

星艺人，启明星，星光结了天使的眼神

灵眸一闪五彩飞，化作大千空间情

星艺人，太阳神，阳光给了智慧的心灵

妙手天工琢宇起，美丽家园焕然新



这些年 我们一起走过的星艺时光

星艺装饰文化传媒中心 编著

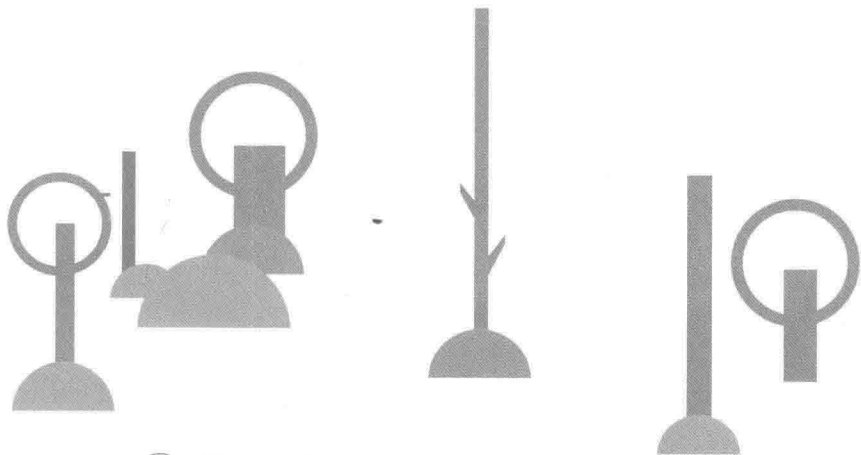


暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

这些年 我们一起走过的星艺时光

星艺装饰文化传媒中心 编著

执行主编 郝 峻 北 雁



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

这些年,我们一起走过的星艺时光/星艺装饰文化传媒中心编著. —广州:
暨南大学出版社, 2017. 3

ISBN 978 - 7 - 5668 - 2029 - 7

I. ①这… II. ①星… III. ①散文集—中国—当代 IV. ①I267

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 313258 号

这些年,我们一起走过的星艺时光

ZHEXIANIAN, WOMEN YIQI ZOU GUO DE XINGYI SHIGUANG

编著者:星艺装饰文化传媒中心

.....

出 版 人:徐义雄

策划编辑:胡艳晴 杜小陆

责任编辑:胡艳晴

责任校对:李林达

责任印制:汤慧君 周一丹

出版发行:暨南大学出版社 (510630)

电 话:总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真:(8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

网 址:<http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版:广州良弓广告有限公司

印 刷:深圳市新联彩色印刷有限公司

开 本:787mm×960mm 1/16

印 张:17.875

字 数:302 千

版 次:2017 年 3 月第 1 版

印 次:2017 年 3 月第 1 次

定 价:69.80 元

(暨大版图书如有印装质量问题,请与出版社总编室联系调换)

目录

星 声

我与三姐一家的装修情缘	003
成小姐，我的第一位客户	005
感动的力量	009
陪“大客户”看星艺	011
他，让客户感动	015
我与客户龚先生	017
像爱家人一样爱客户	019
星艺，给您一个有爱有梦想的家	023
一位78岁“亲人”的来信	025
因为一本书，他选择了星艺	033

星 事

15分18秒32	037
安放心灵的“后花园”	039
废墟上的记忆	043
工作着是幸福的	051
两对新人，缘定星艺	057
梦在前方，我在路上	060
那些年，我们一起走过的创业路	065
难说再见	068
亲情星艺	073
设计，你收费了吗	079
收藏记忆，畅想明天	081
说“绿叶”	083

他——我朦胧人生的引路人	085
我的三个意外	089
我的装修情结	093
我和我的TA	098
我和星艺有个约会	103
我们“毕业”了	106
我因星艺人生畅豪情	111
我永远是星艺人	113
我在工地当学徒	117
我在星艺，请听我说	119
向“不可能”挑战	121
向陈恒慧经理学习	123
星艺，和我一起成长的伙伴	127
星艺，我的家	129
星艺，心动一生	131
星艺给了我自信和快乐	133
星艺人在“关外”	135
学习，让我们前进	139
阳光下的“遇见”	141
一个“怪”人的速描	149
一个90后星艺女孩的“签单秘密”	155
一位新员工的真实感受	158
余工的恬淡生活	160

