

玉柴船机：人间仙境守护者

——玉柴船机海南市场走访录



玉柴服务人员与三亚蜈支洲岛度假中心船只维修人员分享玉柴船机保养知识。(黄黎黎 摄)

■ 黄黎黎 文 / 图

海南作为中国最南端、集海洋水产与旅游等各种优质资源为一体的战略要地，各类渔业船舶保有量约10000多艘。2009年以前，玉柴船机在当地的市场份额几乎是一片空白，当地船东对玉柴机器知之甚少。然而，截至2013年5月，玉柴船机在海南省的保有量为500台，并持续增长，通过优秀的性能和诚挚的售后服务带动大批量旧机更换市场，成为海南省船机品牌中的翘楚！

其中，“中国有个海南岛，海南有个蜈支洲”的蜈支洲岛，在海南省享有“人间仙境”的美誉，为适应当地旅游业的迅速发展，岛上各类新造船配套的都是玉柴船机。粗略统计，淡季每天五六千人次，旺季每天数万人次的游客乘坐客轮、快艇往返蜈支洲岛，船只运行的可靠、安全、快捷和舒适则显得尤为重要，而发动机正是决定船只驾乘舒适的根本。

究竟是什么令玉柴机器扭转乾坤，成为“人间仙境”的守护者？为探究其原因，记者近日与玉柴船电事业部华南大区经理秦志国一起走访了玉柴船机海南市场。

服务理念一脉传承 经销商赢取客户信任

2009年下半年，面对海南省普遍反映船机马力不足和船机售后服务严重滞后的状况，北海华航船舶配套设备有限责任公司驻

海南销售经理、玉柴海南服务站站长姚卫华，一个被海上的太阳晒成小麦色健康皮肤的北海女子，被委派来开拓并征服海南市场。

从事维修保障服务近20年的姚卫华对机器有偏执的热爱和专业的挑剔。数年前，在选择代理的热船配设备品牌时，她走访行业市场，对比了多家船用发动机品牌，最后玉柴船机以其扭矩大、体积小、重量轻，不但具有车用柴油机可靠性高、使用寿命长等优势，还具有通过降低转速、降低功率、加重飞轮、重新选配油泵等变型设计，使柴油机的功率储备更大、运行更稳定、可靠性更高的特点，赢得了姚卫华的芳心。玉柴每次推出新的船机产品，她总是一马当先弄清透彻其中的技术原理和保养维修知识，并尽其所能为用户排查各种棘手问题故障。

在玉柴船机配套海南省当地船只的过程中，姚卫华一直提前与船舶行业主管单位、设计院等细致沟通交流，让他们充分认识到玉柴船机的潜力和性能优势，并深入市场，展开大量宣传，走访每一个船厂和每一位船机用户，为船东出谋划策；根据船东船只的实际情况，提出更加经济适用的配套方案，为其推荐合适动力的玉柴机器。在用户安装和调试发动机时，姚卫华必亲临现场指导安装，保证安装的合理性；耐心详细地传授用户理论常识，日常使用、保养等需注意的细节。为的是让用户获得更多的增值服务，从而深得用户信赖。

笔者随姚卫华走访用户期间，遇到一个小小的插曲：三亚市有位经营码头娱乐中心

的船东，因其名下几条载客出海潜水的游艇马力不足，出海时提速较慢，想更换发动机，经咨询当地的发动机安装调试师傅，一众师傅不假思索地推荐了玉柴船机。他们一致认同，要想游艇马力足、出海提速快，机器性能是关键，还得选用玉柴机器，要是安装了故障率高的引擎，会影响他们的声誉。经过几位师傅的引荐，姚卫华和玉柴船机华南大区经理秦志国即刻动身前往船东的码头娱乐中心，测量尺寸，分析船况，最终姚卫华建议船东可更换使用YC4108船机。船东拍拍姚卫华的肩膀，高兴地说“妹子，如果换了机器后，船更快、更稳，那我今后给游艇全部换上玉柴的船机！”

相信很多用户很难理解枯燥的船用发动机使用保养知识。作为玉柴海南服务站经验最丰富的维修专家，为了让用户更直观地了解发动机的保养原理，姚卫华常用形象的比喻教用户“船就好比人一样，发动机就是船的心脏，如果心脏健康运作，人自然精力充沛心想事成；同理，如果发动机维护得当，保养及时，则船只驾驭更能得心应手一帆风顺。”

