

与“狼”共舞 誓做客户守护神

——记三一重机张掖售后服务总监王亚洲和他的团队



2012年10月,三一售后服务工程师给客户更换动臂。海拔4700米以上高原之上,终年积雪,路途难走,只能用装载机拖拉而上,困难之大可以想象。



■ 王要

有那么一批人,他们总是不顾环境凶险,执着地去完成某项任务,只为别人一个满意的眼神;有那么一群人,他们从来不计较个人得失,忍饥挨饿也要给别人一个交待,只为对得住自己的良心。他们不是训练有素的军队,他们只是一群可爱的平凡人。

来自三一重机甘肃张掖海峰挖机有限责任公司的售后服务总监王亚洲就带着这么一批可爱的人。他们就像一株株有着沙漠守护神之称的胡杨树一般,坚守在西北高原的那片无人区上,为那里的售后服务保驾护航。

兄弟们的心不可伤 客户的心尤其不能伤

王亚洲所在公司三一重机甘肃张掖海峰挖机有限责任公司是三一重机在甘肃区域唯一指定代理商,这里气候干燥,多高原、山地、沙漠和戈壁,对售后服务的工作极具挑战性,这让王亚洲更加坚定了“做什么也不能伤了兄弟们的心,更不能让客户失望”的信念。售后服务部是一个受气的部门,所以作

为售后服务管理者,王亚洲最能体会员工的苦。作为公司的中高层管理人员,王亚洲带领着售后服务部70多名员工,做过维修工的他,深知维修之难,维修兄弟们的辛苦,更何况还是在如此恶劣的地理环境中做服务。严于律己,宽以待人,做事认真是他的工作准则,而体会员工的苦,和员工打成一片也是他做领导最大的感悟。

三一的售后工程师,要求高素质、高技能,而管理人员更需从更高层次去要求自己。在采访中,王亚洲常说:“甘肃西部是一个地域狭长的地区,80%的人住在了20%的地方,其余的都是戈壁、沙漠和荒原,苦了这一群跟着他的兄弟们。”但无论怎样的艰难,他们都坚持着“一个电话,15分钟回复,2个小时到达,一天内处理完故障,全心全意为客户服务”的原则,做到了“在岗一分钟,尽责60秒”。

近来,随着西部大开发的进行,矿产资源整合开发,铁路和公路建设,农田水利工程增多,开工率极高,三一的服务工程师就更忙了。而作为售后服务总监,王亚洲已经很久没有放假休息的概念了,直到现在,他还在一线工作。但这样的“驻外”工作似乎更显平常,远没有那些与“狼”共舞的日子来得惊悚。

王亚洲还清晰地记得,2012年5月,在西北的戈壁草原,那时候天还下着大雪,他们开着车,慢慢地赶到工地,为客户解决好问题,然后再慢慢地往回赶,最终却还是只能在车里呆一晚。在甘肃西部与新疆、内蒙古交界之地,大多都是野生保护区,晚上存在着一些威胁,大家已经作好心理准备,但真正看到狼在周边转悠之时,还是免不了揪心,他说:“当时真的很害怕,只能把车门关得紧紧的,打开车灯,把狼吓跑。”但这似乎还算不上最辛苦,兄弟们常年在青海高原周边工地服务,去那高海拔的地区,车子无法前进,就算骑着摩托车或是肩挑背扛也得带着工具上路去服务;暴雨洪水来袭时,他们的服务车甚至被卷走了两辆……

先做人后做事 三分修车七分修人

王亚洲说,在三一他最大的收获就是学会了做人。或许是受了爷爷与父亲民主、自强、独立精神的影响,王亚洲把学会做人作为人生第一准则,平时负责协调管理任务,上下沟通工

作似乎更需要一种“人格美”,而为了客户的满意,如果售后服务师无法解决客户的难题,他也会到一线带领大家去处理解决问题。经历了从维修工到管理人员转变的王亚洲更加体会了这种“做人”之难,但这种改变似乎只是一种形式,他还是那个简单的王亚洲,或许从前他只需把车修好,让客户满意就行,但现在他又多了一份责任,做好管理工作,对领导负责,对员工负责,公司负责,最终让客户更加满意。

其实,作为公司的中高层领导,王亚洲并不需要经常在第一线进行维修工作,但如果遇到一些技术性的难题,核心部件无法维修,客户纠纷他还是必须亲自上阵。机械专业毕业的他,曾经在动力研究所工作过,三一重工重庆6S中心做过多年的维修工作,有着丰富的维修经验,对挖掘机的核心部件的维修尤其擅长。甘肃地区海拔高,气候寒冷,在冬天有些客户为了省钱,用低标号燃油,导致燃油结晶结蜡,最终使挖掘机无法启动,这种情况下,服务工程师得来回的做维修,如果遇上不讲理的师傅和客户,出现摩擦更是无法避免。为了让客户满意,服务工程师必须做更多的工作和客户沟通,而王亚洲要保证的是让客户的难题得到解决,又要让兄弟不至于太受气,或许很难,但这就是工作。

按照三一的要求,为了服务更多的客户群体,必须在服务半径90公里设一个服务站,及时有效的服务,保证只要有人的地方,服务就必须跟上。而人在西北高原的他们,最大的服务直径可达到2000公里,因为全国只有西藏没有服务网站,根据就近原则,西藏地区有需要,他们就得上解决。王亚洲说:“在青海服务的那些兄弟们,尤其的艰苦,条件相当恶劣,常常一次顺路服务就几天,服务部的经理一去便是十天半个月的,实在是很辛苦。”

