

家装公司内部培训资料

《客户疑难解答》

百问百答

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、IE 工业工程师、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理企业总经理、医院管理、工厂管理、企业管理咨询师 MBA 等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书(含 2 年全套学籍档案)

证书说明：证书附档案、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月(允许提前毕业，毕业后持续辅导 2 年) **收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话： 13684609885 0451- 88342620 **招生网站：** <http://www.mhjy.net>

电子邮箱： xchy007@163.com **颁证单位：**中国经济管理大学 **主办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材免费下载 网址： www.mhjy.net

1、当客户只讲出大概要做出什么东西，就询问笼统报价时，应该怎样回答？

答：对不起，请允许我向您做一些解释：您家装修的费用，需要确定三个方面的内容后才能估算：(1) 大概的设计方案；(2) 您选择的价位，我们公司的价位一共有四级，主要是根据材料等级、工艺标准以及施

工队伍的等级来划分的，您可根据您的经济承受能力进行初步的选择，当然，我们每一级的价位都会给您一个很高的质量价格比；(3) 您家的工程量。如果在以上三个方面都不确定的情况下就为您笼统报价，带有很大的欺骗性，是我们公司严厉禁止的。请您将您家的平面图和各房间的尺寸交给我们，我们大约半个小时内就能为您做出基本的概算。

2、当客户觉得我公司的报价比其他公司高时，应该怎样回答？

答：您家装修的费用划不划算，不能简单的以价格的高低来衡量，比较准确的衡量标准应该是质量价格比。这里所说的质量包括三个方面的内容：(1) 材料的等级；(2) 工艺标准；(3) 工程质量。在三个方面内容都不确定的情况下谈价格高低、或在这三个方面内容都不对等的情况下比较两家公司的价格，都是不科学的，也容易使客户上当受骗、蒙受损失。比如，做一樘门的油漆，甲公司用一个 40 元的日工刷了一天，那么这樘门的油漆工费是 40 元，而乙公司用一个 70 元的日工做磨退工艺，共用了两天，那么这樘门的油漆工费是 140 元，且不说乙公司多用了多少油漆、稀料，单是油漆工费就是甲公司的好几倍。这樘门的价格和油漆质量也可想而知。因此，在家装行业中常常会出现这样的情况，装修项目叫同一个名称，价格却有高有低。总的来说，我公司的质量价格比是目前家装市场内最划算的公司之一。

3、当客户提到为什么某一装修项目中的主材价格并不高，而我公司的报价却较高时，应该怎样回答？

答：对不起。您看到的价格只是主材的价格，您可能忽略了该项目中包含的辅料、工费、运费、二次搬运费、机具磨损费、管理费、税收、公司的合理利润等诸多因素。有些项目中的工费比材料价格高许多，这样把所有的费用加起来，报价自然显的比主材价格高许多。如果单纯比材料价格，由于我公司与许多名牌建材厂商有着长期固定的合作关系，进的货恐怕比您个人购买的还要便宜一些。

4、当客户询问为什么由厂商铺地板价格较低，而由我公司来铺则价格较高时，应该怎样回答？

答：对不起，是这样的。木地板厂商主要是靠销售产品来获取利润的，为了售出产品，木地板厂商往往雇用工费及技术水平都很低的工人进行铺装，其价格虽然低廉，但质量也同样低劣。

5、当客户询问为什么在不同级别的报价中，有时某一施工项目（如铺墙地砖）使用的主材、辅料都相同，但工程报价却不相同时，应该怎样回答？

答：对不起。是这样的。有时不同级别报价中的某一装修项目虽然都使用的是同样的材料，但由于工人的等级不同，往往在报价上会产生一些区别。

6、当客户询问“你们公司的广告做的这么多，是不是把费用都摊在了我们客户身上”时，应该怎样回答？

答：这方面请您完全放心。我公司走的是“品牌化、规模化”的经营道路，我们的广告虽多，但由于我们公司的规模大，广告费摊销下来所占的比例却比小公司低，这就是规模化的优势之一。另外，鉴于我公司在家装行业的知名度和影响力，许多媒体对我们的宣传报道都是免费或极其优惠的，因此，您不必担心承担我们的广告费用。

7、当客户询问报价中材料、人工和利润的比例时，应该怎样回答？

答：直接材料费和直接人工费大概要占到总造价的 75%左右，房租、设计人员、监理人员、其他管理人员的工资、税收等各种费用大约占到 20%左右，公司利润一般在 5%左右。

8、当客户询问我们是否能提供更多价格优惠时，应该怎样回答？

答：装饰公司自从进入装饰市场后，也遵循了“市场”的普遍规律，即：由于多家公司在一起激烈的竞争，价格越来越低，服务及质量越来越高，各家公司的利润也越来越低并且趋向一致。我们公司的价格也一样，目前的利润已相当低。但是随着家装市场的竞争加剧，一些不规范的公司为了承揽工程而纷纷降价，甚至进行大幅度的优惠、促销活动，业内人士都很清楚，其实质并非是让利，因为他们的利润远没有降的价多，其实质是在施工工程中的偷工减料，以及与其相伴随的质量低劣。而我们公司作为北京家装行业的龙头企业、有相当品牌知名度的明星企业和北京建筑协会信得过企业，我们坚持为客户提供优质的工程、优质的服务，并制订了八级质量保障体系进行层层把关，坚决杜绝通过降低工艺标准、质量标准进行低价竞销的事情发生，因此，我们在目前利润较低的情况下很难再进行优惠。

