

“经典缘”——输送时尚与美丽



日前,记者慕名前往相城区阳澄湖镇采访相城区个私协会常务理事、经典缘服饰店创始人王彩虹。

这是一位穿着得体、端庄大方的职业女性。她务实低调不张扬,在与记者的一问一答中,述说了她的事业、她的品牌,慢慢地打开了话匣子。她告诉记者,目前公司主要从事女性服饰品牌管理、品牌策划,以及销售服饰、服装、鞋帽的,经典缘旗下共有精品服饰连锁店45家,分布在相城区、吴中区、园区、高新区和昆山市、太仓市、无锡市,消费人群在18—55岁之间,主力是20、30岁的年轻姑娘和少妇。

让梦想变成现实

王彩虹之前曾在宾馆前台干过,看到过形形色色女人的穿着,有的服饰搭配非常得体,看着让人舒服,有的虽然穿着名贵的衣服,就是穿不出品位。作为一个对穿着打扮颇有研究的人,心中总有一个梦想,在什么时候能够自己开一家服装店,能广好看的衣服,使身边的每一位女性,都能穿着得体成为时尚服饰的传播者。1998年2月,正好团结桥那边有一家鞋帽商场转型升级,她抓住机会2万元起家,开出自己的第一家服装店。说起经典缘店名来历,王彩虹讲,完全是出于小妹的一句“真格经典咯!”从此“经典缘”成了店名,而且注册成经典缘商标。

她一开始就秉承“专业成就经典,经典赋予美丽”的理念,从时尚之都广州、上海市进货。由于她经销的服装设计理念前瞻、时尚、与众不同,而且价格适中,加上热情周到的服务,贴近消费者,根据顾客的需要服务她们,很快就受到顾客的青睐,一炮打响。成功之后,她一步一个脚印,边摸索边学习,不断提升自己的美学水平,根据顾客不同体型特点,搭配出体现顾客气质的服饰穿着。

王彩虹兴奋地告诉记者,她的顾客大多数是白领、经营者的夫人、自由行业主、自由职业者,或者是知识女性甚至公务员。她们的收入都是中高收入水平,每次重大谈判或节假日、聚会之前,都要到她服装店来,看一看有没有新款服饰,通过她的穿着搭配指导,让人眼前一亮的感觉。许多顾客通过她的穿着打扮指导,气质在不断提升,成了好朋友、回头客,她

成了门店流动的活广告,而通过这些顾客口碑相传生意越做越大。然而,其中王彩虹付出的艰辛和辛酸苦辣唯有她自己知晓。

诚信经营零投诉

王彩虹告诉记者,人无信不立,企无信不兴。企业如果不诚信,在激烈的市场竞争中很难有立足之地,所以她们始终把诚信建设放在首位。她们的服务理念是尽心尽力满足消费者的要求,消费者的要求、想法通过她们的努力,让消费者满意。由此,公司成立至今,45家门店在消保委、市场监督管理部门没有任何投诉记录。作为零售商家要做到这一点是非常不容易的。

公司的每个门店店内都贴有《退换货承诺》告示,白纸黑字地写在上面,严格执行相关法律法规的规定。自2015年3月实现连锁经营后,她们统一配货、统一价格,实行店长负责制,把收入与业绩挂钩,极大地提高了员工的积极性,真正视顾客为上帝,千方百计为顾客做好参谋,尽心尽力满足顾客的要求,想方设法通过自己的努力使顾客满意,把顾客视为衣食父母的服务理念真正植入每一个员工的心中,并付诸于行动。一旦有顾客不满意的地方,或者反映衣服存在瑕疵,她们总是实事求是地把顾客的意见,化作自己努力克服的方向,立即整改及时解决。所以,在经典缘门店对于顾客的投诉都是当即解决,不出店门,实现了真正意义上的“零投诉”。

王彩虹跟店内的导购员特别强调,对于顾客的一句问候、一个微笑都要成为服务看点。店内有一整套《导购规范流程》来规范导购的行为,付诸于实践,并为顾客排忧解难。有一次,一位新娘因为体态比较胖,临近结婚大喜日子还没有配到合适的套装急得不得了。她找到王彩虹求助。王彩虹得知情况后二话没说,立即为该新娘提供帮助,开辟私人定制绿色通道,专门让品牌工厂设计师为她量身定做,为新娘解了燃眉之急,新娘非常感动。新娘的经历在朋友圈一传播,纷纷为王彩虹点赞。而王彩虹则谦虚地说,自己是美丽的传播者,这是自己应该做的。像这样的事例数不胜数。

王彩虹告诉记者一件发生在蠡口店的感人故事。那天,有一位陶女士到经典缘买衣服,几件漂亮衣服买好后,高高兴兴地回家了,

却把自己的手提包忘在了店里。店员小管发现后,打开包包想找名片没有找到,却发现包里装有5.8万现金。小管立马查询结账系统,通过系统获得了陶女士的会员卡号,又通过会员管理系统查询到陶女士当时留的电话号码,立即进行联系。谁知道,陶女士在接到电话之前还根本不知道自己丢了手提包呢,放下电话她买了水果、鲜花到店取包,千感谢万表扬,一定要给小管奖励,小管说啥也不要,反复地说:“这是我们经典缘培训师讲到的诚信服务之一,这是我们应该做的事情!希望陶女士下次多光顾我们经典缘就好!”其实这样的事例在经典缘经常发生,忘记钱包的、忘记手机的、忘记物品的、忘记钥匙的……每一件每一件,经典缘都如数奉还,完璧归赵!

