



## 丁鹏： 为用户提供贴身服务是我们的新目标

文/本刊记者 胡凯溶

美加达自动变速器配件有限公司主要经营与自动变速器相关的零部件和油品，并致力于为顾客提供高品质的自动变速器零配件。美加达主要代理的品牌有Raybestos, Allomatic, Precision, Transtar, ACDleco, Alto, Transtop, Tanbo和一汽四环零公里油品等。自1996年成立以来，已经有三家分店覆盖新广从汽配城。日前，本刊记者就自动变速器零配件市场企业合作等话题采访了美加达自动变速器配件有限公司总经理丁鹏。

记者：美加达公司在变速器市场有17年的销售经验，请问经过这17年的发展，贵公司有什么变化？

丁鹏：17年来，我们见证了自动变速器汽车在中国市场的成长历程，亲身感受到变速器已经从过去的“八国联军”式的产品，发展成现在有明确的主流品种和品牌的产品；用户也从过去的小型经营转向规模化、产业化的经营；维修的质量得到了保证，维修市场也变得更加规范、方便和有保障。

美加达公司从过去几个人的小规模公司成长为如今拥有几十名员工的企业，公司经营的产品越来越全，经营渠道越来越广。但是比起发达国家的成熟市场，我们目前还是处于起步阶段，市场上的竞争还停留在价格竞争的层面上，仿冒造假、诋毁诽谤还在被一部分人用作竞争的武器，市场上缺少真正深层次的合作。

记者：您如何看待中国汽车消费市场以及汽车后市场？

丁鹏：中国汽车后市场是正在成长的市场，市场规模正在扩大，需求也在不断增加，同时，市场也正处在由不规范向规范化发展的转折期。

我国的自动变速器产业还相对年轻，技术培训也更多的是靠师傅帮带徒弟，但是，

由于每种变速器零件都有其独到的技术，在使用品牌产品的过程中逐渐积累正确的产品知识和有理论依据的经验是更重要的，还需要用正确的产品知识去引导市场。

从客户的角度来讲，选择零配件的时候会优先考虑性价比高的产品，而这些产品往往是品牌知名度高的产品，因为在汽车行业树立一个品牌是十分不容易的，品牌传承几十年甚至上百年则更是不易，所有的品牌拥有者都不会拿品牌的声誉做赌注的。

记者：美加达在自动变速器市场有这么多年的经验，以及与雷贝斯托等世界知名品牌合作多年，您认为未来自动变速器在应用端的需求是怎样发展的？相关零部件企业在技术与产品开发方面应当注意哪些方面？

丁鹏：我们始终认为自动变速器产业是一个朝阳产业，未来的市场前景广阔。无论是CVT(无级变速器)、DCT(双离合变速器)还是AT，都会在市场上拥有各自的客户群，市场的增长指日可待。

我们希望各相关零部件企业在服务于主机厂市场的同时，不要忘记售后市场，像雷贝斯托一样，加大对市场的培育和引导力度，用正确的产品知识和技术来引导市场，只有这样，广大用户才能识别伪劣、仿冒的产品，不会上当。

记者：作为雷贝斯托的中国指定代理，请问是什么原因促成了贵公司与雷贝斯托的合作？您对双方的合作有何心得体会？

丁鹏：我们合作的基础就是双方的实力。雷贝斯托是世界知名品牌，它的摩擦片是高质量的，而美加达在国内自动变速器的分销服务方面也是佼佼者，再加上双方对待客户和市场的理念是高度契合的，这是我们保持长久良好关系的前提。

美加达和雷贝斯托共同的理念就是尊重客户、尊重技术。我们共同为客户提供技

术培训和支持服务，共同策划、商讨针对不同客户的专门服务模式。这几年的合作，加深了我们对市场的理解，也为双方企业带来了良好的经济效益。另外，雷贝斯托还为我们带来了一些美国的经营理念和方法，使我们开阔了眼界和思路。

记者：请问美加达是如何应用这些美国的经营理念与方法的？

丁鹏：在美加达，客户按照他们从事的工作范围分为直接客户和经销商客户两种。直接客户是零件的使用者，而经销商客户是零件的销售者。直接客户通常没有或很少有自己的库存，而经销商客户为了能及时地向他的客户提供产品，会建立自己的零件库存。我们为这两种客户提供不同的服务：对于直接客户，我们要了解他们主要面对的变速器的型号和生产模式，了解相关变速器的易损零件和大约的月用量，并根据这些信息为他们按月度发货；而对经销商客户的策略是不同的，由于经销商客户不是自己使用零件，而是向其客户销售零件，所以用量和品种的变化比直接客户更大，就需要提前进行沟通。

另外，由于经销商是直接参与市场活动的，因此对于新产品的市场与推广所起到的作用就更大，因此，在进行新产品推广时对于经销商的培训就更加重要。当然，在经营中保护经销商的利益和市场也十分重要的。

记者：请问贵公司未来的经营目标是什么？

丁鹏：美加达立志成为行业中品种齐全、价格适中、质量可靠的零部件贸易公司，为客户精选世界著名的、性价比高的产品。

通过17年的市场实践，我们深切地体会到服务无止境的含义，只有和客户保持密切沟通，才能为客户提供最恰当的服务，所以，为用户提供量身定做的贴身服务是我们的目标。M