

# 姚豪: 伍尔特就是质量

◆文/本刊记者 姜曼

对于汽修工具而言, 欧美品牌可谓引领了整个行业的发展, 其可靠的质量以及对提高维修效率的贡献, 深受客户的广泛赞誉与认可, 具有近70年历史的德国工具领导品牌伍尔特即是其中的佼佼者之一。伍尔特于1994年进入中国市场, 如今在国内拥有6家直线全资子公司, 约1200名优秀员工, 并在全国100多个城市建立了完善的销售服务网络。伍尔特中国汽车大客户总监姚豪表示, “伍尔特将坚持追求‘伍尔特就是质量(Würth is Quality)’”

## 产品质量第一位

姚豪告诉记者, 汽车业内人士只要一提到伍尔特都知道其过硬的质量。作为众多主机厂推荐的工具供应商, 奔驰、保时捷、沃尔沃等欧洲著名汽车品牌都推荐使用伍尔特的工具。伍尔特会针对维修中遇到的不同问题零件为客户提供一个全方位的解决方案, 以最大程度降低维修成本, 提高维修效率。

姚豪以伍尔特的螺纹修复器为例, 向记者介绍了该产品以及与其相配套的解决方案。姚豪说: “现在很多专业的维修店都缺乏修复螺纹的有效方法, 尤其是缸体螺纹的修复, 因为缸体上的螺纹损坏后, 如果更换整个缸体成本很高, 所以一个快速的修复方案对车主来说能节省很多资金, 对维修店来说维修的收益应该比换件的收益更高, 可以说是双赢。如缸体上的螺纹损坏了, 可以用螺纹修复器快速维修, 操作的时间也比较短, 大概只需20分钟就可以修复一个螺纹。目前市场上有类似的产品, 是弹簧型的, 但弹簧型螺纹修复器的螺牙密封性不太好, 我们在此基础上提高了密封性, 如在类似油底壳的地方, 要求螺纹之间的配合需非常好, 不能漏油, 而弹簧的密封性不太好, 并且很难和缸体固定, 有时拆螺丝时里面的弹簧也会被带出来。另外, 弹簧型本身的材料强度也无法和缸体配合。伍尔特的螺纹修复器是由整块钢一起加工出来

的, 其材质、强度与整个缸体、螺丝的材质、强度是很接近的。伍尔特的螺纹修复器是经过很多汽车制造厂原厂认证的, 同时伍尔特针对螺丝的应用情况, 如螺丝的断裂, 包括拆卸、安装, 防锈, 防咬死等有一套整体的解决方法, 为客户提供了全方位的服务。一辆汽车都是由螺丝、铆钉等紧固件装配而成, 螺丝的正确安装和维修决定了汽车的安全!”

## 未来工具的发展趋势

姚豪认为, 提升工具的产品质量及提高维修效率以适应汽车维修行业的发展需求, 将成为未来工具的发展趋势。姚豪说: “目前国内汽修行业和汽保行业均处于起步阶段, 各类维修企业对工具的要求同样处于初级阶段, 只要能够使用即可。然而, 随着相关行业的发展与进步, 客户对工具的产品质量要求必将同步提高, 对工具的维修工艺以及维修效率的要求也会越来越高。”

姚豪告诉记者, 现在一些汽车品牌4S店在快修工位、专修工位上, 要求一个工位一小时要完成所有的维修工作, 这对工具使用效率的要求就更高, 普通的工具根本无法达到相应的要求。同时, 随着汽车保有量增长, 提升工具的维修效率也显得更加迫切。伍尔特在看到这一行业发展趋势后, 已经着手帮助一些4S店做全套的解决方案, 提高修车效率, 包括电动、气动工具, 整个快修工位上的工具整合, 以及工具的摆放和使用选择的流程等。姚豪说: “目前, 在维修过程中, 维修技师在怎样配合、怎样诊断、工具怎样领取等方面做得不够完善, 还有很大的提升空间。而伍尔特将工具和维修采用的耗材都整合在一个工位上, 这样维修时工具和材料都可以直接在工位上拿到, 大大节约了维修的时间。对于工具管理不太好的维修店来说, 很多时候维修技师用一个小时维修, 可能有半个小时是在找工具, 针对这种情况, 伍尔特为客户提供全套的管理方案, 伍



伍尔特中国汽车大客户总监 姚豪

尔特的工具管理架上每个工具的摆放、定位都是可视化的, 可谓一目了然, 这样也避免了工具的遗忘, 体现了它的专业性, 有利于维修效率的提高。”

## 完善的售后服务体系

姚豪告诉记者, 伍尔特售出的工具都会有相应的销售代表到店里进行培训, 比如一些特殊工具, 不但需要提供一些使用的培训, 还需要工具的管理, 伍尔特也会给维修店配套工具车、配套挂板的建议。对于工具的日常维护, 伍尔特的销售代表会定期到店里对工具进行维护, 如对电动、气动工具进行润滑保养, 对手动工具进行清点, 另外还会根据工具使用的损坏情况及时进行调整。电动、气动工具使用过程中如果出现损坏, 伍尔特在天津有一个与欧洲同标准建立的Master维修中心, 可以说伍尔特的售后服务体系是非常完善的。最后, 姚豪强调说: “对于工具来说, 其本身的质量很重要, 还有就是工具的使用及管理, 以及出现问题后的维修也很重要。高品质的工具还要配合先进的管理理念。伍尔特的理念是工具要始终保持在最佳的状态才能保证维修的质量和效率, 工具每天的检修、日常的管理可能比工具本身更重要。”