星 记

“思家”，为爱筑家	167
-----------	-----

从油漆工到总经理	171
公司的“金字招牌”，客户的“贴心管家”	175
关爱员工，胜似亲人	181
合川分公司：真诚服务，换来客户信任和感动	183
黄建淼：胸怀梦想，阔步走在装饰路上	189
黄苏凤：扎根星艺，用智慧和汗水书写装饰人生	197
黄勇：巴山蜀水“勤奋哥”	203
青春，在热爱中飞扬	209
让公司放心，让客户满意	212
我最敬重的人	217
徐国保：贴心服务赢得客户赞许	220
徐橘：十五载青春，书写创业“传奇”故事	222
一个装饰界的“普通人”	229
张绪云：只要用心，什么事情都可以做好	235
张友峰：坚守“一线”，奉献智慧	239

星 旅

韩国之旅，圆梦之行	249
巴黎漫记	252
冬日暖阳·五台别样红	256
行走欧洲，感悟设计	259
欧洲漫记（一）	262
欧洲漫记（二）	267
西行漫记（一）	270
西行漫记（二）	274
在日本，寻找设计灵感	277

+ 星 声 +

我与三姐一家的装修情缘

文 / 李幼群

第一次见到三姐是在2004年4月，星艺装饰贵阳分公司成立的第一周。还记得那天的情景：一位年轻、美丽、优雅的女士拎着一个大蛋糕，牵着一个可爱的小男孩走进我们公司……那天是小男孩的生日。

三姐是玫琳凯公司的厂家代表，在家里排行第三，这是后来我才知道的。我至今还特别清晰地记得当时的一个情节，三姐认可我们的设计后强调了一点：她和父母同住，一定要得到两位老人的认可方能实施！三姐对父母的尊重，让我记忆深刻。当时，因为从未见过两位老人，我的心里有点忐忑不安。同时，也有几分期待，培养优秀三姐的两位老人是怎样的人物？

在新房子里，笑眯眯的阿姨让我顿感亲切。瘦高的叔叔，腿脚有点不便，我想去搀扶，但叔叔拒绝了，未装修的高台阶都要自己上下，让我很是佩服。也正是这种挑战自己的态度，让叔叔在后来的日子里战胜了死神——毕竟心脏搭桥手术对于一个70多岁的老人来说是一个巨大的挑战。从那以后，我和叔叔、阿姨的缘分展开了。

当初我作为开拓者被调到贵阳分公司，离开生活了二十几年的故土，并没有想到会面临多少困难。更凑巧的是，一直考虑事业稳定后再要的孩子不期而至。新的环境、新的人事、新的生理，所有的一切都是对我的考验。如今，大多数的不快，都随时间的流逝而被淡忘，可有一件事却一直让我难忘。

玫琳凯公司有个经销商的家也是我们星艺装修的，这位客户特别注意个人隐私。当三姐按常规恭维她“听说你家装修很漂亮”时触动了她的神经，这个客户认定是我

在三姐面前说了她的“超个性装修”（事后问设计师才知道的），把身怀六甲的我叫到面前从头到脚数落了一顿。我不明个中缘由，但还是很抱歉地说：“首先我对你表示抱歉，如果我说过什么让你们产生误会，我会当面解释清楚。”可对方一直不依不饶，数落了好几遍。我挺着个大肚子尴尬地站在那里，只想哭，想找个地缝钻进去，可还是陪着笑脸跟她解释。过后，我也不能在员工面前哭，只能把所有的委屈藏在心中。我在三姐家向二老讲起此事时，不禁痛哭流涕。二老一听，很是生气。他们说，玫琳凯是个爱人的公司，大家都是赞美对方的，怎么可以这样对待别人。他们要求三姐好好处理此事。