9、当客户询问“你们现在做出的工程预算，今后是否会有大的变动”时，应该怎样回答？

答：当您确定的装修项目今后没有变动时，我们的报价一般是不会变的，但有时通过图纸做出工程预算，会与实际情况存在一定偏差，当然这种偏差不应超过实际花费的 15%，此外，还有一些项目，如水电的改造等，只有在工程完毕后才能得出具体的施工量和报价。当然，如果您在工程施工过程中对原设计进行修改或增减，我们会以变更单的形式把价格变化报给您认可、签字。

10、当客户对“首期付 60%，中期付 35%，验收后付 5%”的付款方式持有异议时，应该怎样回答？

答：对不起，是这样的。现在所有正规家装公司使用的合同均是北京市建筑装饰协会统一制定的范本，我们无权改动其中的任何一项规定。付款方式也是一样，北京市建筑装饰协会之所以这样要求，正是为了通过规范化管理，确保家装消费者的利益，因此按照这个方式付款，对您将来依靠法律手段保护自己的合法权益最为有利。如果更改了，我们得不到市场质检部的认可，您也将失去第三公正方的保障。

11、当客户询问“为什么物业管理部门已经收取垃圾清运费，你们还要收取垃圾清运费”时，应该怎样回答？

答：对不起，是这样的。我公司收取的垃圾清运费，是指从您的家中运至小区内由物业管理部门指定的垃圾堆放点的费用，其中包括人工和垃圾包装袋等多种费用，而物业管理部门收取的垃圾清运费，则是指将已运至小区内堆放点的垃圾再运至城外指定垃圾倾倒场的费用。

12、当客户询问为什么物业管理费和物业管理押金一定要由客户承担时，应该怎样回答？

答：对不起，是这样的。在我们为您做的预算里，并没有含物业管理费及物业管理押金，因此尽管有些物业公司借口保护客户利益强调物业管理费及物业管理押金应该由装饰公司来交，但是我公司没有义务（大部分属于不合理收费或乱收费）也没有能力（我们的利润很薄）交纳这两种费用，况且绝大部分物业押金都是物业公司设下的圈套，完工后他们常以种种借口和理由不还、少还或晚还，我公司是非常正规的名牌企业，我们不可能象其它公司那样从客户的装修成本中挤压出这部分费用交给物业，而作为业主，您在与物业公司打交道时是占上风的，因此还是由您交纳这部分费用为好。当然，如果我们在施工中损坏了物业

的物品，或违反了物业管理规定而使您交纳的押金被罚款，我们将合理的承担相应部分。

13、当客户询问什么是报价中的“另计”部分时，应该怎样回答？

答：“另计”就是某一项目“说明”中的某一部分的费用未计入该项目的报价。

14、当客户询问雨季施工会不会影响施工质量时，应该怎样回答？

答：说实话，北京没有真正适合装修的季节。譬如说许多人认为秋冬季节装修好，但是经过夏季后，木材的含水量较高，秋冬季节气候逐渐干燥，加上暖气的烘烤，水分蒸发后非常容易出现实木收缩、变形、饰面干裂的现象。当然夏季施工也有一些问题，但我公司在多年的工程实践中积累了丰富的施工经验，并有一套行之有效的方法，譬如，针对木材含水率较高的问题，我公司通过实木线提前进场进行较长一段时间放置的方法，可以有效的防止日后的收缩、变形等现象，针对空气湿度大，油漆容易起雾的问题，我们在油漆中加入化白水等等。另外，因为木夹板不受潮湿变化的影响，而混油工艺又很少用实木这一特点，我们建议客户采用混油，既新颖美观，又能做到雨季施工万无一失。更重要的是，装修质量不是靠季节来决定的，决定因素是管理和工艺。无论是雨季还是非雨季施工，我们都会为您提供同样高质量的家装服务。

15、当客户询问公司如何保证在施工中使用真材实料时，应该怎样回答？

答：关于材料质量方面，可以请您完全放心。我公司作为北京家装市场内的龙头企业，已在北京的家装消费者当中树立起了相当高的品牌知名度，决不会为了这一点点的小利，而伤害企业好不容易建立起来的品牌形象和长远利益。因为一旦出现类似现象，我们公司的品牌形象和经济利益将会受到严重损害，因此我们比客户更重视材料的质量问题。我们在施工材料的选择上十分慎重，材料都是由本公司的工程监理负责采购的，材料进场后，还要由客户认可，在工程的进行中，本公司的巡检员要对材料和工艺进行全面检查，工程部经理或公司主管工程的副总经理还要进行抽查，以确保材料的质量。

16、当客户询问“我自己存有少量材料，想用在工程中，你们愿不愿意为我装修？”

答：可以。但我公司有统一、规范的报价系统，为了确保每一位客户的利益，必须严格按照统一、规范的程序来报价，因此在前期报价时，还应按照公司的有关程序统一报价，中期预算时，则可按相应价格抵扣。

17、当客户询问实木与实芯木有何区别时，应该怎样回答？

答：实木是实实在在的木头，它的内外均是同一种木质（但不一定是一整块的木头）；而实芯则是以多层板或部分实木结合在一起的木制品，内外并非同一种材质。目前家庭装修多以多层板为主，其优点在于可以减少因实木内在的互应力而导致的变形，且产品外观与实木大致相同。

