

联合早报

南洋·星洲

2005年5月5日 星期四 联合早报 SME 专版 29



兄弟同心 创意致胜

● 吴慧敏

每个星期一，装修商、电工、水喉匠等都会聚集在Image创意设计（Image Creative Design）位于乌美弯的办事处，等着陈有廷、陈有恭和陈有森开支票。

三兄弟就会趁此机会，与这些装修商和再承包商交流，公司所负责的室内设计和装修工程的进度和问题。

“如果我们的设计师和市场人员对他们的工作不满意，我们会提出来要求他们改进。反过来，如果我们的设计师和市场人员要求他们做一些根本行不通、日后会影响公司声誉的设计，这些装修商和再承包商也会向我们反映。”

这些装修商和承包商大多都是一开始就“跟”着三兄弟的老班底，已有九年、十年的合作关系，所以大家对彼此的要求和做事风格都非常清楚。

“我们关注的是客户的满意度。我们花了这么多的时间和精力来打下基础，当然要小心呵护。”

Image创意设计是我国唯一一家获得“超级品牌奖”（Superbrands）的室内设计公司。它在今年初，与星和、双胜（Swensens）、Bossini等品牌，同时获颁这个荣誉。

摆两张桌子就开业

Image创意设计是由老二陈有恭和老三陈有森在1995年创立的。当时，原本做直销的陈有恭与做装修的陈有森，在大巴窰租下一个只有50平方英尺的小办公室，摆了两张桌子就开始营业。

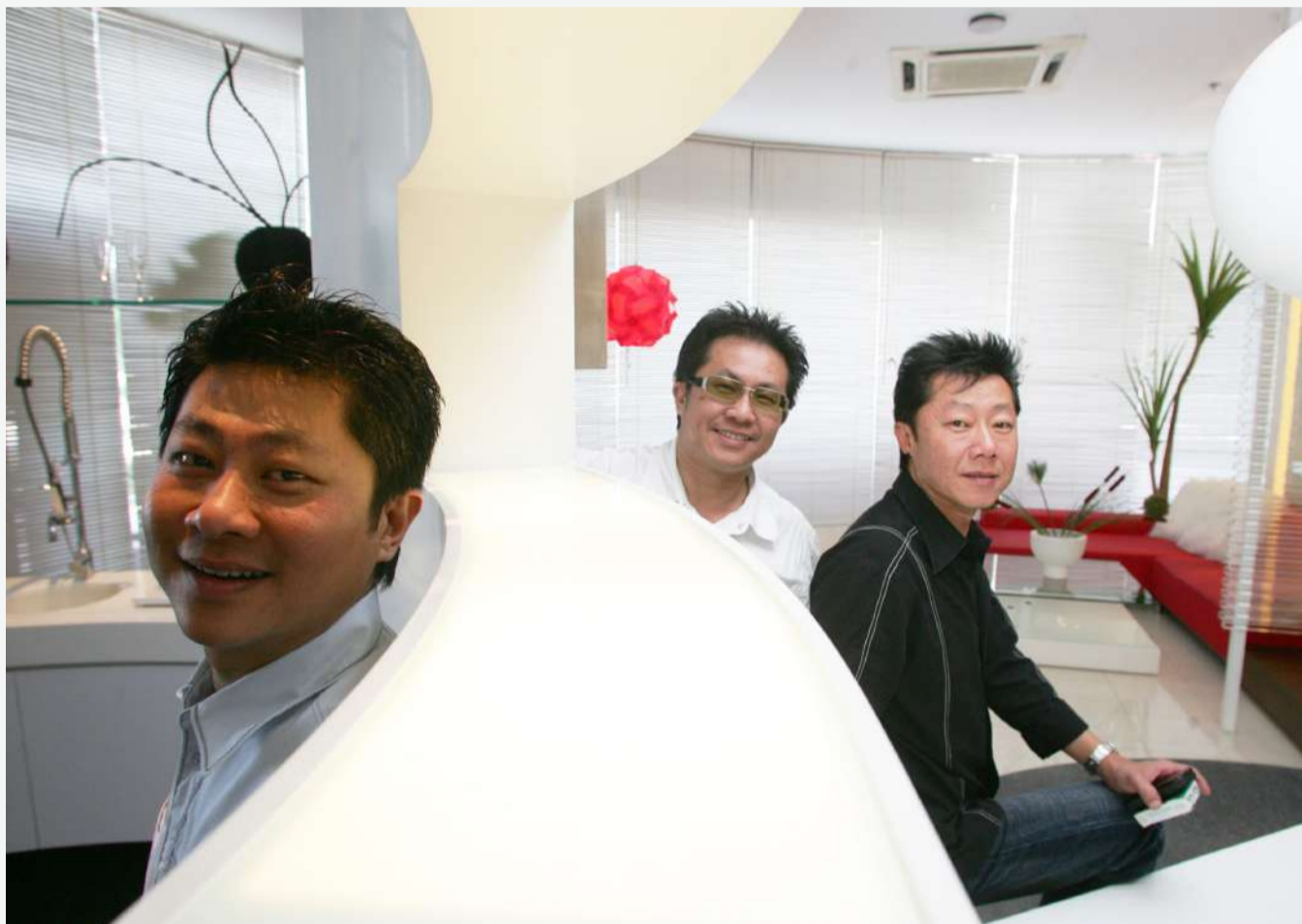
刚开始，公司主要只是做装修，但后来就加进越来越多的设计元素。一年后，原本在一家颇有名气的室内设计公司工作的老大陈有廷，也加入了公司，与两个弟弟并肩打拼。