当然，我也不愿意把事情搞大，并且有些事情是没法解释清楚的。为此，公司的经理还登门致歉。后来，事情的发展就更特别了，公司经理和那个客户成为很好的朋友，那个客户还介绍朋友来我们公司装修。但老人对我的关爱，在那时给了我最大的支持和安慰，让我在凄苦中感受到了温暖。还特别记得阿姨对我说的几句话：“不用怕，会过去的，一切的磨难你肚子里的宝宝会知道的，他（她）长大后会懂事的。你要保持乐观，不能让孩子出来就皱着眉头……”他们点点滴滴的关爱，一直延续到今天。阿姨还对亲朋好友说我是她的“五女儿”，虽然没有仪式，也没有要求改口，我也把他们当作家人了。几个月前，阿姨七十大寿，我把家里的小孩、老人都带到阿姨家为她祝寿。我们两家人在一起，非常融洽、开心！

近十年间，三姐家的两套房装修了三次，二姐家装修了一次，四姐家目前还在设计中。通过三姐家人介绍的客户，更是不计其数。工作之外的交流，也从未间断。三姐告诉我，近期她在考虑买别墅，让我参与咨询选择。2013年设计师培训，三姐的一堂“客户心态、工作心态、入职心态”培训课，让公司所有的年轻人都发自内心地称她为“三姐”。2014年，在我们的全省培训中，三姐又无怨无悔地担任我们的培训老师。这种情谊，既有亲情的交流，还有事业的帮助。人生中得此挚友，无愧矣！

成小姐，我的第一位客户

文 / 张小武

成小姐，南宁中天世纪某房的业主，也是我做监理时服务的第一位客户。一转眼，十年了！每当想起这次服务，心情都与接第一单业务时一样，既兴奋又忐忑。

十年前的一个夏日，她在中天世纪售楼部前见到我时，很大方地主动和我握手说：“你就是张工吧，我姓成，成功的成。以后我家装修就交给你了，有劳你多费心。”

眼前的这位女性，年轻漂亮，短发，一袭白连衣裙，北方口音，说话时字正腔圆，语速较快。既像阳光的邻家小妹，又隐隐透露出干净、利索、能干的白领气质。

看着她，我多少有些拘谨，慌忙说：“一定，一定！你放心，你放心！”

从后来的交谈中得知：她是山西太原人，新婚，先生是南宁人，他俩都在深圳工作。由于先生家族观念较重，买套房装修好是为了方便家里老人和自己节假日回南宁时居住。

房屋面积110多平方米，当时其他项目不多，我自信完成施工没什么问题。

进场后，成小姐做的第一件事是张罗着给我们准备饮用水，提来的都是成打的矿泉水。她还一再叮嘱我没水了要及时通知她，且笑着说：“你不能自己不渴就不管工人。工人师傅要做事，渴得比你快。”工组长们受宠若惊，纷纷跟我说：“业主尊重我们，我们更要十二分地敬重业主，干活绝不能偷懒。”

水电施工从定位到水电检测都很顺利，但泥工进场把水管包住后，发现主卫的马桶位置不够，人坐在马桶上时左手很容易碰到排水管柱的阳角。卫生间足够大，但马桶与水管的位置却非常拥挤。

成小姐听完我的介绍后，立即焦急起来：“那怎么办啊，总不能就凑合着这样吧！”左边是洗手盆没有空间，马桶的位置只能前移，可是和墙之间会有较大的空隙，我建议马桶后面砌半高墙。“那怎么行，马桶后半高墙，那多压抑啊！”我的建议被成小姐轻易否决了。我找不到理由说服她，又拿不出更好的方案，只能暂停工地施工了。

第二天，徐橘总监打电话给我说：“就在马桶后面砌半高墙，怎么会压抑呢，在半墙上放上一束花，旁边摆上几本书，再现代时尚不过了。张工，要多动脑，不要什么问题都往我这儿推，成小姐已经同意这个方案了！”徐总监的话里虽然有批评的意思，但我却似醍醐灌顶，同样的方案，我说服不了成小姐，而徐总监以“一束花”就轻松说服了她。

有了这样鲜活的例子摆在面前，后面的工作就顺利多了。比如，三扇房门，预算上是没的，成小姐问我是现场做好，还是去市场上订做好。我说：“从色彩及款式搭配上说，当然是现场做好了。在市场上哪儿买得到纯天然木纹的房门。这木纹，谁走进来不说漂亮？市场上买的门，能配合得这么天衣无缝吗？”

