

永艺家具品牌拓展的差异化竞争优势研究

陈熙

永艺家具股份有限公司 浙江湖州 313000

【摘要】永艺家具是一家专业研发、生产和销售健康坐具的高新技术企业，产品主要涵盖办公椅、沙发、休闲椅、升降桌等健康家具，其凭借其差异化竞争优势，在市场中取得了显著的品牌拓展成效。基于此，本文通过分析永艺家具的品牌发展概况，深入探讨了其产品、服务和品牌形象的差异化竞争优势。研究表明，永艺家具的成功经验为家具行业其他企业在品牌拓展过程中提供了宝贵的借鉴，尤其在差异化竞争和品牌传播方面的创新举措，具有较高的参考价值。此外，本文还提出了针对家具行业的宏观和微观品牌拓展建议，以期为推动行业的高质量发展提供新的思路。

【关键词】永艺家具；品牌拓展；差异化；竞争优势

Research on the differentiated competitive advantage of Yongyi furniture brand expansion

Chen Xi

Yongyi Furniture Co., LTD.Zhejiang Huzhou 313000

【Abstract】 Yongyi Furniture is a high-tech enterprise specializing in the research, development, production, and sales of healthy seating furniture. Its products mainly include office chairs, sofas, leisure chairs, and adjustable desks. Leveraging its differentiated competitive advantages, Yongyi Furniture has achieved significant brand expansion in the market. Based on this, this article analyzes the overall brand development of Yongyi Furniture and delves into its differentiated competitive advantages in products, services, and brand image. The study shows that Yongyi Furniture's success provides valuable insights for other companies in the furniture industry during their brand expansion processes, especially in innovative measures for differentiated competition and brand communication, which have high reference value. Additionally, this article offers macro and micro-level suggestions for brand expansion in the furniture industry, aiming to provide new ideas for promoting the high-quality development of the industry.

【Key words】 Yongyi furniture; brand expansion; differentiation; competitive advantage

引言：

近年来，随着消费者对家居环境要求的不断提升，家具行业迎来了快速发展与激烈竞争的机遇和挑战。永艺家具作为行业领军品牌，其在产品创新、服务优化和品牌传播等方面取得的成功经验，为家具行业提供了科学的品牌拓展路径。

1. 永艺家具品牌发展概况

永艺家具品牌的发展作为中国制造“走出去”、开拓海外市场、拉动内需的有力手段，在国内外大循环背景下，永艺家具明确品牌战略路径，是“全球领先坐健康系统提供商”，使命是“融合科技、艺术，健康工作、生活”。而战略目标是围绕产品、品牌、智能制造、全球经营四个方向做深做宽；永艺家具立足制造端的优势产业和能力，在品牌功能上逐步向产业链两端延伸，面向国内大循环，聚焦国内市场，在全渠道线上线下协同规划的同时，积极推进品牌建设，打造人体工学椅第一品牌，打造品牌文化“坐享品质生活”，永艺家具坚持“坐享品质生活”，赋予坐健康文化为“坐”，

以健康理念渗透人体工学产品的设计，将健康“坐”作为工作与生活的习惯，不断传播人工作与生活中保持坐姿健康的理念，将“坐享品质生活”与产品无缝衔接。永艺家具品牌战略上，坚持优质产品市场求发展，诚信服务赢得客户，不断传播品牌核心价值，在不断提升品牌的知名度和忠诚度，目前，永艺家具具备“UE”和“永艺”中英文注册商标，树立品牌战略定位：“全球领先坐健康系统提供商”，并围绕融合科技、艺术，优化生活，作为品牌战略驱动和品牌体系的两条主线，稳步推进品牌建设进程^[1]。

2. 永艺家具品牌拓展的差异化竞争优势分析

2.1 产品差异化

(1) 创新的设计理念

永艺家具设计研发的出发点是将时尚设计的元素与人体工学相融合，既考虑到消费者的审美心理特征，又要给予消费者舒适使用家具。永艺家具的“UE”系列家具以设计的理念作为品牌竞争力的内容，突破了以往坐具产品设计的范畴，将人体工学和现代的生活需求相结合，UE家具系列的设计理念是科技与舒适相结合，既照顾到坐姿的健康，也