让客户认可 是最大的成就

2013年上半年,三一重工又守住了多项行业第一,220.85亿元的营业收入使其稳坐国内工程机械行业头把交椅。而在下游的售后测评方面,三一重工也均获得了全行业首屈一指的成绩。今年5-6月,中国质量协会对超过1000位客户做了详细调研,就混凝土机械、路面机械、起重机械等八大类主导产品进行了用户满意度测评,出具的调研结果显示,

三一重工8项客户满意度测评均拔得头筹。也许这听来都是空话,但对王亚洲来说,这就是认可,这就是用汗水与辛劳换来的安慰。在他们的荣誉室里,也同样挂着数不清的锦旗,说到这个,王亚洲也显得十分的自豪,他说“荣誉室里的锦旗每年都要整理,把以前的换下来,再挂上最新的锦旗,一年到头拿到的锦旗数不胜数。”在他的心里,工作的最大成就只有一句话,那就是“客户认同你,你就是一个好服务工程师”。他记得自己曾经在戈壁滩上的一个工地上做服务履行检查走访客户,三天只吃过一顿热饭,喝过两天冷矿泉水,也许在很多人的眼里,这里并不适合生存,但就是在甘肃、青海这个无人区内仍然,有这么一群活跃的人。

代理商要赢得客户,就必须做好服务,三一对全国的代理商都是统一的考核标准,在西北这个无人区内,如果别人只需要付出一分努力就能做到的事情,他们要付出10倍的努力才能达到要求,但条件的艰苦并不能成为借口,他们只要付出更多的艰辛就能得到别人的认可。在王亚洲眼里,也许很多行业人士都有着同样的一个心理,如果看到属于你所在公司品牌的挖掘机,你就会觉得很骄傲,付出了就会有回报;而自己的服务如果得到了别人的认可,更是觉得自豪,三一重工占领了市场的各项第一,其中销量和服务水平、服务态度都领先于行业。王亚洲直言:“三一的设备卖得多,就是因为质量好和信得过的、优质的服务。”但回归到生活的本质,王亚洲却认为其实做人很简单,就是引导好自己的兄弟,做好分内的事情,养好自己的家。

后记:

售后服务部工作和管理的确有些受气,但如果没有完善的售后服务体系,没有这么一批甘愿受委屈的人常年累月的与客户打交道,似乎也无法成就一个企业的长青发展。三一的售后服务工程师们就像训练有素的军队,在上级的指挥命令之下,随时奔赴那些需要他们的地方。他们默默无闻,但他们却成就了今天的三一,用王亚洲的话来说,三一作为民营企业,发展至今有它独到之处,公司的领导很重要,企业文化的熏陶和制度的执行不容忽视,但是三一能够在行业中屡居第一,他的这群兄弟们同样功不可没,环境可以更苦,困难可以更多,但永远不变的就是三一的 service 精神和做人理念。

大市场小商铺 方寸之间有乾坤

——成都机电市场商户信息扫描(五十)

骏华公司 发电机 电话:028-66157122	福安市安扬机电有限公司 发电机 电话:15184353366	成都希尔发物资有限公司 磁铁 温控仪 电话:028-87694278	成都液压油管经营部 液压 电话:028-82840306	成都市雷克物资有限责任公司 液压 电话:18608035859
成都庄臣环保技术开发有限公司 空压机 水处理设备 工业清洗 电话:028-87632252	和顺机电 空压机 电焊机 电话:028-82861608	自贡空压机总厂成都销售部 空压机 电话:028-87696590	成都邵液维克液压产品销售有限公司 液压 电话:028-87691219	成都纪为贸易有限公司 空压机 电话:028-87696201
重庆市坤力发电成套设备有限公司 发电机组 电话:13908214436	诚众液压元件商行 液压元件 电话:028-68869766	成都万亨机械设备有限公司 空压机 凿岩机 电话:028-87636161	成都市亚德克气动器材授权销售(服务公司) 过滤器 电磁阀 电话:028-87696660	成都顺新液压机电设备有限公司 液压件 电话:028-87691036
成都市杰文动力机械有限公司 发电机 电话:028-8679942	成都市平安液压气动元件经营部 液动元件 电话:028-68867298	液压经营部 液压 电话:028-68390765	成都海瑞克液压机械有限公司 压力机 液压气动设备 电话:028-82840228	成都市世通润滑装置 高中低压润滑油装置 电动泵 电话:13618077122
中国钱江集团机电产品川渝总代理 发电机 电话:028-68867518	成都市天成液压机电有限公司 液压系统 液压配件 电话:028-66157141	四川环沪机电施工机具 液压工具 电话:028-68538055	成都小岛机具 液压工具 电话:028-61690219	成都明兴液压机电设备有限公司 液压系列产品 电话:13608032316
成都友力机械设备有限公司 发电机 电话:028-82861668	金牛区乐力机电配件经营部 风动工具 凿岩机械 电话:028-87696809	成都力威研液压机电设备有限公司 液压设备 电话:028-87631469	济南压缩机厂有限公司驻成都、重庆办事处 空压机及配件 电话:028-68869487	太平洋进口气动液压 丝杆液压阀 电话:13982256639
上海泰阁发动机成套有限公司 发电机 电话:028-61690099	东气动成都销售中心 气动元件 电话:028-66766717	德力西集团气功元件成都销售处 气源处理器 电话:13880874999	成都卓凯科技发展有限公司 空压机 气动 电动机 电话:028-84255189	成都新辉煌机电有限公司 空压机电焊机振动器 电话:15719411323