我说的也是实话，星艺南宁分公司一直坚持用最好的面板，线条是天然实木，从来没用过人造木。这一建议，成小姐欣然接受了。

因为对南宁不熟，成小姐自购装修材料，哪怕是一两个拉手，也要带上我。身为工地监理，我当然欣然应诺。可熟识之后，她还时不时地“气”我，按她的话说：“张工，你的审美太差了，你若说买A，我选B肯定就OK。我拉你来只是要个反面参照物。”而当时的我，也时不时地回敬她几句。

说笑归说笑，事实上，每个客户都是我们学习的对象。成小姐买拉手时，提包里放着施工图，选好了拉手款式再选尺寸时，她都要用卷尺把每个拉手量了又量，拿计算器算了又算，说是要算好黄金分割比例，然后在图纸上标好安装的位置，告诉我一定要按她标出的尺寸安装。她的用心，不得不让身为监理的我自感惭愧。其实，装修不是高深的学问，特别是监理，心细且认真才是最重要的。

十年前，南宁家装工地上但凡用到透光不透视的玻璃大部分都是选用磨砂玻璃，但成小姐却指定要蒙砂玻璃。蒙砂玻璃，对当时的我和南宁市场来说，还是个新名词。我们找了无数地方，去了无数家店，公司材料员和玻璃材料商都说没有这种玻璃。

这时，成小姐的“固执”表现出来了。她认为，没有找到，不代表南宁没有。她

花了两天时间，顶着烈日，拉着我走遍南宁的大街小巷，问了不下三十家玻璃经营店，都说没有。但成小姐却坚持，找不到绝不放弃。

直到第三天，在一家玻璃店老板的提示下，我们终于在南宁北际路找到一家叫“松林”的玻璃厂，解决了蒙砂玻璃的采购的问题。

成小姐的坚持是有效果的。蒙砂玻璃与邻居用的磨砂玻璃比，确实要细腻高档得多。

每谈及此，成小姐就像个小姑娘一样抿着嘴偷笑。然后还不忘给我上“政治课”：“怎么样？坚持就有回报吧！告诉你，追女孩子也是这样，不能轻易放弃的。还有，陪女孩逛街一定不能老叫累！”她知道我未婚后，就一直拿这个说事。

真诚的服务换来真诚的友谊。我与成小姐成了朋友，相处十分融洽。装修也接近尾声，我自认为这工地就要完美收官了。然而，就在公司装修队伍都已出场后，我突然接到成小姐的电话，电话里她竟然带着哭腔，语速比原来还要快。她说：“都怪你不把窗台石保护好，卫生间那个飘窗，汉白玉的，现在全花了，我不知道是装洁具的人还是你们的工人踩花的，反正我现在不要了，我要换！我婆婆他们看好日子了的，后天我们要‘入伙’，现在怎么办，怎么换啊，我怎么跟他们说啊？你快来看怎么解决！”

不管现场如何，也不管是谁踩花的，我都有责任做到让客户满意。我宽慰她说：“不要紧的，不用敲了重做，在原来的石头上重新加一块也只是高两公分，很快的，不会影响你‘入伙’。我明天就安排人去量尺寸。”

第二天材料商去量尺寸时笑了，说：“这不是踩花的，这叫晶裂。汉白玉刚装上去，表面多少都会出现一些小炸点，这是正常现象。”材料商的话，让成小姐释然了。

四十多天一晃而过，顺利交房结算，我的工作算是圆满完成。成小姐的公婆在“入伙”时不停地摇着我的手说“谢谢”。成小姐和她先生去公司结算时，也在徐总监面前真诚地表扬我认真的服务态度，我听了既高兴又惭愧。如果说我在这次工作中有所进步的话，应该是客户拉着我进步的。