有充分的考虑家具的外观设计与使用的场景。UE 系列的家具从准确定位消费群体的需求、市场流行趋势的发展出发,在产品的设计上考虑到人体工学设计结构,使用者的坐姿姿势能够在较长的时间内得到有效的支持,缓解使用者的脊椎压力,提高使用者的舒适性以及健康因素。同时 UE 系列的产品也考虑到与周围环境的互动性,产品的设计能够适应现代办公室简约的时尚风格,具备一定的功能表现。比如办公椅, UE 系列的办公椅在设计上充分考虑到人体工学设计的调节机制,能够给予使用者不同的坐姿,调节到使用者合适的坐姿,非常适合使用者长时间办公使用。产品的销售和市场反馈来看, UE 系列家具在受广大年轻消费者的青睐,逐渐成为永艺公司向中高端市场提升品牌的一个重要系列。

(2) 严格的质量控制

永艺家具认为要使品牌得以发展,一定要重视产品的质量,在产品的生产过程中,对产品生产用的原材料、生产工艺流程及最终的产品检验等都经过严格的管控程序。引进了国际一流的生产设备及国外知名的质量检验机构,使公司的产品从各个指标上符合国际标准;拥有了国际 ISO9001 质量管理体系认证体系,产品的整个生产过程都进行了国家级质量认证;还时常进行产品的第三方质量检测;对于产品的生产和销售进行可追溯的控制。

(3) 丰富的产品线

永艺家具的不同产品能满足多种消费人群及不同空间的需求,涵盖众多的市场需求领域,而它根据不同年龄、不同职业、不同使用空间,开发了不同功能与美学兼具的产品系列。例如针对企业上层白领的需求开发了商务产品系列,针对其较高的审美倾向,系列主打细节工艺与定制服务,能为企业客户贴身设计与生产,契合不同企业的多样化需求。又如针对家庭消费者的家居需求开发的家居家具系列,将舒适实用融入家居装饰,适宜家居装修风格,同时兼具高附加值,二者相得益彰^[9]。

2.2 服务差异化

(1) 售前个性化咨询服务

永艺家具始终奉行顾客为本,在售前服务中为顾客提供一对一服务,希望能够通过更精准的需求判断为顾客匹配最适宜其需求的产品。为实现更为充分的顾客个性化服务,永艺线上、线下均有专门的客服人员,通过大数据以及顾客消费反馈,为消费者提出个性化的有效建议。因此,在这样综合服务的“定制”下,顾客可以结合自身的房屋使用情况、预算情况、喜好、风格等情况来匹配恰当的家具产品,并可以有针对性地解决问题,了解有关家具产品、功能、配套、材质的问题等。拿一个企业客户来举例,某家企业在挑选办公家具时发现公司的装修风格繁复,难以挑选满意的产品,永艺专业客服人员通过到现场了解、结合顾客需要提供了一套家具的“组合方案”,最终顾客满足其空间使用的需要,更提升了其整体办公环境的空间美感,为企业的顾客提供了“一站式”服务,成为一件优质订单产品,这也从侧面表明了这种“定制化”咨询服务对顾客的重要意义。

(2) 售中高效便捷服务

永艺家具销售过程中在顾客接触点服务上下工夫,以更加优质和方便的服务形式将每一次顾客接触点的服务做到位,从而确保顾客的顺利购买。永艺通过对订单进行智能化处理管理,实时查看客户的信息,及时处理客户的需求。同时,公司的运送配送也非常快捷,基本所有产品保证在 48 小时内送达,并且能够对产品的运送进行实时监控从而保障产品的安全送达。安装服务也是永艺服务对象售中的一项重要服务。永艺安装服务者组成的专业安装团队接受专业培训,对于消费者产品的安装具有较高的准确性和快速性,不再担心消费者由于产品安装方面出现的不必要的麻烦和困扰。永艺对购买自己家具产品的顾客满意度进行调查,调查结果显示:95%顾客对永艺的售中服务比较满意,其中满意程度最高的当属订单反应的快捷性和商品安装服务。通过这一系列快捷、方便的服务不仅可以为消费者提高购物满意度,同时还可以在顾客心目中树立良好的企业声誉,进而促使顾客对品牌实行二次购买,使顾客更加认可、喜爱本品牌。

