编辑 王玮伟 组版 崔琛 校对 刘洁

合肥美的制冷产品销售有限公司总经理谢琦

美的空调引领变频时代

安徽家电名企 系列访谈 2



3月16日，美的第一千万台变频空调下线仪式暨变频空调技术战略发布会在武汉举行，全球空调市场共同见证了“美的在经历了16年的技术积累与创新革命后，仅以三年时间便推动了变频空调在中国市场上从配角到主角的完美转身，市场份额占比从2008年的不足8%快速提升至2010年的35%”这一中国制造的速度与智慧。合肥美的制冷产品销售有限公司总经理谢琦在接受本报专访时表示，定速空调将逐渐成为历史，空调产业转型大幕即将开启，而美的必将领跑变频空调新时代。

记者 谈正民/文

定速空调将成历史名词

日前，在美的第一千万台变频空调下线仪式上，美的制冷家电集团中国营销总部副总裁王金亮日前透露，美的计划三年全面淘汰定速空调的生产，全面转向变频空调，美的也成为国内第一个宣布淘汰定速空调时间表的厂商。

自1992年美的进入变频领域，经过了16年的技术引进、消化吸收、自主创新等一系列积累与储备后，于2008年发起了变频空调的市场普及总攻，经过三年冲刺，完成了变频空调市场占比质的飞跃，美的更在2010年以35%的市场占有率遥遥领先。2011年，美的将变频空调的销售目标锁定为800万台，这意味着美的要占据国内变频空调市场近50%的份额。

谢琦表示，“三年前，很多消费者根本不知道变频空调是什么东西，两年后不少消费者家里的空调都开始装上美的变频空调。经过这几年的市场认知，中国消费者对变频空调的接受度快速提升。”从国家信息中心公布的数据来看，目前在重点城市，91.5%的消费者认同变频空调技术含量高、耗电量低、舒适程度高的优点，并表示在购买时会优先选择。变频空调的城市市场占比已超过一半，变频空调已成为当前市场的主流消费趋势。

差异化服务成就领先地位

对于电器而言，如果将竞争比作一场战争，那么产品无疑是“兵马”，而服务则是“粮草”，重要性不言而喻。在差异化服务策略上，美的总是开行业之先河。

谢琦告诉记者，中国家电服务经历了从无到有、从混乱到完善、从为销售服务到成为市场竞争关键因素的快速变革，家电市场已经整体步入服务竞争的时代。从2009年底就全面推动空调、冰箱、洗衣机营销平台整合的美的，一方面使渠道下沉，有利于市场精耕细作，另一方面也有利于提高内部资源使用效率，使得白电各产品线能够在服务上有效配合、协同作战。美的正在通过“集团军作战”的形式，全力打造售后服务整体解决方案，以赢得更多消费者的青睐。

目前，经专业培训、严格考核上岗的美的售后服务工程师已经全部随时候命，为消费者提供满意的空调、冰箱、洗衣机产品清洗保养服务。美的向全国开通的24小时售后服务电话4008899315可同时接通1000线，以确保消费者能及时与厂家取得联系。同时还要求所有的售后人员在接到美的用户的保养服务请求后，都实行无缝式对接，跟进到底，对用户100%负责，让用户充分获得受尊重、有自由、有品位的消费体验。

面对面装饰全力打造360度保障体系

提到“装修房子”，很多人都神情紧张、愁容满面，其中烦心事不言而喻。前不久在各大房产家居网站进行一轮调查研究，调研结果根据专家统计和分析得出结果，30%的装修户对于家装公司的不信任或吃过家装公司的亏，装修过程中对装修设计有所不满、担心装修质量不好、材料品质不佳、后期得不到良好的服务等等。甚至有些装饰公司完全不顾消费者的合法权益，愚弄消费者、装修完成后就消失，这使得消费者所有事情都要亲力亲为，每天都要把大部分精力放在监督装修的过程中，工作辛苦又没有时间休息，造成了装修“不省心，不省力，不省时”的说法。

