



“美的品质 全民见证” ——专访美的空调浙江省四大销售公司总经理

在“3·15”国际消费者权益日即将到来的时候,美的空调的动作是一波接着一波。先是2月28日全省联动促销后突破2万套销售,接着又是美的变频品质全民见证启动仪式,凡3月份买美的变频空调,一个月内无条件退换,这是史无前例、振奋人心的一大壮举。日前,美的空调浙江省四大销售公司总经理就上述活动接受了专访。

主持人: 首先有请浙江美的空调销售有限公司总经理茅新涛先生给我们讲一下美的变频空调销售状况与市场目标,并且,为何美的要推出无条件退换月的活动?

茅新涛: 美的直流变频空调自推出后以其产品力和高品质口碑获得消费者追捧,全国销售已经超过50万套,在部分一线城市的零售占比已经超过30%。美的在2009年变频空调市场的目标是内外销达到300万套,占据NO.1的位置;对于变频空调行业而言,虽然直流变频节能、舒适的概念已经深入人心,但是部分消费者还是客观存在一定的信心障碍。这一方面是由于多年来没有行业领导品牌推广变频,消费者对于变频空调的技术不熟悉、不了解天然导致的;另一方面,也是在过去的十几年中,部分企业推出的低端变频空调技术不完善、概念宣传过度,品质不到位影响了口碑。

美的直流变频空调3月免费退换机的行动,就在于提升消费者购买变频空调的品质信心,进而推动中国变频空调市场的进一步发展。

主持人: 美的变频空调的品质是如何保证?美的为何对变频品质有这么大的自信?

茅新涛: 第一,美的直流变频空调的品质,建立在与东芝开利战略合作后对直流变频核心技术的掌握之上。自2004年与日本东芝开利株式会社成立合资公司,以资本为纽带联合世界三大制冷巨头以来,经过200多位中外变频技术专家5年的努力与积累,美的在控制程序、系统匹配、新冷媒技术、可靠性等直流变频核心技术领域取得突破,构筑了美的直流变频空调强大的核心技术平台。

第二,美的直流变频空调的品质,建立在与全球十三大核心部件供应商的战略性采购平台之上。2008年12月份,美的与包括美国IR公司、华润三洋压缩机、松下电机、三洋半导体株式会社、日本芝浦电机等在内的十二大全球化

上游供应商签署了战略采购协议。这是直流变频零部件行业至今最大规模、最高规格的战略化采购平台。美的通过双方的规模提升效应,而非简单压价的方式来控制采购成本。

第三,美的直流变频空调的品质,建立在美的空调贯穿研发、采购、制造、物流、安装、售后的全流程品质控制能力之上。在研发上,20多人的东芝研发团队和以五一劳动奖章获得者游斌博士代表的中方研发团队给我们最强力的支撑。在采购上,十二大国际级零部件供应商伙伴和严格的进货检验给我们以最放心的承诺。在制造上,美的空调在工厂内部大力推行精益生产系统,同时还拥有业内最完善先进的“品质检测实验室群”,美的制造同步日本市场品质制造水平。在物流上,国内最大的物流企业之一安得物流有着完善的物流系统和严格的过程管控。在安装和售后上,美的与中国维修协会联合培育认证的万名专业变频维修师持证上岗,为您提供最专业的变频售后服务。

最后,也是最为重要的是,美的的直流变频空调已经经过了长达五年的、对直流变频空调产品一贯有着苛刻要求的日本和欧洲市场的检验。

主持人: 非常感谢茅总的精辟解答,那美的为什么要推动变频空调专业维修工程师的培养?变频空调的安装与普通空调的安装有哪些不同?

