

<<中国木地板300问>>

图书基本信息

书名：<<中国木地板300问>>

13位ISBN编号：9787802275393

10位ISBN编号：7802275393

出版时间：2009-1

出版时间：高志华、杨美鑫、荣慧 中国建材工业出版社 (2009-01出版)

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<中国木地板300问>>

### 前言

一、出书背景大浪淘沙，英雄辈出，一块小小的木板造出了无数的商界英雄，也开辟了一块中国引以自豪的木地板世界。

从1985年上海舟山路：100米长木地板街的萌芽到凤城路400米长沿街销售店面的开始，时至今日，我国木地板年销量已达3亿多平方米，年产值超过500亿元人民币。

我国现已成为名副其实的木地板生产大国，中国木地板行业也在风雨中走过了20多年。

市场是残酷的，也是磨练人的。

20年来的市场搏击，成就了无数的商界英雄，也湮没了无数的名字，而更多的人还在继续着当年的梦想。

20年，一路走来，我们无法忘记的是记忆。

或许他们还在路上，或许他们已经离开，然而，那些人，那些事，见证了中国木地板行业风风雨雨的历程。

20多年的发展，中国木地板行业的变化是翻天覆地的。

在彼岸的那一边，我们的目标是铭刻着“中国制造”的国际品牌。

20年的奋斗，实现了一个行业的振兴与发展，而这一条路还很长！

拥有自己的核心竞争力，拥有自己的资源，拥有自己的品牌，“中国制造”的梦想就已经不远。

潮起潮落，过去的20年是大浪淘沙的20年，而未来的竞争会更加残酷，我们面临的是另一个短兵相接的大整合时代。

中国木地板行业的未来之路该如何走下去？

美国金融海啸引发的全球性经济震荡，使中国国内房地产业萎靡不振，购房需求持续观望。

国际木地板贸易“短路”，国内木地板销量持续下滑，短短数月里为数不少的木地板品牌在市场上消失了，这让中国木地板业蒙上了一层挥之不去的阴影。

在金融危机的冲击下，职工下岗，裁员降薪，劳资、债务纠纷等大幅增加。

超市结算、经销商结算出现滞后，形象代言人的做法不再“风光”，企业广告费减少，出现关闭潮。

企业人才市场震荡，理性消费趋势和消费维权意识提高，地板成为投诉的“重灾区”，木地板行业的法律纠纷也变得日益复杂，法院也很难鉴定责任，以致在出现木地板纠纷时，不能很好地保障消费者或厂家的合法权益。

企业的经营理念也逐步由关注产品质量，开始注重木地板的售前、售中与售后服务问题。

在当前的经济形势下，如何正确对待企业自身营销、铺装、售后投诉问题，成为每个企业亟待解决的问题。

为此，中国木材流通协会木地板流通专业委员会决定出版本书，作为中国木地板行业第一本集营销、铺装、售后服务于一体的专业读物。

相信它的问世会给广大木地板厂家、经销商，一线生产、营销、铺装、售后人员，房地产开发商、研究设计公司、大专院校师生等提供极具价值的专业指导！

## <<中国木地板300问>>

### 内容概要

《中国木地板300问》是针对当前木地板营销中售前、售中、售后出现的形形色色的困惑、问题，为解决这些疑惑而编著的。

它是地板行业上至企业总裁，下到地板保洁工，提高营销素质，做好服务，规范现代化管理手段的必备良书。

《中国木地板300问》共分为四章：第一章主要介绍木地板的基本知识及如何运用现代化管理手段解决木地板的营销问题；第二章主要介绍常见几大类木地板正确的铺装方法及注意事项；第三章主要介绍木地板售后服务工作的重要性和常见木地板售后投诉的处理方法和经典案例；第四章主要介绍木地板行业优秀企业在当前形势下，如何做好企业的战略定位。

最后附录部分主要摘录了几大类木地板在生产、树种常识、木材含水率及铺装、售后投诉、营销等方面的相关行业标准及规范。

## <<中国木地板300问>>

### 作者简介

荣慧，男，1971年生，大连人，融汇地板总经理，一直致力于打造最精致、最有生命力的地板企业，赢得了木地板行业的高度认可。

高志华，男，1934年生，杭州人，教授，现任中国木材流通协会副会长兼木地板流通专业委员会常务副会长、中国室内装饰协会木制品专家组组长，被《北京晚报‘家居版’》聘请为终身荣誉顾问。

杨美鑫，女，1938年生，上海人，副教授，现任中国木材流通协会木地板流通专业委员会常务副主任，编写了《中国木地板实用指南》、《中国强化木地板实用指南》、《中国实木地板实用指南》等图书，主持并制订了多项行业标准。