在许多用户的眼里，玉柴海南服务站的姚卫华是个了不起的女人：烈日炎炎下，不到10平米的机舱室里温度高达五六十度，但只要故障电话一打，姚卫华到了现场，就往机舱里一钻，跟维修人员一块研究解决。

2009年，玉柴船机成功在海南市场上配套50多台；2010年，玉柴船机成功在海南市场上配套100多台，数字翻一番；2011年，玉柴船机成功在海南市场上配套200多台，数字再翻一番；2012年，玉柴船机在海南市场上新增配套250多台，其中6M、6T系列重机60多台！短短五年时间里，玉柴船机的数量在海南领域全面铺开，牢牢占据了绝对主导地位。

姚卫华以过人的智慧和过硬的维修服务技术，在海南省成功开拓了玉柴船机市场，并在市场开拓的过程中将玉柴“倾我所有，尽我所能，竭诚用户，诚信天下”的服务理念发挥到了极致。

问及她的成功秘诀，姚卫华笑道：“销售正确的品牌机器，提供诚挚快捷的服务。”谦虚的她并不独揽功劳，她说能够成功夺取这块市场并不是因为她一个人，而是她的背后有整个玉柴专业的服务团队和技术团队。

2012年，为感谢姚卫华在玉柴船机市场开拓中所取得的成绩，广西玉柴机器股份有限公司授予了姚卫华“玉柴船电产品优秀营销员”称号，并在玉柴船电经销体系内通报表彰。

用户体会：没有最好，只有更好，玉柴机器用起来就是这个感觉！

三亚蜈支洲岛度假中心船务总监刘振强是位爽快的山东汉子，黝黑皮肤是他的著名标志。现年59岁的他是远近闻名的船只

专家，在1994年海南省蜈支洲建岛初期就为建岛立下汗马功劳，从蜈支洲岛往返最初的摆渡船到现在每一条豪华客轮，无一不沾满了他的汗水和心血，以至于在蜈支洲岛上无人不晓，走到哪里都是众人眼里受尊敬的大哥。

2001年以前，刘振强为给船舶选择最佳匹配的发动机，他一直在尝试不同的机器。2001年，经过多年的对比验证后，刘振强发现YC6108船用发动机，根据船舶使用要求和结构特点设计而成，并采用了增压技术及先进的燃烧系统，在提高发动机的功率和扭矩的同时，降低了燃油消耗率、噪音和废气排放。他决定将蜈支洲岛上的客轮发动机换成YC6108。从此由YC6108开始，他逐步将岛上的快艇、客轮等船只先后更换了YC2115、YC4108、YC6C、YC6M以及玉柴近年最新研制的YC6T。

YC6T是玉柴新一代高效节能动力，采用了AVL四气门技术，燃烧更充分，经济工作区域范围更大，油耗比同功率其他竞争品牌柴油机省10~15%，特别是YC6T的体积小，在蜈支洲岛上的客轮安装维护方便，承载多，噪声低，令驾乘人员觉得安全舒适。目前蜈支洲岛最豪华的“人间仙境蜈支洲岛—蜈支洲1-8号”均采用了YC6T。

刘振强说在三亚，玉柴船机从YC6108系列到现在的YC6T，他都是第一个使用的。随着玉柴船机的更新换代，他麾下的船只配套玉柴船机的比例也逐年上升。“没有最好，只有更好，玉柴机器用起来就是这个感觉！”在他的大力推广下，三亚各码头经营船只的船东，也纷纷改换玉柴船机。

刘振强之所以一直致力于主推玉柴的船机，除了玉柴机器的可靠性、燃油经济性、低噪音和环保之外，另外一个重要的原因是玉柴的服务理念感动了他。历任玉柴海南办主任，从黄伟锋到吴力，即便是在深夜，无一不是故障疑难电话一打，都能在最短的时间内带上技术服务人员赶到现场，和岛上维护人员一起共同解决问题，并帮助蜈支洲岛度假中心做好船只保养。“还有这位小伙子”，他拍拍玉柴船电事业部华南大区经理秦志国的肩膀，“定期来问我船机使用情况，想不记住都难。”

“没有哪家发动机企业能够有玉柴一样的服务态度和精力！”刘振强竖起大拇指啧啧赞叹。如今蜈支洲岛最豪华的八艘客轮装配的都是YC6T，船体上面标注着“人间仙境蜈支洲岛—蜈支洲X号”的字样。在记者随客轮往返蜈支洲岛的试乘过程中，即使遇到风浪，蜈支洲号依然在强劲马力的推动下平稳前行，乘风破浪。玉柴船机以其出色的性能为“人间仙境”保驾护航，为每天往返蜈支洲的数十万游客提供出行便利和舒适，它们就像姚卫华、刘振强以及玉柴销售人员一样，守护着这片南海领域的“人间仙境”。

