

PROSHOP: DO OUR BEST FOR EVERYONE

# PROSHOP: 让我们做得更好

——大金家用中央空调营业部部长田原秋裕采访记



早就听说大金的田原秋裕部长在中国从事空调销售业务已十多年了，是个十足的中国通！为了全面了解大金家用中央空调专业店PROSHOP，我们特意对

他进行了采访。在D-Solution Plaza大金上海展示厅内稍事入座，田原先生就走了进来，他用普通话同我们打招呼，在简单的自我介绍后，便开始了采访。

Q: 听说您在中国从事空调销售业务已经许多年了，但做家用中央空调的销售也就是最近三四年的事儿吧，这些年的销售工作与您以往的销售经历有什么不同吗？

A: 大金各种类型的空调产品我好像都“卖”过了吧。（笑）以前做的比较多的是商用类空调的销售，基本上都以项目工程为主，而现在我负责的家用中央空调营业部，主要是针对终端家庭用户进行“零售”。如果说这之间的最大区别，我觉得与其说是产品的不同，还不如说是销售对象，也就是购买者上面的差异。

以往，承接项目工程时所接触的购买者往往是开发商，他们未必是空调的最终使用者，而个人或者说家庭用户就不一样了，他们买空调常常是为了自己的新家，是真正的使用者。用户买房、装修、买家居设备，都是为长远考虑，花费了不少的精力财力，买空调自然也就特别谨慎，更加关注空调的质量、寿命、保养等一系列的问题。

此外，现在中国的消费者对服务的要求也越来越高了，也更重视经销商和品牌的诚意。所以说，销售家用中央空调更需要通过实力去赢得每一个用户，做成一单“小生意”的利润虽然远不如做成一个项目，但所需要投入的精力与时间却丝毫不少，甚至还要付出更多的细致耐心。

Q: 那么，大金在三四年前建立PROSHOP的初衷就是为了回应个人用户的需求吗？请跟我们说说当年的情况吧。

A: 在04年以前，大金也销售家用中央空调产品，但主要是配合一些项目而整体销售与装配的，都是高档

的“全装修”楼盘。此外只有少数买别墅的业主会选择中央空调。那时，人们对中央空调的印象也不是很好，因为许多别墅使用的中央空调都是水系统，容易漏水，噪声大而且比较耗电，所以人们一般不会考虑在家里装中央空调。在分析了这样的情况，并进行了周到的调查后，大金觉得有必要成立一支专业的队伍来推广大金的家用中央空调，因为我们要告诉每一个消费者，大金家用中央空调使用自己的冷媒技术，已经克服了水系统可能带来的许多麻烦和隐患，在舒适、美观、节能等方面都能让家居空调环境有“质的飞跃”。所以，我们建立PROSHOP并为之努力的重大目标，就是积极地回应顾客的心意，极力做好销售环节的每一件事。

Q: 现在人们都很习惯去“大卖场”买电器，那么PROSHOP提供给普通消费者的服务有什么与众不同的地方吗？

A: 我们做过调研，发现大多数消费者对家用中央空调这类产品其实并不太了解，它不是像电视机那样整机出厂、插电即用的家电，而是需要专业设计和安装的“系统”。“大卖场”所提供的更多的是“自选超市”式的批量服务，PROSHOP则是“量身定做”型的专业服务；首先要让没有空调专业知识的普通消费者也能明白家用中央空调到底是怎样一种产品，客户有了意向之后，就会上门观察房型等情况，然后制作专门的系统方案。同时，为了更好地设计室内机的风口位置等，还需要和室内设计师及装修队充分沟通，既让中央空调完全契合用户期望中的装修效果，又有利于保证今后的实际使用效果。

此外，家用中央空调常有“三分产品，七分安装”的说法，这也是很多用户特别担忧的地方，他们担心中央空调装在吊顶内部，质量好坏都难以察看。为此，PROSHOP的做法是“透明”安装，就是在安装过程中，对整个隐蔽工程拍照记录，制作成《隐蔽工程竣工报告书》交给用户。PROSHOP有信心做到即使用户不在场监工，也能认真完成装配的整个过程。而且每一份报告书都是一式三份，分别由大金、PROSHOP和用户三方保管。如此一来，不



仅让用户心里有底，也方便了日后的保养与维护。

Q: 这样看来，大金对PROSHOP的专业性和服务质量的要求都很高啊，每一家PROSHOP都能做到吗？

A: 说实话，要在不同的零售店贯彻专业性，实际指导上的确有不小的难度。装配的工人，乃至PROSHOP店的经销商老板起初在这方面的意识很薄弱，大金不断地对PROSHOP进行培训，设立奖惩制度，优胜劣汰，加之实际的销售经验，让他们慢慢明白了这样的道理，只有专业性有了保证，积累起好口碑，就会有回头客，生意才会接连而来。近期我们还建立了

新的定期用户回访制度。用户购买大金家用中央空调之后，我们每半年左右就会以电话形式主动联系，了解其使用状况，长期关注用户的感受与需求。

采访已接近尾声，田原先生特意亲自带我们参观了与他办公室在一起的D-Solution Plaza展示厅内的家用中央空调区域。“现在来这里的人越来越多了，以前我们得邀请一些人来看，现在大家会主动来咨询、了解，然后再到PROSHOP下定单。”田原先生很是感慨地笑着说。PROSHOP这一路走来，想必已经为各种顾客的需求做好了充分的准备！



PROSHOP是能为消费者全方位提供专业设计、销售、安装、服务的大金家用中央空调专业店。若想了解相关信息，请登陆www.daikin-china.com.cn