## <<中国木地板300问>>

### 书籍目录

#### 第一章 营销第一节 常见木地板的认识与误区1.木地板分为哪几类？

功能性地板包含哪些？

2.什么叫实木地板？

3.目前在我国实木地板消费中有哪些误区？

4.怎样进行实木地板的日常维护？

5.什么叫实木复合地板？

6.目前我国实木复合地板消费中有哪些误区？

7.怎样进行实木复合地板的日常维护和保养？

8.什么叫强化地板？

9.强化地板为什么称“强化”？

其基本结构是什么？

还有哪些结构？

10.耐磨纸与耐磨转数之间有什么关系吗？

11.为什么说强化木地板符合环境保护、生态平衡和可持续发展？

12.目前我国强化木地板消费中有哪些误区？

13.怎样进行强化木地板的日常维护和保养？

14.在国际贸易壁垒中，什么叫反倾销？

15.什么是竹地板？

16.竹地板有何优缺点？

17.竹地板及其生产企业的分布情况如何？

18.如何选择竹地板？

19.竹地板日常应如何正确保养？

20.竹材地板是否适用于地热采暖？

21.竹地板的消费误区有哪些？

22.什么叫软木地板？

23.软木地板的产地主要在哪里？

24.市场中销售的软木地板有哪几种？

25.何谓低温地面辐射供热地板？

它有什么优点？

26.常用的地面供暖地板有哪几种？

哪种最适合我国国情？

27.为什么普通的实木地板不适合用作地采暖地板？

若使用后将会出现什么问题？

28.适用于地热的木地板需满足什么条件？

29.何谓指接地板？

它有什么特点？

30.何谓集成企口地板与集成指接地板？

各有什么特点？

31.何谓浸渍纸层压饰面多层实木复合地板？

它有什么特点？

32.选择浸渍纸饰面实木复合地板时，应注意哪些主要理化性能指标？

33.何谓木塑地板？

它如何分类？

34.何谓阻燃地板？

它如何分类？

<<中国木地板300问>>

35.何谓体育地板？

哪些木地板可用作体育地板？

36.体育场馆用实木地板的理化性能指标及加工精度应为多少？

37.实木复合地板用于体育场馆时，其加工精度与理化性能指标值应为多少？

38.实木集成地板用于体育场馆时，其加工精度与理化性能指标值应为多少？

39.竹地板用于体育场馆时，其加工精度与理化性能指标值为多少？

40.体育场馆铺设木地板后必须符合哪几项主要指标？

41.何谓庭院地板？

它有什么特点？

42.何谓浴房地板？

它有什么特点？

43.什么叫防腐地板？

44.什么叫防（抗）静电（机房）地板？

第二节 木地板营销的基本知识一、岗位定位与职责45.营销人员的基本职责是什么？

46.营销人员应具备哪些素质？

47.木地板销售经理有什么职责？

48.成为一名优秀的木地板销售经理应具备哪些知识？

49.区域经理的职责是什么？

50.面对经销商或代理商时，区域经理（或销售经理）担当了哪些角色？

51.店面店长的职责是什么？

二、营销渠道及其管理52.什么是营销渠道？

53.木地板企业为什么要强调营销渠道的建设？

54.目前木地板企业采用的主要营销渠道有哪些？

55.各营销渠道的需求有哪些？

56.国内木地板行业营销渠道的发展趋势是什么？

57.厂家为什么一定要实行经销商代理制？

58.经销商有哪些资源可以利用？

59.经销商在营销渠道中扮演了什么角色？

60.选择经销商有哪些原则？

61.挑选经销商时必须考虑哪些问题？

62.管理和协调经销商时应遵循哪些原则？

63.管理和协调经销商的工作包含哪些内容？

64.在什么情况下需要终止与经销商的合作关系？

65.目前建材超市在木地板营销渠道中扮演了什么角色？

66.为什么工程逐渐成为木地板营销渠道中的重要部分？

67.地产开发商选购木地板的方式有哪些？

68.木地板营销渠道中，工程项目的信息一般从哪些渠道获得？

69.木地板工程项目包括哪些流程？

70.工程项目操作中需要控制哪些方面？

71.小区团购木地板的工作如何进行？

72.做好小区团购有哪些基本流程？

73.进驻小区有哪些方式？

三、市场管理74.您是怎样理解“卖木地板还是卖品牌”的？

75.品牌策略在木地板经营中的作用是什么？

76.目前木地板行业在市场营销方面存在哪些问题？

77.什么叫“卖点”？

如何制定你的木地板卖点？

## <<中国木地板300问>>

- 78.常用的终端宣传形式有哪些？
- 79.如何正确看待促销？
- 80.通常对消费者采取的促销包括哪些方法？
- 81.通常以经销渠道为中心的促销包括哪些形式？
- 四、客户关系管理
- 82.顾客满意是怎样构成的？
- 83.质量对于客户，到底包含哪些含义？
- 84.成功的客户关系管理有哪些指标？
- 85.客户服务到底包含哪些内容？
- 86.良好的客户服务体系要做哪些工作？
- 87.衡量客户服务工作的指标有哪些？
- 88.如何衡量客户的可获利能力？
- 89.为什么要重视小单的顾客？