18、当客户询问是铺实木地板好还是铺复合木地板好时，应该怎样回答？

答：实木地板脚感好，纹理色彩自然，硬度稍差，淋漆的实木地板用的是进口UV漆，无需保养，但实木地板由于是自然的，纹理、色彩差别较大，铺装时需打木龙骨，价格相对较高；高强化复合木地板硬度高，耐磨性好，铺装简易方便，价格较低，但脚感稍差；实木复合地板吸取了实木地板脚感好，纹理色彩自然的优点，以及高强化复合木地板安装简易的优点，价格介乎实木地板和高强化复合木地板之间，但硬度是

三者之间最差的。

19、当客户询问是铺地砖好还是铺天然石材好时，应该怎样回答？

答：地砖品种花色较多，价格相对较低，石材较显高档，但价格较高，比如每平方米 100 多元钱的地砖属于砖里面的上品，而每平方米 100 多元的石材则属于石材里面的下品，此外，石材较地砖的脚感稍凉，如果经济情况很好，可选用高档石材，比较容易出效果，否则还是选择地砖为宜。

20、当客户询问是做清油的好还是做混油的好时，应该怎样回答？

答：清油与混油的主要区别在于二者的表现力不同。清油主要善于表现木材的纹理，因此清油大多使用在硬木上；混油主要表现的是油漆本身的色彩及木做本身的阴影变化，对于木质要求不高，夹板、软木、密度板均可。

21、当客户询问是安装塑钢窗还是安装铝合金窗、木格窗好时，应该怎样回答？

答：塑钢窗的气密性、水密性、隔声、保温、隔热等性能俱佳，但价格较高；铝合金窗现场制作方便，价格较低，但气密性、水密性、隔声、保温、隔热等性能低于塑钢窗；木格窗的优点主要在于它的装饰性，但不宜单独使用。

22、当客户咨询买家具与装修中现场制作的家具各有何优缺点时，应该怎样回答？

答：购买的家具主要优点：(1) 是机器加工；(2) 是在无尘车间内油漆，其外观精度和表面亮度较高；(3) 由于是工业化生产，价格稍低一些。现场制作的家具主要优点：(1) 是个性化比较强，并与整个装修的风格协调、统一，特别是设计师常常运用家具设计来营造整个装修格调；(2) 是空间利用率高，尺度、尺寸易于把握。

23、当客户询问暖气能不能改动时，应该怎样回答？

答：对不起。原则上是不能改动的。因为改动后无法进行打压实验，无法得知改动后是否存在问题，物业管理部门一般也不允许改动，否则他们将不负责维修。(以下答案在一般情况下可不答，如果有的客户持意要求改动，我们应先要求他征得物业部门的签字同意后，再与我公司签定施工责任保证书，如改动后出现漏水等问题，我公司只负责维修，不承担其它损失。)

24、当客户询问“你们公司的装修水平到底行不行”时，应该怎样回答？

答：我们是北京市建筑装饰协会家装委员会指定信得过企业和明星企业，在今年 5 月份举办的北京市第二届建筑装饰成就展上，又一举夺魁，囊括“优秀家装设计、优秀家装工程和优秀家装企业”三项大奖，我们的每一个家装设计方案，都由 3-5 名设计师共同完成，我们的八级质量保障体系，力求做到每一个家装工程都精益求精，我们合理适中的工程报价深为广大家装消费者喜爱和欢迎，因此我们自进驻各大家装市场以来，已成为产值名列前茅、投诉率最低的企业。家装只有一次，您当然想选择最好的家装公司，xxxx 装饰一定不会让您失望。

25、客户询问在施工中或施工后，工程出现质量问题时，应该怎样办？

答：当您家工程出现工程质量问题时，您应及时和公司的投诉接待员电话联系，投诉接待员将把您家工程质量问题迅速反馈给公司相关人员，我们会在第一时间让巡检、监理赶到现场，协调各个方面，解决质量问题。

26、客户询问公司的八级质量保障体系具体有那些内容时，应该怎样回答？

答：(1) 为您进行详细的客户登记，因为只有充分了解家居和家居环境的详细情况，才有可能在下一步做出高质量的设计方案；(2) 由设计室主任对设计小组制定的设计方案进行审核，确保方案的万无一失；(3) 设计师为您提供从设计、量房、预算、现场交底、中、后期验收的全程服务；(4) 在施工期间，工程监理或工长与您一道进行各阶段质量验收工作；(5) 工程巡检员逐家巡回检查；(6) 工程监理部经理抽检；(7) 投诉接待员逐家对在施工程客户进行 2-3 次电话查访；(8) 一年保修期内公司行政主管还要对您家进行电话回访。从而使您确实得到优良的工程质量和优质的服务。

27、当客户询问“你们公司管理人员这么多，是不是把管理成本都摊在了我们客户身上”时，应该怎样回答？

答：您尽管放心。我公司的规模较大，每月产值较高，因此摊入每一个工程中的管理费用是极低的。而且我公司之所以这样重视管理，正是为了确保客户的利益，在这个过程中您会获得比其他公司更多的质量保障和优质服务。打个比方说，您在购买冰箱时，您会选择海尔，而不是一个杂牌，因为您不仅需要商家提供给您一个产品，而且还需要他为您提供质量、服务和放心。

28、当客户询问两年保修期能不能延长时，应该怎样回答？

答：对不起，是这样的。家装行业提供一年保修期的售后服务，并不是我们公司自己制定的，而是整个行业约定俗成的一种规定。这是因为家庭装修不同于一般的产品消费，通过一年四季不同气候的考验，经保修后一般不会再出现问题。有些公司打出保修三年的招牌，完全是一种不规范的市场行为，我们已注意到这类公司的寿命往往较短，根本连一年的保修都难以兑现，更不用说三年了。

