个性化需求,圣象提供的增值服务项目主要分为如下几类:

#### 地坪找平类

地面平整度,与地板安装后的使用效果高度相关。丰羚为客户提供各类的找平服务,比如自流平、水泥找平、局部砂浆找平等。



#### 异形安装类

丰羚善于将传统地板铺装用于其他样式,比如地板铺装飘窗、地板铺装榻榻米、地板铺装楼梯、拼花铺装等。



#### 装饰功能类

可将地板安装于家装的各个角落,达到与众不同的装饰效果,比如提供地板上墙、地板吊顶、地板铺装于卫生间、厨房、阳台等安装服务。



#### 个性化安装

为满足客户个性化的安装效果需求,还提供除了悬浮式铺装方法之外的胶粘法安装、龙骨法安装、毛地板法安装。

