

**编者按:** Karl-Heinz Rohowsky先生是欧洲Best Products sp. z o.o.公司董事长,在德国、波兰拥有几家公司,也是德国普丰史塔特(Pfungstadt)和美国弗吉尼亚林肯堡(Lynchburg)霍夫曼公司的前任海外部总监,拥有40余年汽车维修设备行业相关经验。

Karl先生在波兰的公司成功地向欧洲销售了许多中国制造的产品,对于中国汽保设备如何拓展海外市场尤其是欧洲市场,Karl先生给出了宝贵的建议。

## 中国汽保设备如何拓展欧洲市场

◆文/波兰 Karl 译/广东 郭平



### 如何与中国制造商合作?

我们Best Products sp. z o.o.与中国汽车维修设备制造商合作已经超过了十年。我每年多次到访中国,参观每一届汽保设备展,花费不菲。但这也给了我在中国选择更可靠合作伙伴的机会,并且更深刻地感受中国汽车后市场行业的智慧与友善。我们成功进口并销售了品种繁多的汽保设备,同时也为我们的客户提供了价格合理且品质优良的产品。

### 欧洲需要中国制造怎样的汽修设备?

目前在欧洲汽修厂已经有许多中国制造的设备,可以在许多维修厂里找到汽车举升机、轮胎维修设备或手动工具等。客户的需求也会随着维修车辆构造的不同而改变。由于现代汽车上安装了越来越多的电子产品,他们也在寻找解码、诊断、检测类的电子设备,还有那些传统的“轮胎平衡机”,但是添加了电脑控制并带有LCD显示屏,增加了一系列新功能(道路测试、轮胎参数的激光测量仪或“零重量”举升机)。

另外,越来越多的客户要求举升机最少提升高度小于100mm,远低于亚洲举升机的标准。中国制造商应该仔细倾听欧洲合作伙伴的要求,积极参与在欧洲举办的汽车博览会和相关的汽保展览,了解客户需求,进而成为欧洲市场最可靠、最现代化的中国供应商。

### 对希望进入欧洲市场的中国制造商来说,有什么行业壁垒或障碍?

我知道,欧盟的法律法规是限制中国制造全面进入欧洲市场的,但幸运的是,并没有说明我们关注的行业产品。对于中国设备制造商来说,最初面临的问题是在欧洲地区销售的产品必须获得CE认证。中国制造商必须了解,只有欧盟指定的一些机构才有权检测设备并发布有效的CE证书。所有文件也必须遵循现有的欧盟法律法规,例如机械指令或低电压指令等。对于汽保设备来说,在欧盟除了必须接受CE认证外,是没有行业限定的其他壁垒的。

我们还必须了解因为语言和文化差异带来的沟通问题。许多中国公司为了拓展国际业务,雇佣了一些可以讲英语的员工,但他们大多数人仅仅是翻译或销售人员。但为更好地交流业务,欧洲经销商更

需要英语流利、既懂技术又懂管理的综合性人才。我们很多用户反映,没有任何技术背景的翻译人员是无法解决复杂技术问题的。

中国制造商还应该重视并做好他们的产品技术资料——我说的是用户服务手册。按照欧盟法律规定,任何售出的设备必须附带使用当地语言的用户服务手册。我们认为,中国制造商可能无法用地道的波兰、德国或瑞典等语言做出用户服务手册,但在语言翻译方面,只要他们能提供准备好的英文服务手册和软件,我们是可以提供帮助的。

### 您对中国产品品质的看法?

诚实地讲,设备的质量和耐用性是汽保行业关注的主要问题之一。中国的产品跟世界任何地区一样有好也有坏,这一点全世界都一样。如果不致力于新技术开发与应用,对于欧洲那些习惯于高品质产品的客户,永远不会得到他们积极、正面的响应。在我们看来,中国政府应该强力支持中国制造商重点投资于新技术的研究与开发。许多高品质的中国制造商更喜欢在欧洲国际展览上展示他们自主设计的产品。他们有优质的产品,但他们害怕被不良的本土竞争对手复制。我认为,中国关于版权保护的规章制度还没有跟上市场的变化。

另一方面在于中国制造商的质量控制系统。正确的工作程序能阻止工厂制造有缺陷的产品。我们公司有多年的与中国制造商合作的经验,有时会因为劣质原材料的使用和不当的质量管理系统不得不暂停采购。他们中大多数有极好的技术设计,但欧洲用户不接受他们的产品质量。我每年参观许多工厂,坦白地讲,只有少数制造商能够接受欧洲客户长期的测试与考验。这方面的例子是轮胎拆装机上使用的主开关。如果这部分制造商的产品经历上千次测试,绝不会是不可靠的产品。目前,几家中国供应商承诺给我们和客户的产品无论在质量和价格上都非常有竞争力,这些设备的故障率并不高于那些著名的欧洲制造商生产的设备。

许多欧洲经销商不会冒险销售劣质产品,因为这将轻易毁掉他们在欧洲建立起来的市场品牌。我们将引入一套“最佳产品供应商”系统,它将彻底检查产品与技术的流程质量以及售后服务体系。这也给潜在的欧洲客户指明,这部分中国产品是高标准、高品质的,这