经典缘门店以诚信、真诚、热情服务赢得市场,赢得消费者青睐,赢得社会良好口碑。

永续经营老字号

2003年,拥有6家门店的王彩虹并不满足,随着消费者需求越来越多样化,面对激烈的市场竞争,头脑里充满着忧患意识,决不能停止前进的步伐,对自己有了新的更高要求,制定新目标,使自己的经典缘品牌永续经营,成为百年老店和老字号。



她清醒地意识到,企业管理上应该转型升级,于是外出取经,向先进企业学习成功经验,自己不断探索,整合女装资源,互补品牌风格,使自己销售的女装别具一格,引进了服装进销存数据库管理系统,服装打码入库,服装属性归于一标签,一目了然;条形码扫描出库,干净利落,彻底打破撕声裂肺、讨价还价式的传统买卖方式,门店与门店之间不再单一孤立,货品分类管理,使传统销售型与网络型结合,全面提升销售业绩,强化积极进取内控管理机制,为进一步的连锁直营奠定了基础。

2011年起,王彩虹大胆引进店长聘任制模式,吸引有用之才加盟管理团队,让她们有用武之地,为充分调动店长的积极性,激励她们想方设法管理好店,激发她们的主观能动性,每个门店按年利润的百分之比例奖励店长,利润越多奖励越多。门店通过统一装修、统一风格、统一配货、统一经营、统一价格,保证了连锁效果,使门店越开越多。

随着门店数增多,王彩虹又大胆地引进智能化管理系统,每一件商品的出货与收款都一目了然,都由智能系统来控制,使她更能做到心中有数,减轻了工作量,更有精力去谋划店中的发展大事。

社会责任担肩上

王彩虹告诉记者,她的员工大多数来自中西部贫困地区条件都不太好,怀揣美好的梦想,挣钱是她们的第一目的,但缺乏技能。她几乎都是手把手地教她们,身体力行地把自己的营销经验无私传授给她们。她跟姑娘们讲,专业则专注,美丽则美心。对个人而言,诚信是一种不可或缺的品质,对企业而言,诚信是进入市场的通行证,更是一种社会责任。

王彩虹派她们到专业培训机构培训,教授她们穿着、色彩搭配知识和销售、礼仪知识,进行职业道德教育,这些姑娘都很好学,有吃苦耐劳精神,能够勤学苦练,经过几年培养,从初来到苏州时的一无所知,现在可谓脱胎换骨了。经典缘门店的员工,一个个都是穿着得体,举止大方,待人接物彬彬有礼,既有道德素养又有专业水平,有的姑娘已经可以独当一面,担任门店店长,有的女人已经可以达到10多万元,有的甚至有房有车,在苏州成家立业,成了家里的顶梁柱。王彩虹谈到这些很是自豪,不但为自己的店培养了人才,而且还为中西部贫困地区的脱贫伟业贡献了一份力量,做了件大好事。

听听一位经典缘员工发自内心的肺腑话:“能进入经典缘这个大家庭是一种缘分,在我心里已把它当成梦想放飞的地方,员工、老板彼此之间亲如家人,工作起来感到很惬意。曾听朋友讲,选择了什么样的工作就选择了什么样的生活方式。我喜欢这种生活方式,我也坚信我的选择是正确的。我除了感恩就是感恩,经典缘是我一生中最美的风景,我会珍惜这里的每一缕阳光。”

在王彩虹看来,作为一个店的创始人应该履行社会责任,就是不但要经营好店,而且要遵纪守法,履行自己的纳税义务,诚信纳税;同时要让140多名员工过上美好生活,让她们有幸

福感。这140多个家庭和谐了,自己也为和谐社会作出了应有的贡献。如果今后在自己的不懈努力下,能够使经典缘持续创新发展,创造更多就业岗位,那也为实现中国梦出了一份力。王彩虹的想法虽然朴素,但作为一个私营企业的经营者来讲是很难能可贵的。展望未来永向前

当王彩虹谈起今后企业的愿景时,她有很多想法,最根本的想法便是“前进的步伐不会因成功而停止,始终保持积极进取的姿态,知难而上”。她告诉记者,“作为零售终端的我们,在管理和运作上,坚持‘自信、阳光、自然、健康’的企业文化。起步时我们并不清楚我们的规模如何发展,但是,只要我们的工作出色,并善待我们的顾客,相信我们的发展是无量级的。我们有信心、有决心,撸起袖子大胆干,通过我们坚持不懈的努力,让企业创新发展,开出更多的门店,深耕乡镇市场,从而进一步挺进市区。”

未来,王彩虹考虑在网上开出经典缘旗舰店,实现线上线下齐头并进,进一步扩大市场份额,方便更多消费者就近消费,为扮靓每一位苏州姑娘、姐妹、大婶大妈作出自己应有的贡献,成为相城区本土企业的一张靓丽名片。

(本刊记者毛元伟 通讯员邵军)



全国诚信维权单位
全国百强商场



《诚信经营·借鉴篇》特约刊出