

在海拉汽车专业维修能力中心的开业庆典仪式上, 中国汽车维修行业协会副秘书长王逢铃表示, 随着汽车技术含量的不断提高, 传统的汽车维修技术与经营管理模式都将受到很大的冲击, 这对新近进入的企业来说正是发展良机。王逢铃说: “中国汽车工业的飞速发展给后市场带来了蓬勃生机, 尽管我国正式注册的汽车维修从业人员已达40.7万人, 但仍有很大的增长空间。因此, 许多国际企业也纷纷瞄准了中国汽车维修市场这一块‘可口的蛋糕’。我们欢迎海拉把高质量的产品、先进的技术以及高水平的维修服务引入中国市场, 同时也预祝海拉汽车专业维修能力中心在推动国内维修行业的技术进步与服务水平方面发挥国际企业的优势。”



王逢铃副秘书长(左)参观海拉汽车专业维修能力中心

## 海拉汽车专业维修能力中心： 开启“产品+培训+维修”的服务新模式

文/本刊记者 马骏



王兴隆(中)、博瀚(左)、Sven Kruger(右)为中心开业联手剪彩

2012年5月25日, 上海真北路4323号, 鼓乐齐鸣中, 一场传统的中国舞狮节目拉开了德国家族企业海拉全面进军中国汽车后市场的序幕——海拉汽车专业维修能力中心正式宣布成立。海拉贸易(上海)有限公司总经理王兴隆、海拉中国CEO博瀚、海拉全球汽车专业维修能力事业部经理Sven Kruger在成立庆典上分别致辞并联手剪彩, 中国汽车维修行业协会副秘书长王逢铃亲临现场祝贺, 本刊记者受邀出席庆典并随后对王兴隆、博瀚、Sven Kruger进行了专访。

### 王兴隆: 中心将成为海拉发展史上的里程碑

记者: 能否简单介绍一下海拉汽车专业维修能力中心的经营范围? 从生产与经销零部件, 到进军汽保设备市场, 再到开设汽车专业维修能力中心, 这是否标志着海拉已经全面涉

足中国汽车后市场?

王兴隆: 在汽车专业维修能力中心的经营方面, 海拉将提供全面的经营业务, 包括提供产品服务设备以及相关的基础设施, 提供门店客户的产品形象和产品展示相结合的模式, 建立有效的管理机制等。海拉汽车专业维修能力中心由修理厂设备部、技术中心、维修厂服务三部分组成。修理厂设备部通过提供诊断设备和维保设备以满足独立汽修店不断增长的专业设备和技术数据需求; 技术中心设有设备齐全的操作区和培训教室, 今后将逐步发展为进行教学材料开发、技术培训及通过现场或热线方式为独立汽修店提供技术支持的场所, 同时也为修理厂设备部提供售后技术支持; 此外, 海拉正在创造一种完整的维修厂服务模式, 从而为独立汽修店提供更多的支持。

海拉汽车专业维修能力中心必将成为海拉贸易发展史上一个重要的里程碑, 它预示着海拉将以另一种形式更进一步贴近市场, 也标志着海拉全面进入中国汽车后市场。

记者: 海拉是出于对市场怎样的判断与考量后决定进入汽车维修领域的? 海拉打算如何利用并发挥在中国后市场多年的优势?

王兴隆: 海拉进入中国汽车后市场快15年了。在这15年里, 海拉成功地建立了一个强大的销售平台, 并拥有一批具有丰富经验和运作能力的团队成员。从核心的海拉产品

销售开始, 近些年海拉不断跟各领域合作伙伴展开广泛而深入的合作, 加强和扩展了自己的产品组合, 在零部件领域增加了制动系统和悬挂系统, 在维修设备领域增加了轮胎服务相关设备及汽车诊断设备。与此同时, 海拉也适应不断变化的市场, 及时发展传统销售渠道和线上销售渠道两种不同销售模式。然而, 考虑到汽车复杂性的增长和消费者在质量和服务方面需要的提高, 以及独立维修厂对于提升售后市场技术的必要需求, 海拉决定创建一个汽修专业维修中心以支持独立维修厂的发展。

海拉汽车专业维修能力中心将依托海拉贸易多年来在中国售后市场建立的销售网络及市场推广平台, 结合即将开业的海拉汽车服务中心, 发挥海拉在中国后市场的深厚积累与网络优势, 为汽车维修服务提供更加全面的服务。

### 博瀚: 中心将助力海拉实现远大战略目标

记者: 从零部件市场到汽车维修服务领域, 海拉的经营与发展思路是什么?

