

JONNESWAY: 让客户主动选择我们的品牌

◆文/本刊记者 姜曼

2012年, 奔腾汽车检测维修设备制造有限公司与台湾著名工具生产开发商重威企业有限公司强强合作, 将工业级专业汽车维护设备工具JONNESWAY(强斯威)引入大陆市场。强斯威在台湾拥有30多年专业手动工具、气动工具、汽修专用工具的研发生产历史, 其拥有最先进的研发技术、自动化仓储物流系统, 产品符合高品质国际认证标准, 并以美国ANSI、德国DIN标准为基础, 将产品成功升级, 不仅符合专业领域的质量要求, 更具有先进的工具设计水平。作为一个拥有30年光辉历史, 行销全球105个国家的品牌, 强斯威项目经理刘振基表示: “强斯威现在要求的不是产品的销售量, 而是先让客户了解强斯威的品牌, 然后通过使用工具认可强斯威, 最终让客户主动选择我们的品牌。”

多样化的产品

刘振基告诉记者, 强斯威不但有常用的手动工具、气动工具、工具车, 同时还包括喷枪、引擎正时等汽修专用工具, 产品涉及工业生产、汽修、航空、船舶等各个领域。刘振基说: “当今市场上的手动、电动、气动工具的主流产品品牌众多, 且各具优势, 综合而言, 客户反响较好的工具多由台湾地区制造, 但是很多品牌出于降低成本的考虑, 逐步将其产品的生产本地化, 这在一定程度上导致了产品质量和精度的下降, 进而影响了客户的使用。而强斯威不但是台湾著名品牌, 并且是百分之百的‘台湾制造’, 以确保产品的品质, 这是强斯威的优势。”如强斯威C-7DA2工具车, 其1.0mm的一体成型车身, 1.2mm的车顶及车底, 5"×2"的车轮, 可承受重力敲击的桌面, 搭积木式的组合进行相应的功能扩展, 如增加C-A9工具车钳工台与C-A1310台虎钳, 这样工具车就具有了多功能工作台, 使用方便; 同时, 根据

实际工作的需要, 整理了各种工具组套, 借助EVA等材料将工具整齐地摆放在工具车里, 实现了工具的规范化管理, 既方便整理, 又保护了工具, 有助于防止工具的丢失和磨损。”刘振基还强调, 现在强斯威主要是将成熟的产品带给客户, 然后根据客户的需求推出汽修专用工具。高品质、高精度的产品是客户未来的需求, 也是汽保工具未来的发展趋势, 强斯威将致力于为客户提供“一站购足、心满意足”的服务。

提到工具的选择与配备, 刘振基告诉记者, 目前客户在选择汽保工具时的考虑因素基本相同, 不管4S店、大型综合类维修厂, 还是小型快修店, 都会将产品质量放在首要位置, 其次才会考虑工具的使用成本。强斯威就是在质量与成本之间进行平衡, 为客户提供高品质、高性价比的产品。对于4S店的工具配套, 刘振基说: “其实每个主机厂都有很标准的配套要求, 我建议大家还是按照要求将工具配套齐全, 根据工位的需要配备正确的工具, 更重要的是对维修人员及工具加强管理。一些专业的修理厂更要选择高品质的专业维修工具, 一个好的工具, 不但使用方便, 最主要的是要满足维修需要, 解决问题, 同时还要防止在使用时对汽车造成二次伤害。”

专业的服务体系

刘振基说: “作为一个成熟的企业, 不但要保证产品的质量, 更要为客户提供优质的服务。强斯威会与全国最优秀的经销商一起, 建设一个强大的服务网络, 为用户提供完善的售前、售中及售后服务。提到产品的售后服务其实最终还是与产品的质量息息相关, 因为工具在加工生产过程中造成的质量问题, 才需要相应的售后服务。”刘振基表示, 强斯威会一如既往地坚持产品的品



强斯威项目经理 刘振基

质, 同时还会根据工具的特殊情况增加售后服务资源, 包括相应的服务方式。刘振基告诉记者, 因为工具的特殊性和汽保设备的服务存在一定的差异性, 强斯威会根据这些差异在为客户服务时做相应的调整。同时, 刘振基在他的管理中提出了主动服务的重要性, 如何保证产品的质量, 不去给客户造成额外的麻烦, 以及如何让客户正确使用工具, 这一系列工作都是为了给客户提供更好的服务。

刘振基还说, 为了提高工具的使用效率, 强斯威还会对客户进行专业的培训。2012年强斯威就将自己的产品在全国将近一百个城市进行了巡回的展出培训, 在展出过程中除了对产品进行介绍外, 还告诉客户如何使用工具, 特别在维修过程中如何正确使用工具, 以及普及一些最基本的使用规范。活动现场客户非常认可这种活动, 而且也感觉非常亲切。最后, 刘振基强调说: “我们这样做是为了让客户正确地使用工具来帮助他们解决问题, 最终客户通过自己的亲身体会认可强斯威, 选择强斯威。” 