谈文玉(宁波分公司总经理): 对于这个问题,我来做简单解答。其一,相比传统定速空调,变频空调产品的技术含量较高,特别是电子控制领域内。服务人员不仅需要了维修定速空调的制冷原理、风道原理和电机工作原理等知识,还需要熟悉电子基础知识和电子电路应用知识等等。

其二,此前,由于变频空调的销售份额一直较小,很多厂家没有将变频空调的维修和传统定速空调的维修区隔开来,导致目前国内变频空调的服务网络非常欠缺,在配件供应上也完全不能保证。

其三,美的推行变频空调专业安装和专业维修,建立万名变频专业维修师,不仅是因为变频空调和传统定速空调在安装和维修上确实存在很大的差异,也是为了实实在在地提高自身的服务水平,为消费者的切身利益着想,相信也为空调行业树立起了一个新标杆。

主持人: 那能介绍一下美的与中国家电维修协会的具体合作吗?有请温州销售公司总经理陈朝国先生为我们解答。

陈朝国(温州分公司总经理): 美的与中国家电维修协会的合作包括两个步骤。一是由中国家电维修协会安排变频电器类专家为美的培养100名变频技术培训师。二是通过中国家电维修协会认证的培训师赴全国各销售公司区域,开展对一线服务人员的培训。全国培训完成后,由家电维修协会组织全国统一的变频服务工程师认证考试,对考试合格的变频服务工程师授衔。

美的内部就对变频机安装维修服务资质和服务规范进行了严格规定,美的空调出台了一系列的服务规范,针对服务礼仪、服务专业、电气安全三大方面进行了严格的操作指导,对服务工程师均配备有变频机安装的专用仪器。同时由公司总部呼叫中心对用户进行100%的跟踪回访。为了确保服务过程的规范,美的还出台了邀请用户参与监督服务过程的制度,即在安装服务开始之前,要求服务工程师向用户递交《变频空调专用服务监督卡》,在监督卡上列出了整个服务过程需要做到的规范和注意的事项,通过用户的现场监督来共同确保服务过程的规范。最后,在这里我想说的是,万名变频专业维修师3月上岗仅仅第一步,美的空调仍将继续与中国维修协会深度合作,扩大专业变频维修师的阵容,持续提升维修师队伍的专业技术能力。

主持人: 那对于格力携手大金进入变频阵

营,陈总你是怎么看?对于其他品牌,加大在变频领域的技术投入,您又是如何看呢?

陈朝国(温州分公司总经理): 第一,在美的率先于2008年撑起变频普及的大旗后,众多空调企业纷纷加大了变频产品的推出力度,各大空调企业普遍加大了变频技术研发的力度,加速了与日本企业战略合作、合资和技术引进的步伐。180度正弦波直流变频也事实成为最主流的产品。

第二,我们欢迎更多企业加入美的倡导的变频空调普及阵容中,让消费者有更多的选择。当然,我们也非常自信,美的高品质直流变频空调是消费者最好的选择。

第三,对于中国空调企业而言,获取核心技术,既要有够级别的技术合作伙伴,又必须要经过相当长时间的积累。技术沉淀的周期是不可逾越的,技术转化为产品是需要时间的,并不可能说只要一有战略合作,或者是合资就马上拥有了核心技术,关键还在于积累。

主持人: 谢谢陈总,接下来再想了解一个问题是对下一步的变频空调市场的发展,美的如何看待?下一步有怎样的产品和策略?贾总您能否给我们做一下解答?

贾培胜(绍兴分公司总经理): 首先,变频空调的竞争焦点将集中在品质。只有让消费者更多地切身感受到变频空调的稳定性和可靠性,这个市场才能真正地实现爆发和良性发展。

其次,随着国家产业政策的不到位和各个厂家的激烈竞争,可以预见变频空调在09年旺季会有非常大的销售增幅。而且,变频空调的竞争将不仅仅在家用领域展开,在政府采购和工程团购市场也将展开激烈的争夺。

最后,当前美的直流变频空调聚焦在品质上。未来的新一代直流变频空调正在研发过程中,预期在下半年推出市场,现在还不方便透露,但是节能、环保、品质稳定性会是大的方向。