公司不断扩充，不但由小办公室搬到大办公室，而且还渐渐设立了展示厅，在双溪加株设立了一个大约4000平方英尺的木工厂。

目前，Image创意设计旗下共有超过70个室内设计师，他们不但帮一般的屋主设计和布置家居，也帮Salvatore Ferragamo、Country Road和Calvin Klein等名牌店铺做室内设计和装修。

建屋局和私人发展商也将它们的示范单位，交由Image创意设计负责，这包括：兀兰、康埔梓组屋示范单位，以及East Signature共管公寓示范单位。

除了每年的一二月，以及农历七月这两个低潮期，Image创意设计手头上往往有五六十个工程在同时进行。其中，大约八成属于住宅设计与装修，剩余两成属于办公楼和商店设计



陈家三兄弟携手打拼，打造出一家千万元的室内设计公司。老大有廷（中）主要负责设计、老二有恭（右）是营运和管理人才，老三有森（左）则负责控制供应商和品质。

与装修。

陈有恭说：“我们参加家具展，作品也常常上杂志，不过生意主要还是靠客户的口碑和介绍。”

为了保证品质，三兄弟会对工程作突击检查，特别是对一些不熟悉的新晋设计师更会看紧一点，确保他们能够顺利地几个工程后才逐渐放手。

陈有恭说：“客户的要求越来越高，特别是在我们获奖后，更是对我们有一定的期望，要保持水准，令他们满意，是非常艰巨的挑战。”

重视客户服务

他说，这些年来，Image创意设计已建立了口碑，能够在极紧的装修费预算内，把高品质和具创意的“货”交给客户。

“最贵的是一个60万元的商店装修工程，不过百多元我们也做。对我们来说，没有生意是太小的。虽然100元的生意，可能只赚20元，但是我们却可能因此而赚到口碑，客户介绍更多的生意给我们。”

“这一行的竞争非常激烈，服务是非常重要的。有些客户五年、

十年后找我们帮他们做一些修补的工作，我们也会尽量帮忙。我们也会教育设计师，他们的工作并不单单是装修房子，也包括带客户去选购家具摆设。”

近几年来，陈家三兄弟设立了展示厅，也积极建立品牌和品质，目的就是为了让客户显示，他们有心做长远的生意。

他指出，公司必须以诚信来做生意，采取透明化的经商手法。在工程开始之前，公司都会列明工程的完工日期、装修费用、装修内

容，每一个设计也会绘图让客户批准。

“我们尽量做到透明化，没有所谓的隐藏费用（hidden costs），让客户可以安心。”

去年，Image创意设计的营业额大约1000万元。接下来，三兄弟计划将更多的注意力放在商业客户上面，以扩大市场领域，达到住宅和商业房地产工程各占一半的比例。“我们也希望进军海外市场，例如吉隆坡就是其中一个我们有兴趣的地方。”