针对装修给人们带来的“3不省”，面对面装饰推出全过程品质保障服务体系，家装产品一体化管理：面对面装饰“360° 家装管家”，针对设计（18张标准图纸方案）、工程（18项升级工艺）、材料（一站式家居体验展厅）、服务（1248家装服务体系）全面化管理。并由各大门户网站、报社以及专家人士组成监理员，为顾客全程跟踪监控装修过程，把控装修工程每一个环节的质量及满意程度，让装修业主们100%的放心。贴身为装修业主们解决问题，同时也为消费者省时省心。

众所周知4月1日是愚人节，但是家装这样的事可不能开玩笑，面对面装饰即将在3月26日到4月8日举办“家装没有愚人节”大型推广优惠活动。活动期间不仅有大折扣和抽奖环节，还有送主材优惠券、套装门、验房卡、移门、保洁、新房养护等精彩内容。设计不愚人、工程不愚人、材料不愚人、服务不愚人，以顾客为中心，提供最优质的服务和价格，是面对面装饰回馈顾客的前提。家居产业化先锋的面对面装饰将在2011年的合肥带您进入装修新时代。

除“醛”之计在于春，海尔提速全民除甲醛

“目前购买除甲醛空调的消费者多为80后的新婚小两口，销售情况非常好”，卖场一销售负责人告诉笔者，“‘买空调除甲醛’已成为健康家装潮流，吸引了不少新婚新居人群的关注”。据数据显示，该产品仅上市两月就已稳居柜式冷暖空调畅销型号前列。一年之计在于春，春季正是家装的好时节，但医学专家也提醒，这一季节病菌、病毒开始活跃，因家装造成的室内甲醛超标将更加容易诱发疾病。

除了产品本身满足了消费者需求，海尔除甲醛空调一系列的创新服务更加速了全民除甲醛的热潮。据了解，除了让用户继续享受“整机10年免费包修”的服务外，海尔空调又推出了一项增值新举措——“三送”除甲醛，即在空调安装前免费检测室内甲醛含量，免费提供除甲醛空调设计方案，用户使用后再次进行免费的除甲醛效果检测，让用户全流程见证除甲醛空调的去除效果。

同时，海尔为消费者再送一重“保险”：凡购买海尔无氟变频除甲醛空调30天内安装完毕并使用7天，经检测除甲醛无效果可立即免费退货，消费者将不承担任何损失，并且与“10年免费包修”、“三送”服务一样长期有效。

目前，“买空调除甲醛”已成为春季家装的新潮流。特别是在品质卓越的产品、增值超值的服务护航下，海尔无氟变频除甲醛空调一经推出就成为了新婚新居用户的优选产品，获得“最佳新婚新居首选空调产品”、“中国最受市场欢迎空调产品”两大重量级奖项。

26日国美电器所有门店熄灯一小时

每年3月最后一个星期六，由世界自然基金会（WWF）应对全球气候变化倡导的“地球一小时”活动都将在世界各地进行。为积极响应这一环保举动，3月26日国美电器各门店将在20:00-21:00，开展“熄灯一小时，一起爱地球”活动。届时，国美将关闭门店外部标志霓虹灯、广告片灯箱，门店内部样机等全部断电。国美倡导全行业及消费者共同关注节能环保，通过大家共同的行动践行绿色承诺。

据国美相关负责人表示，为了全力支持此次活动，同时也为了保证消费者的购物需求，国美将门店熄灯时间调整为20:00-21:00，同时也要求在调暗或关闭照明设备时，切实做好卖场内消费者安全工作。自2009年以来，国美在进行新活馆和新模式门店改造时，大幅减少了产品展示灯箱的数量。

作为中国最大的家电零售连锁企业，国美集团积极承担推广普及低碳节能家电的企业责任。目前国美门店内所售的家电产品，均由行业顶尖供应商采用新技术、新材质制造而成，具有低碳、高品质、节能环保等特点。为了更好地指导消费者科学的选购和高效使用低碳家电产品，国美还对一线员工进行了培训，比如，国美销售人员在日常商品讲解中，会告知消费者低碳家电使用小窍门；在门店内发放低碳小手册，倡导节能家电低碳使用等，并走进社区进行家电低碳保养，如空调保养、烟机清洗等服务。

国美负责人表示，“低碳、环保、节能”是一种生活习惯，希望消费者在日常生活中掌握低碳知识、选购低碳家电产品，同时也希望更多的企业和消费者参与到“地球一小时”活动中。