百事达 IT 系统 开创汽车后市场新型营销格局

1903年1月15日，第一家汽车经销商威廉·修森公司在旧金山开业，当时，摆在店里的，只有一种车：黑色福特轿车。因为亨利·福特有一句名言：“你们无论想要什么颜色的福特轿车都无关紧要，你们的福特车将只有黑色。”通过这句名言，福特想向用户传达这样一个信息：“在福特年代，我说了算。”

在过去的十年里，汽车工业面临着市场容量停滞不前以及产能严重过剩等问题的困扰，给汽车厂带来了越来越大的提高股东投资回报的压力。而在其他一些行业里，在产品的个性化、开展与客户更加灵活的交流、对客户要求进行快速响应等方面都要大大领先于汽车行业，客户很自然地要求汽车行业也能做到像其他行业一样。与此同时，老一代客户在购买汽车时所追求的安全性、质量、可靠性和可承担的价格等因素在新一代客户那里已经发生了改变，他们要求这辆

汽车不仅对他们有价值，而且还能适应和帮助他们的生活方式。仅仅是质量和价格上的满意对他们来说已经不够了，他们希望的是一辆能够改善生活的汽车。

百事达汽车18年来，正是以为客户创造安心、省心、开心的汽车生活为使命，始终如一地专注于为客户提供最好的服务。正是有这样的基础，如今汽车销售领域的冬天，于百事达而言，正是汽车后市场的春天。

汽车后市场是指汽车销售形成以后，围绕汽车使用过程中的各种服务，它涵盖了客户买车后所需要的一切服务。也就是说，汽车从售出到报废的过程中，围绕汽车售后使用环节中各种后继需要和服务而产生的一系列交易活动的总称。在国际上，汽车后市场服务业素有“黄金产业”之称，其高利润不断吸引着新的加入者。

汽车后市场最早分类是以汽车整车

销售的前、后顺序进行分类的。一是汽车保险行业；二是汽车维修及配件行业；三是汽车二手车、用品、美容、快修及改装行业；四是手车与汽车租赁行业。

百事达汽车在传统的对车的后市场服务基础上，进一步提出了对人，也就是车主的关怀。这种关怀包括：各种汽车相关的服务，比如证照代办、救援代驾等；为车主提供衣食住行中的各种便利及优惠；为百事达的高端客户提供更加优质及专享的服务。

从百事达汽车“人、车、关怀”的理念及实践当中，我们不难发现，百事达真正在践行自己“把麻烦交给百事达，把享受汽车生活留给客户”这种，为客户创造安心、省心、开心的汽车生活的使命。

正是在这种服务理念和使命的引领下，为了真正、更好地完成此次战略升级，百事达汽车生活平台(Beslife)应运而生。百事达

汽车生活平台(Beslife)为百事达汽车提供强大的IT系统作为支撑，并将各种精细化管理工具及成功的商业模式固化在系统之中。通过这个体系，百事达可以在前端通过400坐席系统为客户提供统一的客户服务电话接入，通过网站、APP及微信为客户提供随时随地的便利服务；在后端可以严格管控到每一项服务每一个环节的质量及客户体验。

正是有了百事达汽车生活平台(Beslife)这样完善的体系支撑，百事达优秀的经营理念和服务能力得以快速复制，确保百事达重庆区域全面覆盖的战略目标得以有效达成。同时通过这个体系，百事达为汽车厂商、后市场合作伙伴、高端商业以及汽车客户之间搭建了一个良性的合作共赢的商业生态环境，在消费者享受到更好的服务同时，带动了整体区域经济的发展。这正是一个汽车产业的苹果商店。

(腾讯)

重庆车展上长安汽车大卖 2000 辆

为期一周的2013年重庆车展于6月13日热闹落幕。本届车展，长安汽车尽显主场优势大卖2000辆。其中，长安自主品牌销售了711辆、自主微车销售了185辆，位列中国品牌销售榜之首，长安福特销售近千辆、合资品牌第一，长安铃木售出70辆、长安马自达卖出了180辆。