29、当客户询问中心设计室与分部有何不同时，应该怎样回答？

答：二者定位不一样，中心设计室承揽工程的设计周期较长、而且相对都是大户型高端设计。分部一般做的是中高端设计，在热情服务和确保工程质量方面，分部与精品设计室一样，都会做到精益求精。

30、当客户询问我公司施工队以哪儿的人为主，有多少人，是否是公司自有时，应该怎样回答？

答：我公司的施工队主要以安徽、江苏工人为主，目前公司有 20 多个施工队，500 多人。这些施工队长期、固定在我公司工作，久经考验，新补进的施工队都需要经公司严格的挑选，属于工人中的佼佼者，进入公司后，必须经公司严格的培训考核，合格后才能上岗，公司每月对施工队至少有两次现场培训，以不断提高施工队的施工工艺和施工质量，此外，客户常有一个误区，认为哪个地方的施工队或什么样的油工、什么样的木工能提供质量保证，其实，任何一个单独的施工队、任何几个什么样的工人都不能给您提供保障，只有通过公司严格的管理，凭借公司实力和信誉的保障，您才能获得满意的质量和服务。

31、当客户要求设计师推荐施工队时，应该怎样回答？

答：对不起，是这样的。我公司同一级别的施工队其施工质量都差不多。安排施工队施工时，由公司工程部根据各施工队的施工能力统一掌握、统筹安排，因为有些施工队施工技术虽然不错，但施工能力有限，比如有的队一次只能接 3 个工程，如果让他一次接 5 个工程，技术力量过于分散，就会降低每一个工程的施工质量，是我们公司决不允许的。您尽管放心，我公司的施工队在上岗前都进行过严格的考核，在上岗后每月还要进行至少两次以上的培训，所以施工质量相当不错。况且我们还有八级质量保障体系，可以确保您家的工程质量。

32、当客户询问你个人的工作经历时，应该怎样回答？

答：我毕业于某某大学室内设计专业，来 xxxx 装饰公司已经几个月了，一共承揽了家装工程多少个，工程量多少万元，我非常喜欢家装行业，我的理想就是成为国内第一批著名的家装设计师，所以我选择了 xxxx 装饰公司，因为它会为我实现理想带来更多的机会，同样，在我为您提供家装服务时，也请您放心，我会非常认真，非常努力地为您做出既有闪光点又能节省开支的设计方案来。此外，为了更好地为您提供服务，我们公司是第一个以设计小组的形式为客户做设计方案的家装公司，您的负责设计师是我，但我做出的设计方案还需小组的 3-5 名设计师共同讨论，设计室主任审核后才能定稿，因此整个方案将充满集体智慧的结晶，请您尽管放心。

33、当客户询问我公司设计师的待遇时，应该怎样回答？

答：家装行业的设计师劳动强度很大，经常要加夜班画图，因此收入还是较高的。

34、与其他公司相比，你们公司有哪些优势？

答：我们不便对其他公司进行评价。但是，我可以告诉您，xxxx 装饰公司的优势在于规模最大、管理和服务的规范化程度很高。北京 xxxx 装饰装修集团下属六大模块；已形成一个完整的家居产业链，包括 xx 研究所，原创设计公司、原创家具成品公司及 20 余个省会装饰分公司，40 余家地市加盟分公司，拥有上千名设计人员、技术工人数万人，目前正在施工的工程有近万处。另外，公司内部还有八级质量保障体系等完善的监督检查体系；公司在家装行业中作出的成绩，全国获得的各种奖项您可以看一看。严格的管理与周到的服务使公司在客户心目中已成为第一品牌

35、你们公司的资质是几级？为什么有的公司是一级或二级？资质差别是否与质量有关？

答：目前家装公司拥有的资质有两种，一是建委的建筑装饰质量，二是轻工的资质；我们是建委发的三级资质。

36、听说家装行业有个“四大家族”，你们公司排第几？

答：家装行业中的“四大家族”，其实就是指两年前的说法，规模较大的四大家族装饰公司；但随着行业的发展、随着我们的精品发展战略的推出、我们四年来一直位居第一、不但是中国装饰协会首推的品牌而且把最好的家居文化推遍全国作为己任。

37、如果与你们签约，是否可以和你们一起去进材料？

答：我们进材料的渠道有两种：一是由全国统一材料供应商采购，一是从合同供应商处定点采购；如果您方便的话，可以一起去进材料。

38、设计师能否陪我们一起去买主材？

答：完全可以！这是我们提供的服务内容。但希望您在我们设计师的建议下提前看一次、、、、、

39、从开始咨询到签合同，大概需要多长时间？

答：这主要取决于我们之间的合作。按照您这套房间的面积和您的装修要求，我可以在四天以内作出详细的报价和设计图纸，如果您对设计和报价都满意，我们就可以当时签约。

40、为什么别的公司不收量房服务费，你们却一定要收？量房服务费能不能退？

(1) 这里有个信誉问题。由于我们是一家信誉卓著的企业，所以，我们的客户资源非常丰富，加上公司对设计人员的服务标准要求很高，使他（她）们经常在满负荷的工作，因此，我们目前还只能为那些已经决定要在公司提供优质的装修服务，并同意交纳量房服务费的客户提供量房服务。当然，我们在收费之前，会与您进行充分的交流、以保障您的利益不受损害。

(2) 我们为您提供了量房服务，因此，不论任何理由，只要您没有与我们签定装修合同并交纳相应的工程款项，量房服务费是不能退的；反之，我们将在您的工程尾款中扣除您交纳的量房服务费。

