

2013年11月5日至7日,由宝马中国培训学院和宝马售后服务部联合举办的第二届“BMW中国钣金喷漆售后服务技能大赛”决赛在新纶卓越学院北京培训中心举行。借此机会,本刊记者对新纶和业总经理陈昭仁先生进行了采访。

## 惟有客户更好,我们才能更好

◆文/本刊记者 高中伟

记者:新纶和业的业务范畴有哪些?在行业内有什么优势?

陈昭仁:新纶和业事业体的母公司新纶实业有限公司于1994年初在台湾成立。其在台湾积累了近10年的专业经验和实力之后,于2002年在上海投资分别成立了上海和业汽车配件有限公司与上海和越计算机有限公司,于2007年正式成立新纶汽车设备(上海)有限责任公司。20年来,新纶和业积极整合大中华地区资源,以拓展更深广的市场,并努力响应多元化的客户需求。新纶和业一直致力于钣喷业务,经过多年的成长和历练,承蒙国内几乎所有车系,尤其是高档车系的信任而发展壮大。我们的业务范畴包括:设备销售、培训、顾问、咨询、竞赛、认证、服务网络等,其中网络服务包括销售系统、售后服务系统、增值服务系统等。说到优势,那就在于我们不是设备制造商,和设备制造商的出发点不同,不会偏向于设备销售,我们会更专心地做服务。

记者:贵公司能为客户解决哪些问题?会通过什么样的方式为客户解决问题?

陈昭仁:我们为客户解决的问题主要有:修车的问题、营运的问题、客户满意度的问题。现在的大环境是车辆销售不赚钱,售后服务赚钱。在售后服务中,钣金喷漆的利润率可高达50%,但由于运营不合理、人员技术不过关、设备不匹配、流程不顺畅等原因,某些企业的利润率只有20%~30%,而我们存在的价值就是帮客户解决这些问题,让客户发展得更好。

维修企业的成长通常分为四个阶段。第一阶段:能够满足正常的作业需要和作业品质;第二阶段:提升作业的质量与效率;第三阶:提高产能效益与流程改善;第四阶

段:强化企业的经营与管理。第一阶要求硬件设备,必要的工具可以保证维修的安全性。当硬件设备满足了,需要解决的便是技术问题和人员培训的问题。我们帮助客户解决问题的途径主要是把设备、培训、服务和其他所有与钣喷相关的资源与客户共享。新纶和业就像医生一样,在审计中发现维修企业存在的问题,之后为其提供解决方案。

记者:除这次钣喷大赛之外,贵公司与宝马还有什么形式的合作?与其他典型车系的合作方式又有哪些?

陈昭仁:新纶和业在2003年开始与宝马合作,几乎覆盖了宝马所有车型的相关培训,我们所有的讲师都要通过原厂认证再去培训相关车型的员工。相比于机电培训,钣喷培训的成本较高,因为它通常采用破坏式的培训方式,所以我们就要更用心地去做,让出资方看到培训的效果,得到应有的回报。再比如我们为保时捷做的“月回访”项目,每个月我们都会帮他们检查设备和工具,以保证他们维修过程的持久顺畅性。新纶和业的很多员工都拥有维修厂的从业经历,所以我们的工作已经不仅仅以盈利为目的,我们更能为客户着想,更能理解他们遇到的困难,从而为他们提供最合理的解决方案。

记者:您怎样看待钣喷的行业培训?贵公司在培训方面有什么样的机制?

陈昭仁:由于中国大陆在钣喷领域专业性人才的缺少,即使在职业院校里,大多数的钣喷教师也并非专业出身,而又由于钣喷专业对技术性有着很高的要求,使得钣喷行业的相关培训显得至关重要。现在的车身结构和维修方式已与20年前不同,以连接方式为例,从原来的氧乙炔焊接、电弧焊接发展

到现在的激光焊接、粘接、铆接,这说明车身使用的材料在不断变化,维修工艺也在不断改进。原来的车身钢板很厚但强度不高,现在的钢板虽然很薄,但强度反而很高,有些超高强度钢板(如硼钢)用普通钻头根本无法钻孔,需要特殊的钻头。如果从业人员对这些基础理论知识不了解,在实际工作中就难免会遇到困难,也不利于行业的发展。

我们的培训分技术培训和和管理培训。针对技术培训,我们会经原厂授权使用他们的设备,并为学员提供合适的工具,再结合合理的教育培训和认证体制,保证学员学到的理论知识与实际不脱轨,让他们在工作中用合理的工具做对的事情,以达到事半功倍、提高工作效率的效果。我们的培训过程从基础训练到中级训练再到高级训练,我们的认证体系分基础认证、技工认证、技师认证和高级技师认证。因为钣喷行业的大部分技术经理也不是钣喷专业出身,所以我公司专门为这些管理者设置了专业的管理课程。

记者:贵公司和职业院校有合作吗?贵公司在钣喷教材方面有什么样的想法?

陈昭仁:受某些车系的委托,我公司会承担一些校企合作的项目,主要内容是为企业建设实训中心、为职业院校进行师资培训。目前与我公司合作的车系有保时捷、宝马、奔驰、大众等。在教材方面,由于车型众多,目前我们以原厂的教材与规范为基础,加以强化。随着行业的发展,为了满足客户的要求,我们正计划编写属于新纶和业自己的教材,此事是一个长久的打算,但已经在酝酿之中。新纶和业会不断努力,力求为客户搭建更好的平台,与客户一起成长。新纶和业始终坚信:惟有客户更好,我们才能更好。M