此后，成小姐每次回南宁总会打电话让我到她家新房吃饭，说是要好好谢谢我，我都一一婉拒了。

十年过去，手机掉了两次，又被偷一次，南宁这个城市，我也是去了又来。和成小姐的联系不再，但我却常把祝福放在心里。

很喜欢彝族歌王奥杰阿格的一句歌词：“你向前看，远方很远；你回头看，故乡

很远……”在此，我生硬地改动三个字：你向前看，远方很远；你回头看，客户很近。
我们服务过的每一个客户，都是我们生命旅程中珍贵的财富，都应该好好地去珍惜。

感动的力量

文 / 冷宇英

在星艺，第一个让我感动的人是张姐。她是简阳市“海上花园”第二期的一位客户，因为姓张，所以我叫她“张姐”。之前我不认识她，是一个朋友把她的电话给我的。

第一次，是在某个星期五的下午，我主动给她发了信息。第二次，是中秋节，还是我主动给她发的信息。第三次，又是一个星期五的下午，这次我拨通了她的电话。电话刚接通，当我忐忑不安地自报家门时，她就说被我的服务感动了，承诺第二天来公司商谈。挂了电话，这一次我被她感动了。

张姐不是本地人，对简阳的路线不是很清楚，所以当时是我们去接她的。接到公司之后，我帮张姐选了个设计经验最丰富的男设计师为她做设计，他们谈得很愉快。因为张姐想要把房子装成中式风格，当我们的效果图出来之后，她说效果太纯了，要做简中式的。于是，她建议换个女设计师，她比较钟情于女性，说女人要心细一些。后来公司女设计师的作品效果出来时，张姐高兴地说：“我就喜欢这种效果。”当时，看到张姐欣喜的表情，我也很开心。

对这个客户我非常关心，从工人师傅到监理我都叮嘱他们要认真做，让客户明白白白消费，最起码要让客户感觉到我们公司的服务与质量的确是与众不同的。

张姐是个比较好说话的人，施工过程中我们做得不到位的地方，她都没有介意。记得有一次张贴艺术画时，我们的监理没在现场，工人师傅把一张艺术画贴错了，本来是贴在休闲阳台的墙面上的，却贴在卫生间的墙面了。张姐说贴错了，工人师傅本来是准备取下来重贴的，结果她又说：“算了，贴在这里也挺好看。”后来，休闲阳

台上又做了另一个造型。自从这次以后，我又一次叮嘱现场监理，一定要把好质量关。

当工程完工时，张姐对我讲出了肺腑之言：之所以选择我们，是被我真诚的服务感动了。第一次的信息，她看过之后就删了；第二次过节收到信息，她略有感动；第三次给她打电话，她就完全相信我们了。她还告诉我，本来她还准备换一辆车的，结果钱全都花费在装修上了。

陪“大客户”看星艺

文 / 胡莲

2014年11月6日至9日,为答谢星艺VIP客户,让广大客户朋友走进星艺、了解星艺,搭建星艺与客户情感沟通的大平台,广州分公司组织开展了“星艺装饰2014年大客户考察团探索之旅”活动。

在为期四天的考察中,大客户团一行30多人考察了星艺木材厂——艺邦木业、星艺投资的地产项目——艺邦·山水城、星艺艺术学院——江西美术专修学院等地,邀请VIP客户见证星艺装饰对“绿色家装”和“艺术设计”的诠释。同时,本次探索之旅还为大客户团精心安排了庐山、武宁免费旅游活动。

秋意浓浓,欢声笑语,笔者随同大客户团游山水、看星艺,别有一番滋味在心头。

——题记

11月6日晚,从四面八方聚集而来的30多位客户朋友,一起“飞”到山水武宁。一路的山山水水之后,映入眼帘的是整洁干净的街道,闲散的行人,没有都市人的匆忙步履,处处是安逸和闲情。

晚上8点,考察团抵达武宁县城,入住武宁宾馆。在晚宴上,客户们相互介绍,推杯换盏,说说笑笑,其乐融融。业主陈先生分享了他与星艺的故事,表示已有五套房子交给了星艺装修。在这多次合作的过程中,从第一次的不放心,到安心,到完全放心,星艺装饰无论在设计、施工还是材料等方面都体现出大品牌的优势,让他真正感到踏实放心。陈先生的发言一度引起团友们的共鸣,现场掌声雷动。

在参观艺邦木业生产车间前,星艺装饰特意安排考察团体验了一番武宁山水,让