

范瑞鑫: 大陆汽车三大支柱支撑中国市场



大陆商用车&售后配件及服务中国事业部董事总监范瑞鑫

大陆汽车是全球五大汽车行业的系统供应商之一,拥有140多年的历史,在全球有17.7万名员工,其中约有2万名员工为中国市场服务。在此次Automechanika Shanghai 2013上,德国大陆集团中国区商用车&售后配件及服务中国事业部董事总监范瑞鑫表示大陆汽车之所以能够在中国汽

车后市场占据领军地位,离不开产品品质、产品价值、产品服务三大支柱,正是这三大核心支柱的彼此支撑,实现了大陆汽车在中国市场本土化策略的完美施行。

范瑞鑫告诉记者,德国大陆汽车的第一大支柱是产品的质量,第二大支柱是产品的价值,第三大支柱是产品的服务。大陆汽车所有产品的研发、销售和供应都是为了强化这三大支柱对于售后市场的影响。

第一大支柱是产品的质量。作为全球五大系统供应商之一,德国大陆集团拥有雄厚的技术储备和产品支持。在售后市场,大陆汽车只提供适应中国市场的产品。范瑞鑫说:“作为供应商,我们可以保证大陆汽车所选择投入中国市场的产品在市场上一定是具有竞争力的,能为渠道商和供应商带来利润的,能够满足他们对中国市场需求的的产品。这是我们的产品战略。”

第二大支柱是产品价值。产品价值意味

着产品更好地被使用,同时需要注意的是大陆汽车所提供的并不是以低价格作为竞争优势的产品,它能够给消费者带来更长久的使用时间,并提供更少的更换率,从而满足消费者对产品价值的需求。

第三支柱是产品服务。产品服务意味着产品所对应的培训,而相关的培训知识大陆汽车都会通过适当的方式传达给消费者,让他们对产品能够有个更好的理解,从而享受到由产品服务所带来的附加值。具体来说,大陆汽车会提供给售后服务商、汽车维修商以及终端的产品服务商一个培训包。培训包里面含有非常丰富的内容,例如ATE的竞争优势、大陆汽车在刹车制动零部件行业的领导地位、怎样更好地销售产品等,大陆汽车能够提供给维修企业和维修服务商完整的服务计划,培训服务的涵盖面非常宽泛,以便让经销商和维修厂能够拥有完整的知识结构来更好地了解、销售和应用产品。(文/彭蓉霞)

张海峰: 期待市场更加规范

汽车喷烤漆房行业特殊,从出现、发展到现在已经70余年,产品成熟,不像其他汽保设备每年都有大量的技术更新。广州宝悦机电设备有限公司总经理张海峰说到:

“2009年至今,烤漆房的改动不到整个产品的1%,都是围绕外观和控制方面改进的,但是整体是非常成熟的,基本不再改动。”

至于为什么烤漆房的更新换代节奏较慢,张海峰解释道:“烤漆房的改动没那么快,主要是为了保证产品的稳定性,在电控、节能、环保三方面进行有限的改动。现在国家大力提倡环保,所以烤漆房都在增配环保设备,比如干式或者湿式的环保柜,进行物理除尘。其实这些设备之前就存在,只是按照国家标准增设,也增加了成本。”

“成本的增加致使一些企业在材料上做手脚,导致一些安全事故,但是只要是正

规厂家的产品,我敢保证没有致命的安全隐患。在使用正规产品的前提下,一些安全事故的产生多是因为操作人员的不规范操作造成的。我们也对终端客户进行培训,但是现在维修企业的人员流动性大,培训效果不佳。”张海峰对正规品牌的烤漆房信心满满,但是也表达了对行业里一些情况的担忧:“由于没有核心技术,烤漆房的入行门槛较低,加上物流成本不断增高,企业销售的区域性受限,辐射范围小,导致一些不规范的厂家不断出现,因为不存在物流成本的问题,产品售价低、利润高,但是后期没有跟进售后服务,最终还是客户遭受损失。”

虽然情况并不乐观,但是张海峰表示:“目前我们虽然与国外产品还有一定差距,比如生产能力、设计理念、生产工艺、设备方面比较弱,国外的生产是工业化、规模化



广州宝悦机电设备有限公司总经理张海峰

的,精度、工艺控制的好,而国内批量化生产厂家少,一些企业生存困难。我希望国家能出台相关政策,在汽保行业制定规章制度并坚定地执行下去,虽然任重道远,但是市场会更规范。”(文/胡凯溶)