样也将降低客户的采购风险。“最佳产品供应商”证书将表示制造商严格遵守我们苛刻的质量和可靠性标准,比如延长保修时间、配件完备和售后服务可靠。我们必须指出,这个证书对双方都是有利的,让欧洲买家寻找到值得信赖的中国制造产品,也让中国制造商进入了巨大并有利可图的欧洲市场。

### 目前您找到了这样的中国制造商吗?

是的,我们已经找到了!即将获得第一个“最佳产品供应商”证书的中国制造商是深圳市三杰宜科技有限公司。在多年的合作中,他们确保了优秀的产品质量,并致力于自主研发和创新,已成为欧洲市场四轮定位仪设备的领先供应商。拥有多项国家专利证书,在不断研发中给产品提供最新、最具市场竞争力的计划方案。此外,我们也在寻找对我们系统比较感兴趣的其他中国制造商。我们相信,这将给中国制造商提供一个更容易进入欧洲市场的新机会。

### 设备的质量直接影响着服务运营,您是如何管理并服务中国汽保设备的?

劣质设备为我们的服务部门带来了许多额外的工作,尤其是在保修期内。我们的技术人员非常成熟并富有经验,所以很少有他们解决不了的问题。然而,有些问题还需要我们服务的设备生产厂家大力

配合,欧洲的中国设备分销商都遇到过类似的问题。怎么服务好成百上千台设备?当制造商说:“好吧,我们接受投诉。但您所购买的设备在保修期内的配件,我们将在下一个订单中寄给您。”而这有可能是半年以后了。这正是我们无法接受的。配件保障必须在设备开始使用的同一天或拖后几天,中国制造商必须承担配件供应成本以及其昂贵的经销商供应成本。这是我们今年会议要讨论的一个话题。在我看来,唯一有效的解决方案是建立一个共同的配件配送中心,覆盖在整个欧洲销售的各种中国汽保设备。

### 您如何看待这样的配送中心?

我们有一个想法,很愿意提供这样的服务。创建这样一个设备配件配送中心将会是一个巨大挑战,需要欧洲市场上重要的中国制造商与欧洲经销商双方签署协议。我们刚刚开始与一些我们合作的中国制造商讨论这一做法,从另一方面看,在欧洲大陆销售中国汽保设备的企业,这也是极为有利的。巨大的库存将为所有的分销商提供当天到达的快递配送服务。这种方式可以让经销商在48小时内获得订购的配件,而不必自己建立昂贵的库存或等待更长周期从中国补货。现在这只是一个想法,但我希望在不远的未来里快速实现初步愿景。这一点,我非常乐观。M

为了感谢广大读者对《汽车维修与保养》的厚爱,汽车维修与保养杂志社于2013年9月-12月推出了《心动订杂志,行动获大奖》活动。本次有奖订阅活动面向所有订阅读者,活动日期截至2013年12月31日止。本次活动得到了广大读者的积极响应和大力支持,在此我们表示真诚感谢,并恭祝大家在新的一年里,事业精进!生活美满!

## 本次有奖订阅活动共设三个奖项:

- 一等奖: 瑞驰工具8件套一套(史丹利工具赞助);
- 二等奖: 《专家点评 典型故障》丛书一套;
- 三等奖: 《汽车维修与保养》合订本一套。

### 获奖名单如下:

- 一等奖: 王首斌 陕西合阳 15291\*\*\*\*69
- 二等奖: 雒杰 河北省石家庄市 13613\*\*\*\*93; 高波 宁夏银川 15809\*\*\*\*97
- 三等奖: 王三军 安徽省安庆市 13856\*\*\*\*31; 严伟 上海市浦东新区 13917\*\*\*\*93; 罗德秀 新疆克拉玛依 13629\*\*\*\*35

再次恭喜各位获奖者!奖品会在近期由杂志社快递发出,请获奖者注意查收。如迟迟未能收到,请大家及时联系我社发行部,010-68278457

# 欢迎订阅2014年杂志

邮发代号: 82-275

杂志定价: 12元/期; 全年144元

以下两种订阅杂志的方式均可:

1. 全国各地邮局均可订阅,
2. 邮局汇款至本杂志社。

汇款地址: 北京市海淀区复兴路65号 电信实业大厦907室(100036)

收款人: 北京《汽车维修与保养》杂志社(请在汇款单“附言栏”注明订阅的年份、期数及联系电话)

注: 本杂志采用平邮寄送,如果您的邮寄地址不能保证正常收信,建议采用挂号投递方式,每期需另加挂号费3元。订购合订本,仅限汇款至本杂志社。

杂志订阅热线: 010-68278457 广告咨询热线: 010-68274623

淘宝网店: <http://motorchina.taobao.com>或搜索店铺“汽车维修与保养”

2013年合订本: 144元  
 2012年合订本: 120元  
 2011年合订本: 120元  
 2010年合订本: 100元

官方微信平台

扫描二维码  
加好友  
加关注  
收藏店铺  
更多精彩等待您

官方微博

淘宝店铺