41、我已经交了定金，可不可以把报价单和图纸拿走？

答：您交纳的是量房服务费，根据公司的规定如果您想拿走设计图纸，还需交纳相应的设计费（签单时返还），但是您可以带走报价单。

42、当客户拿来的图纸尺寸不全、并大概讲了要做什么东西时，要求设计师做笼统报价怎么办？

答：由于您拿来的图纸没有具体尺寸，所以，即使我为您做了报价，也是不准确的。（这种报价方式具有很大的欺骗性，是一些职业素质较差的设计人员或公司，为了与您快速达成合作所实施的一种欺诈手段之一。）您在以后的咨询中一定要注意这个问题。

43、为什么有的公司能优惠好几个点，而你们公司却不能优惠？

答：我给您举个例子：湿的毛巾可以拧出水，而干的毛巾却没有水；商品价格也是一样，有降价余地的可以降价，而略高于经营成本的价格是没有降价余地的。家装公司的打折行为，往往是依靠降低工程质量标准来实现的，由于 xxxx 装饰公司是以高质量著称的品牌公司，所以我们公司从来不打折。

44、为什么安装灯具、卫生洁具要收费？

答：安装灯具、卫生洁具需要有人工费，而且安装洁具还要有敷料费，所以要收费。

45、由你们公司装修一套三居室需要花多少钱？

答：这个问题不能这样问，因为“三居室”的概念只是房屋结构上的划分，而每套三居室的户型、质量、面

积、已装修的内容都不会相同，所以他们之间的报价也会存在很大的差异。

46、你们公司的中高级报价和高级报价有什么区别？

答：我公司的中高级报价和高级的报价主要是根据客户的不同需要指定的，他们的主要区别是：依据材料的等级、施工工艺的不同而产生不同的价格，造成以上现状的原因是：我们希望能够满足不同客户的不同需要。

47、为什么做一个门要比买一个门贵很多？

答：首先从材料上来说，买的门用的衬板多是密度板或刨花板，而我们做的门用的是大芯板，健康板，澳松板等超级环保材料，所以从耐久性上说，做的门结实一些，其实买的门未经过油漆处理，加上刷漆及做门套，价格就和做一个门差不多了。如果真的是纯真正的实木门，如纯榉木门、纯曲柳门，差不多要每平方米一千多元，那算下来就比作的门要贵多了。

48、客厅铺什么材料好？

答：客厅地面铺什么材料要根据您家的常住人数和来访客人的频率与人数来决定，更重要的是您要求的感受。人流大，适合用地砖、石材、强化复合地板等材料；人流少，可以考虑选用淋漆实木地板或高档进口大理石。也可以几种结合起来，但不要太花。

49、怎样预防阳台上做的木制品变色或变形。

答：木制品变色，主要是阳光紫外线的长期照射所造成的；适当调整木制品的位置或采用其它一些避光措施，都可以防止木制品变色。如果再把阳台的墙壁作一次完整的防水处理，效果会更好。

50、在阳台晾衣服，如果不做顶部的防潮处理，怎样防止顶面表层脱落？

答：晾湿衣服时，打开阳台窗户通风，可以使因晾衣服而产生的潮气迅速散布到大气中去，顶面受到的潮气侵蚀就会很小，表层也就不会脱落了；如果再能选择一种质量比较好的乳胶漆进行饰面处理，就更不必担心了。

51、工程监理和工人都是你们公司自己的，会不会互相包庇，我们的利益如何保障？

答：公司对每一个施工工地直接负责到人，每一个工地做到由设计师、巡检员、施工队长、带班班长专人管理，他们之间相互合作、相互监督，所以不存在您担心的问题，因为工地质量的好坏直接影响到他们的利益。当然，您也可以花钱另外请监理，因为这是我们的工作内容之一。另外，公司监察专员是您利益的保障之一。

52、如果请你们在春节前后进行装修，会不会影响质量？

答：不会。我们不会因为节日而放松对施工队的管理，所以，如果您已经决定让我们公司在春节前后为您的房子进行装修，您没有必要为装修质量担心。但请您一定要协调好物业，保证我们在春节期间施工。

53、如果在施工中发现施工队的施工质量一般，我们能不能要求更换施工队？

答：施工质量的评定应该参照《国家质量验收标准》进行，如果施工队的施工质量低于这个标准，那么，我们不但要换掉施工队，还要对其处以高额罚款和开除处分。

54、如果由于量房尺寸不准导致结算时需要我们多交钱，这种责任由谁来负？

答：由于量房尺寸不准，造成不合理增项金额超过预算金额的 10%以上，量房负责人负担超出部分的赔偿责任。还有我们有中期的结算，有些不准确的，可在中期调节实做实收。

55、我们所看到的样板间是不是你们精心安排的。

答：你所看到的样板间，是我们公司依据工程的不同价位、设计含量的多少以及客户是否同意作样板间来确定的。由于施工队必须严格按照我们公司制定的施工工艺质量标准进行施工，所以，我们选择样板间时，不必参照施工现场的实际施工质量。

56、你们公司有这么多设计师，我怎样选择适合我的设计师？

答：我们公司的设计师是按组工作的，一般情况下是三~四个人一个小组，不管谁接待您，这个小组的全体成员都将为您提供服务。您可以先把您的想法跟我说一下，我们会研究后给您确定方案，如果 xxxx 装饰的设计师不能满足您的话，我相信其他公司就更做不到了，而且方案需要沟通，有时需要修改，但我想最终会满足您的要求的。