(3) 售后全方位保障服务

永艺家具的售后服务保障体系分为售后服务内容不断完善,消除了消费者的后顾之忧两方面。永艺的售后服务主要有产品的保修、维修、退换货等售后服务内容,对产品销售之后消费者提出的问题,采取措施并尽快予以解决,以解除客户的后顾之忧;永艺针对消费者购买过程中没有义务技术支持的产品,除给予客户免费维修服务外,还根据自身条件另行提供技术工程师针对产品问题的无期限技术支持等服务项目;永艺为了最大限度解除客户购买商品后退换货后本人后顾之忧,对于客户提出的退换货问题,在解决客户服务过程中,永艺客户服务人员立刻采取行动,沟通协调及时解决问题。例如曾经有一位客人因为客户自身原因,其家人由于搬家的原因,需要退掉一套定制家具,而永艺客服人员在其提出需求后,立刻为该套家具进行上门取件,并即时为其退款,对于客服人员解决客户的退换货的及时性,客户表示非常满意,这样的售后的保障使永艺家具的服务深入人心,不但提高了顾客满意度和客户忠诚度,也有力支持了永艺家具品牌形象的建设^[1]。

2.3 品牌形象差异化

(1) 独特的品牌定位

永艺家具的品牌定位准确把握了消费者对家居和办公场所需求日益个性化的状况,从较为单一的家具属性逐渐转变为满足个性化和视觉、触觉感受的多种产品,其品牌价值体现的是以“创新、舒适、高端”作为定位的基本点,并努力通过创新提高市场和消费者对优质的家居空间与办公空间的需要。永艺通过产品设计对时尚潮流元素的及时融入、人体工学概念,将市场的定制化办公解决方案与现代家庭空间需要相结合的方式,展示出品牌定位的高度统一性,对于满足消费者的消费需求和期望值来说具有重要意义。对于消费者来说,永艺家具的定位以满足功能、舒适和美观的需要,也有利于健康生活需求的满足,这也是永艺家具提

高市场竞争力、消费者对企业肯定的一种保障。

(2) 有效的品牌传播策略

永艺家具品牌传播形式的创新首先在线上线下渠道的多元化品牌传播方式相结合,构建自己的品牌传播矩阵。永艺家具在线下运用新媒体中优质的微博博主及设计师群体开展线上传播,实现与年轻消费者群体的有效对接。永艺家具的传播还经常借力品牌故事的传播,通过永艺的整个成立历史以及多年来对产品品质的坚持与追求进行故事包装,彰显永艺家具的品牌故事性。永艺家具实体店的品牌展陈也在通过场景化的方式,从产品场景化传播,实现消费者的品牌场景化消费体验。在多元化的品牌传播渠道下,永艺家具品牌传播取得了不小的成功,如永艺家具年轻消费群体影响力的增加,以及在消费者朋友圈和微信中提升品牌美誉度、增强品牌忠诚,从而推动品牌价值的提升^[4]。