- 五、卖场终端经营管理
- 90.什么是5S现场管理？
- 91.5S现场管理的具体内容是什么？
- 92.专卖店运作有哪些关键要素？
- 93.为什么要重视店面营业人员的职业化训练？
- 94.如何提高店面的销售机能？
- 95.店面营业人员不可缺少哪些意识？
- 96.木地板专卖店在统一形象管理的硬件方面有哪些要求？
- 97.木地板专卖店在统一形象管理的软件方面有哪些要求？
- 98.木地板旗舰店的基本元素有哪些？
- 99.作为旗舰店的管理者，如何经营管理好旗舰店？
- 100.如何在门店销售中，与客户建立良好的关系？
- 101.专卖店在进行客户管理时需要做哪些工作？
- 102.售前、售中、售后服务的内容包含哪些？
- 103.店面销售人员在向客户推荐产品时应注意哪些事项？
- 104.店面销售人员在向客户介绍产品时要注意什么？
- 第三节 木地板营销的商务礼仪
- 105.拜访客户时应该注意什么礼节？
- 106.向客户致礼应注意什么？
- 有几种方法？
- 107.男性和女性销售人员的仪表要注意什么？
- 108.交换名片的礼节有哪些？
- 109.电话接待应注意些什么？
- 110.电话应答的基本要求是什么？
- 第二章 铺装第一节 木地板的基本铺装
- 1.木地板质量由哪几部分组成？
- 铺设质量是否重要？
- 2.遇到哪些情况时木地板不能进行铺设？
- 3.木地板有多少种铺装方法？
- 其中哪种铺装方法在市场中用得最为普遍？
- 为什么？
- 4.什么叫龙骨铺装法？
- 5.龙骨铺设法中采用的龙骨有哪几种材料？
- 各有什么特点？
- 各应用于哪种场合？
- 6.木龙骨常用的种类有几种？
- 其材种有哪些？
- 对其规格有何要求？

<<中国木地板300问>>

- 7.木龙骨在铺设前对其质量有何要求？
  - 8.木龙骨固定于地面有几种方法？  
为什么水泥法固定在木地板铺设中的应用越来越少？
  - 9.何谓毛地板？  
其作用是什么？  
常用的材料有哪些？
  - 10.毛地板的质量要求及铺设方法有哪些？
  - 11.为什么毛地板不能整张铺设？
  - 12.铺设毛地板垫底的龙骨铺设法中，毛地板与木龙骨固定时，是不是每个种类的毛地板都必须呈30°~60°斜向铺设？
  - 13.什么叫悬浮铺设法？
  - 14.如何理解悬浮铺设法的施工要点？
  - 15.什么叫直接粘贴法？
  - 16.什么叫毛地板垫底法？
  - 17.什么叫弹簧木地板铺设法？
  - 18.什么叫地面辐射供暖木地板铺设法？
  - 19.在北方地区为什么有的企业采用二段铺设法？
  - 20.木地板铺设时为什么要采用扣条？  
常用扣条有哪几种？  
采用何种材质？
  - 21.平扣条的作用是什么？
  - 22.高度差的扣条，主要用在何处？
  - 23.贴靠扣条（又称收扣条）用在何处？
- .....第三章 投诉第四章 企业附录主要参考文献



## <<中国木地板300问>>

### 章节摘录

插图：1.木地板质量由哪几部分组成？

铺设质量是否重要？

木地板是耐用产品，工厂生产的产品是单块产品，只有铺设在地面上才能使用，因此，木地板的质量要进行全面衡量。

其组成有三部分：（1）木地板产品质量木地板质量是由生产企业加工完成，它包括干燥质量、机械加工质量和油漆质量。

（2）铺设质量铺设质量是至关重要的，木地板的好坏，决定于铺设中的地面含水率、平整度和墙边留缝隙等因素。

（3）使用维护、保养质量消费者在使用过程中，必须正常维护。

2.遇到哪些情况时木地板不能进行铺设？

木地板铺设的好坏直接影响木地板的使用，也是减少售后服务的重要保证。

为此遇到下列五种情况不能进行铺设：（1）墙体漏湿、地面不干，不铺；（2）混合施工，不铺；（3）强制使用劣质辅料，不铺；（4）工期过急，无法正常实施工序，不铺；（5）要求木地板板面无色差，绝对水平，不铺。

3.木地板有多少种铺装方法？

其中哪种铺装方法在市场中用得最为普遍？

为什么？

目前市场上常用的铺装方法主要有四种：第一，龙骨铺装法（木龙骨和塑钢龙骨铺装法），目前较多地用于实木地板的安装过程；第二，悬浮铺装法（防潮膜/防潮垫铺装）；第三，直接粘贴法（环保地板胶铺装法）；第四，毛地板垫底法。

其中悬浮铺装法由于其铺设工艺简单、经济便利，目前广泛用于强化木地板、实木复合地板和竹地板的铺设，有时也用于实木地板铺设。

木地板铺设前，铺设人员应做到以下几点：（1）木地板与辅料必须按以下要求验收，并请业主签字验收。

木地板质量验收（规格、颜色、表面质量和含水率）。

## <<中国木地板300问>>

### 编辑推荐

《中国木地板300问》为您提供各种高品质环保型木工及特种胶粘剂：用于：各类木地板，家具制造，胶合梁，室内装饰，厨房台面及橱柜生产等领域。

<<中国木地板300问>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>