作为本土车企，长安汽车携旗下中国品牌、合资品牌几乎包下了整个N8馆，面积比上届增加了1.5倍，向消费者展示了长安全新形象与实力。不仅以全明星产品的强大阵容亮相，并且还第一次安排了场外公众试驾，抛弃了传统的“我展你看”的参展方式，将众多营销活动搬进展场，让观众能亲身体验全系展品，尽享驾控乐趣。缤纷多彩的活动，诸多购车优惠，在本届车展舞台上，长安演绎了一场时尚与实惠的盛宴，展现了创新进取、丰富多样的营销突破。

展台现场，来自全国的20名晋级小选

手上演了一出别开生面的“小宝贝车模大赛”，宝贝车模与长安明星车型合影，展现出独一无二的时尚新意。由长安汽车足球宝贝表演的青春坝坝舞，将展台气氛推向高潮。“逸动不动”摸车大赛吸引了众多消费者，坚持摸车时间最长者获得了一辆逸动。

场馆之外，长安汽车搭建了10000平米现场试驾场地，举办了以“x10行动”主题的试驾体验汇，现场观众看到心动的车后即可马上试驾体验。长安汽车全系产品从已上市上市的逸动、睿骋、CS35到经典的悦翔系列、奔奔mini、CX20等共10款热销车型参与试驾。为试驾用户准备的“夏日清凉礼包”和现场预定的优惠政策，也促使更多观众参与试驾。CS35、逸动成为热卖车型，7天分别销售了385辆和261辆，其中CS35一天就卖出了近百辆，占长安自主轿车在本届车展上销量总数的近一半。

本届车展，长安商用打破传统微车形

象，以今年4月刚刚上市的小型多功能实尚动车欧力威领衔，携金牛星、新长安之星、欧诺等经典热销产品，首次以最新、最全产品谱系阵营参展，集结了长安产品战略调整和转型后的全新一代产品阵营。展台上，靓车与美女成为大家关注的焦点，号称“小范冰冰”的名模梁晶莹助阵，长安展台可谓是花团锦簇，秀色可餐。优惠给力、购车惊喜、互动大奖也让长安商用人气爆棚。

长安福特携旗下全系车型精彩亮相，包括旗舰车型新蒙迪欧、备受瞩目的两款全新SUV全新福特翼虎及全新福特翼搏、明星车型新福克斯及经典福克斯、全新福特嘉年华、福特麦柯斯S-MAX以及进口车型福特锐界、福克斯ST、探险者，给重庆市民带来了更丰富的产品选择。其中，翼虎、翼搏等车型都成为热销品。

(常轩)



五菱之光 2013 款 焕新上市



近日，上汽通用五菱五菱之光2013款全国上市。五菱之光2013款坚持以品质为核心，新产品全面改进升级，而价格基本保持不变，将为入门级微车用户带来最为实惠的光彩。

五菱之光自2002年诞生以来，迅速成为国内微车用户的首选，其2012年销量超过53万辆，蝉联国内销量最大的车型，并曾被福布斯杂志评为“地球上最重要的一款车”。10年来，五菱之光累计销量超过430万辆，以其经典形象与坚实品质得到广大用户的认可。五菱之光2013款无论在外观、内饰以及整体性能等方面都做出了全面的提升，将为用户带来更好的品质感受。

外观

五菱之光2013款在延续大方稳健的视觉感受基础上，注入了更多活力元素。动感十足的炫彩晶钻前大灯，错落有致的方形内灯结构更显硬朗气息；流线化车身配以全新设计的梯形辅助特征线，使整车比例匀称协调、层次感强，更有冲击力。

内饰

增加前大灯高度可调设计；收音机从手调升级为电调，增加了自动搜台及音频输入自动检测功能；挂档杆前、后端都设置了杯托，并配备移动式烟灰盒，使用更方便；座椅采用轿车化隐藏式中后排头枕设计，更舒适、安全。

性能

五菱之光2013款全面优化：更平顺、更省油、更耐用、更安全。换挡机构优化布置，操控更平顺；通过低风阻及家族式流线化车身设计，有效地降低了油耗；通过加大水箱及前格栅，增加中门固定点等改进，有效的增加了该车的耐用性；通过优化车身前部碰撞缓冲区，使车架抗弯、抗扭性能提高了10%，大大提升了整车安全性。

对于五菱之光2013款的上市，上汽通用五菱销售公司总经理杨杰表示：“我们一直密切关注市场发展和微车用户的需求，五菱之光2013款将为微车用户带来最实在的品质享受。未来，上汽通用五菱会一如既往的贴近消费需求，不断进行产品改进，推陈出新，让更多用户使用上高品质的微车产品。”

即日起，消费者可以通过全国的五菱经销商购买这款新产品。

(武林)