3.对家具行业品牌拓展的启示与建议

3.1 对家具行业其他企业的启示

永艺家具的品牌打造过程告诉我们,在激烈竞争的家具行业中,差异化竞争打造品牌的重要性。家具品牌竞争不仅仅是在产品设计上的区别,更是将品牌全方位差异打造出来。永艺家具在产品设计创新、质量控制管理方面以及产品服务精细化打造上和同行业产生差异,从而保证了在价格竞争泥潭之中杀出一条血路,吸引广大的消费群体,实现了品牌的差异化竞争。这要求家具企业在品牌打造的全过程中,最重要的是在产品设计层面实现差异打造,这需要结合消费者的需求和预期,给予家具产品设计的升级与改良,实现对消费者产品的定制化设计。除此以外,品牌的服务化竞争也是品牌打造的重要内容,永艺在品牌的打造过程中,在售前客服个性化服务和售中客服服务积极响应,使得消费者有更多的购买体验感,在其中提高消费群体的信赖感。永艺家具在品牌打造过程中,坚持以市场为导向,在品牌定位过程中有较强的针对性,在传播途径上也非常契合,且有针对性,因而快速形成了品牌的认知度和差异打造。其他家居企业在品牌打造过程中,要意识到消费的差异化需求,而在产品设计差

异化的基础上,通过服务差异化、传播差异化打造品牌竞争力^[5]。

3.2 对家具行业品牌拓展的建议

在家具行业整体面临诸多挑战的背景下,品牌拓展的策略和路径需要更为精准和创新。从宏观层面来看,加强行业自律和知识产权保护至关重要。随着市场竞争的加剧,部分企业通过低价竞争和仿制品制造挤压市场,这不仅影响了行业的健康发展,也抑制了创新的动力。因此,行业内部需要建立更为严格的自律机制,加强对假冒伪劣产品的打击,推动产业升级,从而提升整体产品质量与技术水平。与此同时,知识产权保护应成为家具企业的核心议题,防止原创设计的侵权现象,从而激励更多企业走创新之路。从微观层面来看,家具企业在品牌拓展过程中应更加注重品牌定位与市场需求的对接。首先,精准的品牌定位可以帮助企业明确目标消费群体,避免在市场推广中无所适从。其次,产品研发不仅要聚焦技术创新,还应重视消费者的实际使用体验,尤其是家居产品的舒适性环保性。再次,市场推广则需要借助数字化手段,通过社交媒体与电商平台进行精准营销,以快速获取消费者反馈并进行灵活调整。最后,企业的客户服务也需要进行全面优化,不断完善售后保障体系,提升客户的长期忠诚度。只有在品牌定位、产品创新、市场推广与客户服务等各方面均衡发力,家具企业才能在激烈的市场环境中脱颖而出,从而为推动行业的高质量发展做出巨大贡献^[6]。

4.结语

综上所述,通过对永艺家具品牌拓展的深入分析,本文总结了其在产品创新、服务优化和品牌形象塑造方面的差异化竞争优势,揭示了其成功背后的核心因素。永艺家具的经验表明,差异化竞争不仅能有效提升品牌竞争力,还能增强企业的市场影响力。结合家具行业当前的挑战,本文提出了针对行业和企业品牌拓展的具体建议,以期推动整个行业的持续发展与创新。未来,家具企业应注重品牌定位的精准化、产品研发的创新性和服务体系的完善性,这样才能应对日益复杂的市场环境,从而实现行业的稳定发展。

参考文献

- [1]李建国.家具产业品牌建设的创新与挑战[J].中国家具, 2022, 28(03): 45-46.
- [2]张晓彤.中国家具行业品牌化发展的现状与趋势[J].家具与室内设计, 2023, 15(06): 67-69.
- [3]陈红梅, 赵兴华.现代家具设计中的市场需求与创新策略[J].设计艺术, 2021, 18(05): 112-113.
- [4]李瑜欣.品牌差异化战略在家具行业中的应用探讨[J].企业管理, 2022, 39(04): 85-86.
- [5]李东阳.家具企业的品牌管理模式与发展路径[J].企业研究, 2022, 22(09): 134-135.
- [6]王浩, 陈嘉琪.基于消费者需求的家具品牌差异化营销研究[J].营销科学, 2023, 17(07): 71-73.

作者简介: 陈熙, 出生年: 1972.9, 男, 民族: 汉, 籍贯: 浙江湖州, 职务: 副总经理, 学历: 本科, 研究方向: 企业管理。