

奔驰中国高层公开反省斗志不摧

尽管新公司成立后销量稳步增长,6月份销量甚至首次单月超过20000辆。2013年上半年,对于今年初成立的北京梅赛德斯-奔驰销售服务公司来说是颇为艰难的半年。销量增长落后于竞争品牌宝马、奥迪,经销商大面积亏损,C级车投诉车内空气异味,老总写信“怒斥经销商”,加之在华高层变动、人心不稳的传闻四起,可以说奔驰在华身陷负面舆论的漩涡。

也许正是感受到来自业界、媒体和消费者的多重压力,北京奔驰销售服务公司日前紧急在京举行了媒体沟通会,公司总裁兼首席执行官倪恺、高级执行副总裁李宏鹏等悉数到场,面对众多敏感问题有问必答、释疑辟谣,倪恺更是声情并茂,慷慨直言,毫无外交辞令。



是十分支持,并不是十分理解,这是人之常情。但是我们确实为这样一个品牌自豪,我们对这个品牌有信仰。与此同时,我们也要随时警惕,不要让这种自豪感不知不觉的幻化成为傲慢。对任何企业来讲,人员流动都是正常的,我们确实面临很多变化。

外界在猜忌新的销售公司是不是有内战?作为管理层的一页,也是作为中方派驻到销售公司里的代表之一,我(李宏鹏)可以负责任地说,从我跟倪恺,我们中方的团队跟戴姆勒的团队,以及我们新销售公司现在组合到今天,我们处于一个非常好的磨合状态。我跟倪恺已经搭档了四个月,从一开始跟他有点距离感,到现在我可以说我非常爱他,因为他直率、有激情,我们公司每个人跟他接触都会被这种激情感染。

在中国遇到的问题

我们在2012年停滞不前,销售业绩并不是十分理想,到底是因为什么?

第一个原因,我们的两个汽车销售公司通过同一个共同的经销商网络卖车。这种方式在中国行不通,在世界其他任何地方也行不通。

第二个原因,2012年的销售业绩还受到前几年遗留下来的影响,比如车型的引入计划等等。

第三个原因,我们并没有完全理解中国市场,没有完全明白中国市场需求的变化,同时也没有真正体会到中国市场对于我们的需求是什么。我们的准备还不够充分。

第四个原因,从网络的角度来讲,无论是网络规模,还是网点数量,我们二三级城市的网络拓展是落后于我们的竞争对手的。这也是我们将来要好好发展的。

总结起来,我们没有给自己在中国市场做出准确的定位,没有确

认自己在中国市场的位置,过度依赖于品牌的魅力。当然我们品牌是具有魅力的,但是只依靠品牌的吸引力是行不通的。

如何在华走出困境

我们压抑不压抑,压抑。满意不满意,不满意,但是我们有足够的动力前进。

第一,我们在戴姆勒集团总部已经有了代表中国声音的董事会成员,无论是在产品开发、产品管理和市场定价等等都能替中国发声。这肯定会带来巨大的价值。我们要用自己能了不起的汽车平台,用自己了不起的车型,解决我刚才所说的这些问题。

第二点,我们要把重点放在产品上,更多地了解中国市场。我们有很多令人叹为观止,非常了不起的产品。从外观、感触和其他方面来讲,中国客户的需求和北美以及欧洲客户的需求是不一样的。这些问题都是我们要解决的。

我们的行动一定会传递出这样的理念和信息。中国客户的价值和其他市场上客户的价值是同等的,中国客户掏的钱和其他市场上客户对奔驰掏的钱是同样有价值的,这是非常重要的一点。

成功不是由我们定义的,而是由客户认可决定的。我们现在已经做了很多改变,做了很多工作。比如,我们新的E级车是一款非常好的车,大家已经看到了车辆外观图片,了解到一些信息;这款车非常不错,我相信这对我们成功是非常重要的。还有C级车Grand Edition,这些消息都是很振奋人心的。我们生产世界上最好的车,这款最好的车就是S级车,会在9月份引入到中国来,这也让我们充满了期待。

市场都是能够接受的,我们也希望经销商能够理解,我不是在责怪任何人。如果知道邮件会泄露出去,我肯定不会选择那种措辞,但是我传递的信息不会改变——因为这样的时刻真的必须要唤醒我们的经销商和内部所有的人。我们要让经销商明白,必须做出改变,无论是从态度上还是从服务方式上,只靠我们的三叉星辉品牌不能保证成功。

我(倪恺)不是经销商杀手。根据我三十年的经验,梅赛德斯-奔驰是很不愿意随意抛弃或者遗弃自己的合作伙伴,我们非常重视忠诚和生存,以及长期的合作关系。

有一些评论说,我个人向经销商宣战,这也是完全错误的,因为这种做法并不符合任何一方的利益,这也并非我的性格。

我们公司没有内战

有人说我们公司有内战,说北京奔驰销售服务公司有内战。我们没有内战。有些人对某些变化并不

车内空气质量问题

一小部分客户买了车之后,车内出现异味的情况。但非常重要的一点是,这种异味对健康没有负面影响。这不是和安全相关的问题,这是一个和舒适相关的问题。对于很多客户来讲,他们买了我们车期待更好的品质,影响舒适和体验的问题对他们来讲是比较严重的。在和政府有关部门进行沟通之后,我们做出这样一个决定,对于我们认为可能会受到影响的客户采取售后措施,给他们更换地毯,并且对车内进行一个彻底清洗,保证一次性彻底解决异味的情况,满足他们买车的时候对于舒适的信赖。

张云

上海大众汽车
SHANGHAI VOLKSWAGEN

www.svw-volkswagen.com

每段旅程 都是发现自己的过程

真正的旅程,是一次重新认识自己的过程。
你可以用一场风雨,磨砺更强的自己,也可以用一次冒险,锤炼更果敢的自己,甚至用一次迷路,找寻更真实的自己。现在,就与搭载智慧方向盘换挡拨片、全方位智能升级版PLA自动泊车、智能疲劳监测、DLA智能远光灯会车跟车调节系统等多项前瞻配备的全新途观一起启程,遇见全新的自己,发现旅程的真谛。

择途去旅行 搜索

使用微信扫描二维码,即刻关注上海大众汽车大众品牌微信公众账号,获得最新资讯以及更多服务体验

New Tiguan 全新途观

—— 途有境 而观无垠 ——

客户服务热线: 400-820-1111

巴士永达 021-54476789	申银大众 021-52906666	隆汇大众 021-64874234	虹桥大众 021-51268588	马陆大众 021-59159888	奉杰大众 021-57473788
五角场大众 021-55780050	上汽安吉 021-56498690	交通起元 021-54095008	东昌大众 021-50451111	西上海大众 021-59571777	协通众明 021-59685000
怡通大众 021-58112888	宝荣大众 4001888119	东安大众 4001888128	金桥大众 021-58549502	协通众盛 021-69595905	华隆销售 021-62208866
同济大众 021-65985588	逸先大众 021-55043805	百联沪东 4001107688	浦东大众 4008211196	嘉定大众 021-59538029	(以上经销商排名不分先后)
天津大众 4000633247	云峰虹口 021-51022778	文泽振兴 021-64896651	长江大众 021-50879868	云峰众旭 021-67292288	
强生大众 021-56373737	锦江大众 021-62702100	泰震大众 021-54378873	永增大众 021-50671661	云峰松江 021-57781122	
冠松大众 021-63636160	财通大众 021-52717220	弘远大众 021-52262395	海博大众 021-66509473	永加大众 021-69238222	