

金华家喻户晓的华美美容医院不见了? 原来改名成了“茆丽芙”

董事长何威: 有了信任, 什么都不是问题

徐莉/文 时补法/摄

这几天,金华本地市民都在热议一个话题,在金华家喻户晓的华美美容医院,突然一夜之间消失了。原本遍布大街小巷的华美广告牌也不见了。

与此相反,一个名叫茆丽芙的美容医院,却仿佛横空出世一般出现在金华。来来往往的公交车上,印着茆丽芙宣传广告,在金华大街小巷穿梭。



网络上都在传言,华美整形是不是出了问题? 这家在金华存在了15年的美容医院,怎么突然改了名字?

为了弄清真相,笔者去了位于金华市区双溪西路298号的原华美整形医院。大门口的店招果然变成了“茆丽芙”,走进大楼,大厅似乎刚刚装潢过,弥漫着一股淡淡的油漆味。里面的工作人员都在忙碌着,没有任何异常。

前台工作人员热情地接待我们,带着我们来到原华美董事长何威的办公室。

“为何要把华美改成茆丽芙,这不仅仅是改个名字这么简单。这是一个理念的全新突破。”

何威谈起了自己的想法。改名字的想法是去年6月份就萌生的,做了15年的美丽事业,他突然有了新感悟。

在他看来,华美虽然成长得很快,但远达不到他认为的“伟大”企业。怎么样才能实现突破? 做好技术和服务,对一家美容医院来说,当然是最重要的两件事。但是服务再好,技术再强,总有顾客觉得不满意。要让顾客满意,最重要的还是建立一种信任关系。有了信任,什么都不是问题。

所以他下定决心,把早已在金华家喻户晓的华美改成了茆丽芙。“茆丽芙就是英文‘信任’(belief)的音译名。我们要重建一种与顾客的关系,重塑品牌形象。”



问:如何建立与顾客信任关系?

答:我们要成为一家值得信赖的美容医院,不只是改改名字这么简单。我们打造了一套全新的信任体系。我们会给每个顾客一封承诺信,在效果、技术、价格、安全等方面,详细列出我们的承诺。这封承诺信上面盖着公司的公章,有董事长的签名,具有法律效力。

顾客在与美容设计师沟通的所有细节,全程录音录像,拷贝好U盘送到顾客手中。如果设计师承诺的细节,最后没有做到,顾客拿着承诺信来要求我们赔偿。对承诺的效果不满意的,改修复修复,该退钱退钱,该赔偿赔偿。鉴定为医疗事故,国家规定赔偿十万的,茆丽芙赔偿三十万。总之,要让顾客感觉到,茆丽芙是一家有承诺、有保证、可以信任的美容医院。

问:打造这套信任体系,加强技术和做好

服务依然非常重要,茆丽芙要怎么做?

答:我们敢于对顾客做承诺,必须以强大的专业技术水平作为坚强后盾。我们对茆丽芙的技术团队非常有信心,也在倒逼自己不断进步,才敢使用这套严苛的信任体系。

另外,我们在员工的培训上,也投入了巨大的精力,有一套极其严苛的标准。我们的目的首先是要培养员工做一个值得信赖的人,必须说真话,必须说到做到。在专业技术方面,则强调精益求精,有严格的准入门槛。