57、开工后，设计师去不去工地？

答：我们公司明确规定在施工过程中，设计人员必须随时电话联系或去现场作设计指导。

58、当你手里没有单，新客户又不愿交量房服务费时，怎么办？

答：A、听其他设计师谈判，找出差距，尽力克服。B、找经理协助。C、如客户相当信任你，只是不愿意出量房服务费，可先去测量。然后认认真真的做方案，第一次看方案时再收服务费。

59、谈判时需要掌握那些主要信息：

答：A、房屋的自然情况：包括地理位置、使用面积、物业情况、新旧房、是买的还是单位分的。B、业主情况：业主的职业、收入、家庭成员、年龄等（了解这些情况要注意把握分寸）。C、是否已拿到钥匙（这一点是最重要的，是决定你下一步该怎么做做的关键）。D、设计方面的思路，业主准备为装修投入多少资金。

60、第一次做预算时，应注意什么？

答：第一次做预算时，基础装修和家具分开报，使用主材及一些必要的材料要说明详细标准，预算切忌和测量前的报价差额不可超过限度。

61、量房注意事项。

答：测量时除测量一些具体尺寸外，还应该了解房屋的具体位置（门牌号、乘车路线等），物业情况（物业有哪些要求，是否有押金），小区情况（小区外部环境等）。还应与客户讨论设计方案、造型等，以使你在画图使有的放矢，最大限度的减少第一次方案与客户要求的差距。

62、交底的主要内容、目的是什么？应注意什么？

答：交底时的主要工作：A、办理物业手续；B、核对图纸，并交代工长和巡检。目的是让工长更好的领会设计师的意图，了解客户的要求，根据图纸及现场情况进行施工，切忌交底时当面与工长、巡检发生争执，有问题可相互配合一起解决。

63、如果客户要求退单怎么办？

答：客户要求退单时首先要问明理由，一般情况下 90% 的客户都是讲理的，他跟你签单说明对你有信心（至少是签单前），你可根据情况处理，解决客户的疑虑，加强他们的信心。目的只有一个：保证单子的顺利进行。

64、如果客户只觉得报价高怎么办？

答：分三种情况看----（征求客户意见，站在为他着想的角度，在不影响整体设计效果的情况下，简化设计方案、或建议客户去买家具）。

65、如果客户在公司的营业场所大吵大闹怎么办？

答：首先切记以下原则：A、不可激化矛盾 B、尽量不影响其他客户。C、告诉客户公司总部的投诉热线（客户服务部）。但一定要第一时间将客户带离营业场所。

66、是不是我们公司的装修费越高，你们的收入就越高？

答：不一定。因为我们的月收入来源于业绩奖金，如果我的服务没有做好，即使产值再高，也拿不到奖金。

67、能不能在你们公司申请做贷款装修？

答：由于贷款装修业务尚处于探索阶段，在操作方面对客户还存在一定限制，不能体现对全体客户的公平对待，所以，在未能解决这些问题的情况下，我们公司暂不开展此项业务。

68、我的一个朋友作完装修后发现了不少问题，在找施工队时，他们根本不理不睬；我可不可以让你们装修时，扣留一些质保金？

答：您的朋友找的肯定不是我们。因为我们在与您签订合同。家装市场作为合同执行监督方，为了保护客户的利益，已经对家装公司收取了一定的质保金；xxxx 装饰又是一家信誉卓著的公司，所以，您没有必要再扣留质保金。

69、在保修期内，你们公司负责保修的内容有哪些？

答：合同内规定的所有由我们施工的项目，均由我公司负责保修；但人为因素以及不可抗力的原因造成的损坏不在保修期之列。

70、你们和其他的北京公司、广州公司有什么差别？

答：我不便对其他公司评头论足，但随着行业的发展、随着我们的精品发展战略的推出，我们多来一直位

居第一、不但是中国装饰协会首推的品牌而且把最好的家居文化推遍全国作为己任。从我们的在工程质量是很高的。由于我公司十分注重管理成本的控制，再加上我们制定的施工工艺比较合理，所以，我们不和别人比、更重要的是挑战自我。

71、质量价格比为什么是最合理的？

答：这需要您首先明白什么是质量价格比。高档材料需要高价格去购买，高技术工人需要高薪去聘请，高质量的装修结果需要高层次的管理人员制定出严格的管理制度去约束，所以，高质量必然引发较高的价格。

72、你们对工程质量能不能百分之百的保证没有问题？

答：任何事物都不能百分之百的保证没有问题。只要是人在操作，就必然会产生这样那样的问题。但是，我们解决问题的原则是一定要最大程度的做到让客户满意。北京市家装协会之所以制定验收标准，就是因为目前还没有任何一家公司能做到百分之百没有问题。

73、你们公司优惠的表现方式是什么？什么是客户的最佳受益方式？优惠能不能保持相对统一和固定？

答：我们公司有可能在装修淡季以提高施工工艺、保持原价格的方式实行统一优惠政策；我们认为这才是客户的最佳受益方式。优惠是公司行为，所以会统一；但长期固定优惠就不可能了，因为公司必须保持合理的利润才能正常运营。

74、清油好还是混油好？

答：清油与混油的主要区别在于两者的表现方式不同。清油主要善于表现木材的纹理，而硬木的纹理大多比较美观，因此清油大多使用在硬木上。混油主要表现的是油漆本身的色彩及木纹本身的阴影变化，对于木质要求不高，夹板、软木、密度板均可使用。

