

皇冠門窗專欄系列

真問題? 假問題?!

如今, 門窗市場進入激烈競爭的時期, 優質服務及已成為支撐品牌, 立足市場的舉足輕重的因素之一。除了產品本身的質量保證, 人員質素, 售後服務體系的完善與否, 直接決定并影響了產品和企業的生存和發展。很多公司意識到“服務”的重要性, 所以開始致力將此範疇提升到一個原有的水平。產品競爭從單一的质量、價格以及廣告等等方面, 升為品牌競爭這一層面, 自然售後服務亦成為品牌管理的一個不可缺少的要素。但問題是, 如何得知那間公司能夠提供負責任的服務。我們可以從以下方面創釋:

- 1) 公司規模: 有沒有舖面, 或只是皮包公司。如果問題發生, 能否登門與負責人商討對策。
- 2) 信譽度: 問問身邊朋友意見, 或上網聊天室查看有沒有用家寫的意見。
- 3) 辦公時間後熱線: 客戶往往在下班後才有空處理家中大小事宜, 那麼辦公時間以外, 能否接觸到有關人事。
- 4) 完善售後服務: 問題發生時, 有沒有專責部門定期跟進。一般來說, 兩個星期之內, 會派專員了解問題所在, 然後對症下藥。通常會在一個月內撲括, 除非特殊情况發生。

有時剛剛安裝完新窗後, 客人有時會發現一些“疑幻”問題, 其實那些所詢問並不是想象中那麼大或可能根本不是問題, 祇需要花幾分鐘就可解決。

1) Vinyl 有疑似花痕: 門窗在生產過程時, Vinyl 可能黏上一位膠水, 而那位未幹的膠水在搬運過程中, 黏上了灰塵, 而形成灰色一條條花痕。其實可以用稀釋劑輕塗在棉布上, 再用隨力打圈揉擦, 便可以吧膠水漬清除。

2) 窗框出現“啪啪”聲: 有時在新窗安裝後初期, 偶然會聽到它無原無故發出“啪啪”聲響。其實這種情況並不是常常發生, 祇是偶然出現。造成這個怪感原故是全新窗組與磚牆之間的空隙, 是用專業建築保溫泡沫(Professional Foam

Adhesive & Sealant) 填封, 而當中有一些保溫泡沫在膨脹過程中產少量含空氣的小泡, 這些小泡之後亦因膨脹時而爆裂, 所以會產生“啪啪”的聲響。所以通常在安裝一星期後, 便不會再發生。

3) 門隙透白光: 安裝新大門後, 發現門隙透光, 所以馬上認定大門是漏風。其實, 事實并非如此, 為配合大門外觀顏色或令大門外觀更配合, 廠商會混用高質素白色或透明的“風琴款”門縫擋風膠放置在門隙位置; 舊式的一般用黑色的防風膠。因為它們是透明或顏色較淺, 所以比較透光, 這樣令用產生錯覺以為大門安裝不密而漏風, 其實并不是那回事, 各位無須擔心。

4) 凝結水珠情況: 安裝新窗後初期, 發現那些玻璃窗表面出現凝結水珠的情況(Condensation)比安裝舊窗時嚴重。大家會開始懷疑那些新窗是否的符合節能環保資格。這情況是十分普遍, 而且在政府網站內亦有詳細解釋到這情形。其實節能窗的抗凝結能力絕對比舊式窗好, 但亦須要配合室內溫度控制。一般室內的溫度會受以下情況向:

- 花草樹木盆景
- 晾曬衣物
- 煲湯煮飯, 燒開水
- 噴霧器長期運作
- 屋內人口多少 (人的呼吸都會產生水氣)

所以在安裝節能窗後, 一般都需要把室內致潮機的度數調低, 而且需要一至兩個星期給適應期節能窗。

總之, 要做好售後服務, 必須為客戶提供全方位和合理的門窗設計, 測量, 製造, 并且安裝、保用等整個流程的技術支持和諮詢, 以及各項實質的服務, 嚴格管理, 保證產品、服務的質量, 才能使得企業和品牌得以長足發展。■

信息提供: 皇冠門窗, 歡迎 Email 至 info@crowndwindows.ca



CROWN 皇冠門窗

WINDOVS AND DOORS

頂級產品 窗專賣品

現惠顧安裝窗戶可享
三重優惠

免費升級

手携窗

Casement Window

免費升級

BETTERVUE

紗網(代付)

13%

HST

HOMETECH
WINDOW CORPORATION

獨家華人總代理

3261 Kennedy Rd, Unit 1
Scarborough, ON
(Kennedy 與 Passmore)

營業時間:
週一至週五 11:00am-6:30pm
週六 11:00am-6:00pm
週日 12:00noon-6:00pm

www.crowndwindows.ca

免費估價 | 專業諮詢

647.200.1000

國、粵、英、漢、越語服務