博瀚: 海拉是一家来自德国的家族企业, 在传统的零部件市场, 海拉公司的立足点除了先进的技术之外, 还在于海拉在原配套业务方面一直具有较高的服务水平。如今, 海拉希望把这一成功的经营理念灌输到汽车维修服务领域。所以, 海拉不仅希望为

后市场上的客户提供高质量的产品, 还希望为客户提供一个全方位的服务解决方案。换言之, 海拉不是单纯地销售产品或设备, 而是希望去引导客户; 海拉不仅仅为客户提供单纯的技术支持, 还会纳入更多的服务内容以及技术培训等。

记者: 海拉汽车专业维修能力中心的成立对于海拉在中国后市场的发展有着怎样的战略意义?

博瀚: 海拉在中国投资建厂已经超过20年, 目前在长春、上海、厦门和北京拥有四个主要的生产基地。到2020年, 海拉在中国的发展规划是年营业额达到30亿欧元。

为了达到这个目标, 海拉未来将进一步加大在中国的投入, 设立更多的新工厂, 进一步扩展业务; 另一方面, 海拉也在与一些主机厂洽谈合资建厂的事宜。目前, 海拉在中国已经拥有4000名员工, 除了工厂和技术中心, 售后市场已经成为海拉在中国业务的重要部分。海拉汽车专业维修能力中心将是海拉贸易和海拉中国实现远大战略目标的一个重要的因

素, 它将维修厂设备部、汽修中心和维修厂部门整合成为一体, 这是一个全新的、独特的概念, 将使海拉进一步深入中国汽车后市场。

### Sven Kruger: 中心将为客户带来完美体验

记者: 汽车技术的发展日新月异, 市场对维修技术及相关服务的需求也更为苛刻, 对此海拉有何应对措施?

Sven Kruger: 随着汽车技术发展的日趋复杂, 如今仅凭电子故障信息系统或检测单元就修复一辆新款汽车已不再可能, 这就是海拉致力于将车辆诊断、零配件识别与订购以及汽车修理整合成为一种更为高效模式的原因所在。这种经营模式能够使维修工作更为安全、更有保障, 这也是海拉应对市场最新需求的措施。

目前, 海拉在欧洲将专业的培训课程、技术服务热线、技术信息和极具吸引力的社会融资模式, 已经整合成为一个整体, 这使得海拉热线在整个欧洲售后市场成为最能够提供帮助的热线之一。鉴于在欧洲市场的成功

运作, 海拉决定将这一模式引进中国市场。

记者: 海拉汽车专业维修能力中心的经营模式有何特点? 它能为客户提供怎样的服务体验?

Sven Kruger: 经过15年的成功运营, 海拉与众多贸易伙伴之间建立了良好的合作关系。现在, 海拉决定进入汽修市场, 翻开了历史新的篇章。海拉汽车专业维修能力中心将修理厂设备部、技术中心和维修厂服务模式三者结合, 这将为独立汽修厂提供专业的支持, 帮助它们达到专业的水平。这样的发展是依据海拉在独立售后市场上的战略, 不仅为汽修厂提供零部件, 还要为他们提供修理工作相配套的设备和技術, 以满足汽车厂对维修工作的必须要求。

通过成立海拉汽车专业维修能力中心, 海拉将先进的经验、技术与产品引入中国市场, 使海拉成为中国市场最主要的技术提供商之一。我们相信, 海拉零部件修理厂设备部、技术中心和维修厂这种三位一体的服务模式, 将为客户带来完美的服务体验。■