75、客户对工程产生疑问时怎么办？

答：当客户对工程有疑问时，请及时与工程巡检联系。我们的施工队有责任严格按照公司的工艺标准进行施工，但有时公司的施工工艺有可能与其他公司不同，客户也有可能因此产生异议，但是请客户放心，我们的每一道工艺都是经过严格、科学检验的。当然，如果确实是施工队没有按照公司工艺标准进行施工，巡检会让他马上整改，严重的还要对他进行处罚。

76、为什么保温墙、砂灰墙要贴布甚至封石膏板？

答：保温墙、砂灰墙由于不和基础墙体一体，所以在四季分明、冬夏温差大的城市，建筑基础墙体与保温墙、砂灰墙由于受温度的变化产生不同程度的伸缩变形，这样就造成保温墙、砂灰墙的接缝处或表面很容易产生裂纹，进而在乳胶漆面上产生裂纹，影响居室装修效果。贴薄的确良布、玻璃纤维布和封石膏板是防止开裂的一种措施。

77、室内空气的污染源有那些？

来自于室内装饰装修材料

据国家卫生部、建设部和环保部门的抽查表明，目前具有毒气污染的材料占 68%，这些材料包括油漆、胶合板、内墙涂料等，其中含有对人体有害的室内“隐形杀手”。常见的有甲醛、苯等有机蒸气。甲醛主要来自于室内装饰的胶合板、细木工板、中密度纤维板和刨花板等人造板材中，还有来自含有甲醛成分并有可能向外界散发的其他各类装饰材料中，比如贴墙布、贴墙纸、化纤地毯、泡沫塑料、油漆和涂料。苯主要来自于油漆、各种油漆涂料的添加剂和稀释剂、各种胶粘剂，特别是溶剂型胶粘剂和防水材料。特别是一些用原粉加稀料配制成的防水涂料。

来自于建筑物自身的污染

有些楼盘在冬季施工中使用了混凝土防冻剂、高碱混凝土膨胀剂和早强剂，当楼盘投入使用后，随着夏季气温的升高及湿度的加大，另一居室内的“隐形杀手”--氨气，便从墙体中缓慢释放出来，严重的会造成室内环境中氨浓度超标，直接危害人体健康。

来自于室内家具造成的污染

据了解，由于家具造成空气污染已成为继建筑污染、装饰装修污染之后的第三大污染源。据专家介绍，家具的黏合剂及板材中都含有甲醛等有毒气体。雨季施工时，由于室内通风状况不佳，使家具造成的空气污染难以及时净化，这样也会对人体健康造成不良影响。

78、公司是如何保证工程质量的？

答：装修的工程质量就是公司为客户提供的服务质量的具体体现，是我们一切工作追求的目标。为此，我们建立了八级质量保障体系，设立了工程部、客服部等部门，对施工质量进行双重监督。同时公司对施工现场负责人进行施工工艺及施工质量培训，保证公司制定的施工工艺和施工质量验评标准的切实实施和执行。而且，每个施工工人还要进行定期考核，持证上岗。总之，公司始终认为施工质量是公司生存的基础，保证施工质量是客户的要求，更是公司自己生存的要求，我们要比客户更关心施工质量。

79、施工队的等级都一样吗？

答：不一样，目前公司的施工队按照施工技术分为中高级和高级两种，中高级队伍，可以施工中级工程，但中级队伍绝不允许施工高级工程。公司每半年对施工队的施工技术进行考核、评定一次，该降级的降级，该升级的升级；施工队实行末位淘汰制，该除名的除名。

80、几种门的概念解释？

模压门：现在装饰材料市场上有很多品牌的模压门，从外观来看，效果往往优于其他类型的门，从使用上来看，正规厂家的产品往往超过其他类型的门，而且厂家批量制作，生产效率比较高，产品误差相对比较小。但是，有人会问模压门是什么材质的呢？其实，模压门就是某些原料的纤维浆注入模具以后压制成型的。

实木门：实木门一般使用实木龙骨或者优质大芯板作为底衬（也就是门的龙骨），然后，在两边用人造多层板封板。如果使用清漆涂刷表面的话，还应该在表面粘贴一层饰面板；如果表面是混油，应在表面粘贴

一张普通三厘板即可，然后再根据需要涂刷油漆。需要注意的是，实木门和实芯门是不同的。

实芯门：实芯门顾名思义，就是内部不是空心的。它的主要做法包括，用木材制作；用大芯板打底，饰面板或普通三厘板做表面板等。

81、如何识别家具用材？

答、樱桃木与西南桦的区别这两种木材根本不是同一种类、同一档次的木材。西南桦为我国云南出产的木材，樱桃木主要从北美进口，两者从颜色上粗看有相似之处，但在木质、木纹、组织构造上有区别。西南桦价格较低，樱桃木进口成本价约每立方米一万元以上。

橡胶木与橡木的区别目前市场上的红橡木、白橡木木材大多从美国进口，属硬木类，每立方米在万元左右。而橡胶木是生产橡胶汁以后利用的木材，其质地不能与橡木相比。

榉木与山毛榉的区别这是材质并不一样的两种木材。从欧美国家进口的山毛榉材质较好，进口价为国产山毛榉的数倍。国产山毛榉又称水青冈，是与榉木木质、构造、木纹均有所区别的木材，其价位较低。

