



18年空调经营 五星电器 以行业服务承诺取胜

随着行业竞争的加剧,厂家与商家的利润越来越微薄,作为商家该如何与厂家更好的合作,共同推动行业的升级发展,以满足消费者不同的需求,让消费者得到更多的实惠?而随着环保问题越来越深入人心,厂家应该立足于技术上的提升和推广,真正实现厂家、商家以及消费者三赢的局面。为此,五星电器日前举办了“2007中国空调行业先锋论坛”圆桌讨论会,五星电器高层与各位空调厂商代表围绕空调业的发展展开了热烈讨论。

空调业第一个吃螃蟹的人

沿着中国空调产业的发展进程,翻开空调营销史,既能看到成功者的欣喜,也有“血雨腥风”的商战。89年就开始进入空调行业的五星电器(前身江苏省五交化公司),以自己的发展历程诠释着中国空调行业的每次变革和发展。五星空调发展的18年也是中国空调行业发展的见证。从开始的空调代理批发再到专营店直到现在在全国140家连锁卖场,五星以其特有的方式在中国空调市场树立了行业标杆性地位。

五星电器是中国家电零售连锁企业前3强、中国最具成长性的家电连锁企业,其前身是江苏五交化总公司。在上世纪八十年代末,还属国家行政单位的五交化面临着转型的压力:要么往企业方向发展,自负盈亏,要么被市场淘汰。此时的五交化老总意识到空调将随着经济生活水平的提高渐渐进入家庭,成为未来家电领域最有成长性的品类,而且家用分体空调将渐渐取代当时市场的主流窗式空调,于是提出了“一步到位”的口号,直接经营分体机空调。就这样,十八年前的1989年,江苏五交化正式涉足家用空调的代理批发,成为中国家用空调销售的先锋。当时具有分体空调生产能力的厂家只有华宝、春兰等少数几家。90年,公司与华宝空调的负责人接洽,并最终达成协议,获得了3年的江苏区域代理权,成为空调业江苏第一个吃螃蟹的人。经过努力,江苏五交化在江苏区域的华宝总销量占到华宝全国总销量十分之一的份额,区域销量名列第一,并且携手厂家把“着着领先”的华宝空调打造成为中国空调行业起步阶段的著名品牌。

历数今天的五星高管团队,大多数都是从空调营销的战场上拼杀过来的,副总裁徐秀秀在十年前便把美的、三菱电机等推到了江苏市场的销售冠军;南京总经理黄寿宝和总部营销中心副总经理章菊芬十五年前主管夏普、华宝等空调,年年销售第一;品牌推广总监景星当年刚毕业就成为五星的空调业务员,押车送货样样干。就是凭借着五星

人的奋斗精神,五星成为中国空调业营销的领袖企业。江苏地区的第一台国产分体空调、第一台合资分体空调、第一台一拖二空调都是从五星的手上卖出的,为江苏乃至中国市场培育打响了一个又一个优秀的空调品牌:华宝、春兰、美的、海尔、海信、三菱重工、三菱电机、夏普、日立、松下、大金等等。18年来,从五星系统内卖出的空调总量高达1500万台,这些空调的室内机室外机排列起来将绕地球整整一圈。

以承诺书的方式,开拓巨大市场

在这次会议上,五星和厂家代表共同签署了“空调行业10大承诺”,这份承诺是在空调旺季来临之前,厂商对消费者的一份承诺书,包括价格、产品、售后服务、环保四个方面。具体内容是:

价格承诺:

决不出现虚假降价的行为。

决不出现哄抬价格的行为。

产品承诺:

决不出现以返修机充当正品销售的行为。

决不出现以残次品充当正品销售的行为。

决不出现对产品的虚假和夸大宣传的行为。

服务承诺:

保证空调安装及时到位。

保证售后服务电话24小时畅通。

保证售后投诉电话12小时内回复。

环保承诺:

倡导空调无氟化,确保新冷媒空调安装专业到位。

倡导空调健康、高效,确保消费者省钱省心。

这份五星电器和二十个空调厂家共同签署的行业承诺意味着中国空调行业零供双方将明确了对消费者承担的服务职责和保护环境所承担的义务。承诺不着眼于零供单方面利益或者竞争需求,而是珍视消费者的利益和企业的社会责任,是空调业构建和谐消费环境和秩序的标志。

点击: 五星电器与百思买合资一周年

五星电器和百思买合作已经有一周年了。在合资一周年之际,五星召开了“2007中国空调行业先锋论坛”;同时,门店展开了轰轰烈烈的庆祝合资一周年的促销活动。合资一年来,五星电器做了不少工作,这一年跟百思买合作非常好。五星电器有了很大的进步,不仅销售业绩有了增长,更重要的是苦练内功,看到未来的发展前景。

2006年5月29日,在南京,百思买五星电器合资公司揭牌大会正式进行。随后,国美永乐高调合并,中国家电连锁业开始洗牌,在短短一年内发生了急剧的变化。这些变化包括:

(1)行业整合的快速发生。家电连锁业的战国时代即将结束,经过这一轮的洗牌,大中、三联最终仍然会进入竞争寡头的合作序列,随着大中、三联陆续被整合,三分天下即将到来,家电连锁行业将日益集中。目前家电连锁业的整合还在继续,估计还要持续一段时间;

(2)资本的意志日益体现,在未来的家电连锁市场竞争中,资本将日益发挥重要作用;

(3)零售技术开始在连锁中占据重要地位,连锁行业开始深刻意识到零售技术的重要性,各大家电连锁开始通过增加使用新的零售技术来增加销售、优化管理流程;

(4)上游厂商开始主动发力建设渠道资源和连锁抗争,未来的厂商一定是自建渠道直销、依托代理商分销和家电连锁进场相结合的销售模式。对家电连锁而言,大盘是大势所趋,尤其对大的厂商而言,直供将成为主流,依托分销商分销将逐渐减少,厂商和零售商关系在重新调整,重新定位;

(5)各个家电连锁纷纷开始调整自己的战略,从单一的价格战开始转向精细化管理和内部经营能力提升,提倡多元化的竞争手段,努力弱化价格差距;

(6)重视客户关系,建立客户战略和服务战略。

毋庸置疑,百思买的进入给国内的整个家电连锁业带来了深远的影响,很多行业的变化,有些是为了应对百思买,有些也的确是受到百思买的一些理念的启发。百思买提倡的包括客户关系、友善的厂商关系、合理的品类布局等,这些理念开始对行业产生影响。

五星电器总裁董事长汪建国表示:通过一年的合作,五星电器奠定了良好的基础,对未来充满了信心。此次论坛是空调行业先锋论坛,今年对于空调市场而言,是个牛市,很看好空调的销售。通过论坛探讨来推动空调行业服务升级,提升服务水平,更重要的是探讨行业标准,以及工商之间如何控制彼此成本,确保价格优势,以及新技术在空调行业如何得到应用。

五星电器相关新闻链接: 五星电器文三路大卖场两周年庆典 6月23日盛大启功

五星电器在杭城的旗舰大卖场——文三路大卖场即将迎来它的两周年生日。届时,彩电、空调、冰箱、洗衣机、音响、手机、数码、小家电、厨卫家电将全线让利,购买套餐家电还能享受惊喜折扣、精美礼品。

五星江城路大卖场6月底盛大开业 开业有礼,预交50元=200元

本月末,五星电器在江城路651-61号部署的杭城第6家大卖场——江城路大卖场即将盛大开业,五星的目标就是:打造城南专业家电连锁第一店,让城南的消费者享受到全新国际消费理念、独有的家电顾问模式、全球高端精品抢先上柜……

江城路大卖场开业有礼,预交50元,在开业期间就能当200元来花。咨询热线87756688。