柳桉木与东南亚杂木的区别真正的柳桉木产自菲律宾，马来西亚、印尼产的“梅兰蒂尖”也可称为柳桉木。市场上有些经营者将档次较低的东南亚杂木混称为“柳桉木”、“南洋成材”，是误导消费的行为。因为两者间的市场价格每立方米相差近千元，材质也根本不同。其他还有将梓木混同于“南方曲柳”，将美国云杉、铁杉标注为“美松”、“美国花旗松”的误导现象。

怎么防止在选购材料、家具时上当受骗呢？最好的办法是对照鉴别。可以到一些正规的经营企业、大型木材家具店详细了解相关木材、家具知识或索取相应对照物（有的店会提供小样），然后到其他店比较着购买，再“货比三家”、“价比三家”。

82、如何选用家装中的电线、穿线管及开关面板？

答、电线的选用：为了防火、维修及安全，最好选用长城标志的“国标”铜芯电线，线材横截面积一般是：照明用线及插座用线应选用 2.5 平方毫米，空调线不得小于 4 平方毫米，接地线选用绿黄双色线，接开关线（火线）用红、白、黑、紫等任一种。但在同一家装工程中用线的颜色用途应一致。

穿线管的选用：穿线管应用阻燃 PVC 线管，其管壁表面应光滑，壁厚要求达到手指用劲捏不破的强度，而且应有合格证书。也可以用国标的专用镀锌管做穿线管。

开关面板、插座的选材及安装要求：面板的尺寸与预埋的接线盒的尺寸一致；表面光洁、品牌标志明显，有防伪标志和国家电工安全认证的长城标志；开关开启时手感灵活，插座稳固，铜片要有一定的厚度；面板的材料应有阻燃性和坚固性；开关高度一般 1200 至 1350 毫米，距离门框门沿为 150 至 200 毫米，插座高度一般为 200 至 300 毫米。

83、家居色彩如何搭配？

答、首先，家居色彩要考虑整体效果的规律。确定一个主色调，其他饰物的颜色都要服从这一主色调。即从居室天花板、墙面、地面统一构思；从客厅、厨房、卫生间、卧室、阳台统一布局；从家具、陈设饰品

数量、摆放上统一安排。

其次，色彩有自己的感情规律。不同的色彩会给心理带来不同的感觉，所以在确定居室与饰物的色彩时，要考虑人们的接受程度。比如，黑色一般只用来作点缀色，试想，如果房间大面积应用黑色，人们在感情上恐怕难以接受。

另外，色彩也有需求上的差异。如老年人适合具有稳定感的色系，沉稳的色彩也有利于老年人身心健康；青年人适合对比度较大的色系，让人感觉到时代的气息与生活节奏的快捷；儿童适合纯度较高的浅蓝、浅粉色等；运动员适合浅蓝、浅绿等颜色以解除兴奋与疲劳；军人可用鲜艳色彩以调剂军营的单调色彩；体弱者可用桔黄色、暖绿色，使其心情轻松愉快。

84、家居装修如何定位？

答、人们在装修家居时候，都有一个共同的愿望：化最少的钱，达到最好的效果。而要实现这一愿望，装饰前的设计定位是很关键的。

从经济上定位。首先要考虑装修居室准备花多少钱？有了一个大致的概念，再根据这个定位来选择装饰材料。不同的定位会产生不同的艺术效果和品位，对一套住宅的各个部位确定档次时一定要区别对待，突出重点。

从主题上定位。任何一个布置都应该有一个生活的主题。因此居室布置是很私人化和个性化的，必须自己亲自来营造或者参与设计构想。

管理者的居室，因生活节奏较快、交际广泛，应采用较大的会客厅，地面要耐磨、耐污染且容易清理，通风条件要好。卧室则应有良好的隔音效果，以保证相对安静的休息环境。

从事技术、教育、艺术等脑力劳动者，有一处单独使用的工作室或书房，是十分理想的。

从风格上定位。所谓风格定位主要是由造型、技巧所表现的个性特征。无论是地道的仿古风格，还是纯正的现代风格，其主要区别无非在于造型、色调和装饰技巧的差异上。

一般来讲，一套住宅不宜搞成几种风格的“大杂烩”，那样会给人以杂乱无章的感觉，但选择何种风格，主要还是看主人的兴趣、职业特点和使用要求等。

85、家庭装修如何省钱？

答、1.装饰材料的质量分上、中、下几个等级，但同一级材料，会因进货渠道不同，因此质比三家永远是适用的。

2.采购材料时，尽可能请设计师或装修的工人同去，一来他们知道何处可以买到物美价廉的材料，事半功倍。更主要的是，材料商对这些长期的客户，所报的价钱是很优惠的。

3.采用“大部分便宜小部分贵”的办法。多数材料和做法采用便宜的，少数画龙点睛的部分采用高价位物品，这样看起来会有较高的格调。

- 4.避免在旺季（节假日及年尾）的时间装修，此时价钱通常会上浮若干。
- 5.不要找新开张的装饰公司，因为一家运作不成熟的公司，它所犯的错误的引致的经济损失，最终有可能会转嫁到户主身上。
- 6.最好还是请专业设计师替你规划设计，这样可以使你的钱都落到实处，并取得应得的效果。

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、IE 工业工程师、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理企业总经理、医院管理、工厂管理、企业管理咨询师 MBA 等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书附档案、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月（允许提前毕业，毕业后持续辅导 2 年）**收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话：13684609885 0451- 88342620 **招生网站：**<http://www.mhjy.net>

电子邮箱：xchy007@163.com **颁证单位：**中国经济管理大学 **主办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材免费下载 网址：www.mhjy.net