

# 手机数码业的深思

科技进步对手机数码产品的影响表现在“降价”：在其他商品一片“涨”声中，手机数码产品逆市而动，价格越来越跌进普通消费者的期望范围。作为手机零售终端，手机连锁卖场今年上半年在店面扩张和服务升级、营销创新和应对竞争中寻求赢利和制胜之道。

晚报记者 冯刘克/文 吴琳/图

## 扩张成永恒主题

开店灵活，可大可小，这为各个手机连锁卖场的扩张带来了便利。新亚今年上半年在郑州市区一共新开4家店面，下半年将在全省范围内拓展8家店面。在新亚手机连锁总经理刘军岭看来，运营良好的店面就是手机卖场手中掌握的资源，可以作为一个筹码来争取手机厂家和运营商的更多投入和支持。同时，合理的店面网点布局也可以进一步提升自身的行业竞争力，打造自己的品牌影响力，进一步挖掘所在区域的消费潜力，更好地服务于消费者。

迪信通今年上半年在郑州市区开了3家店。河南迪信通总经理陈林说：“迪信通下半年的开店计划中，为保证店面质量，商业中心区域仍是其开店首选。”

中州通讯将上半年的工作重点放在亚细亚店的升级改造上。亚细亚店经营面积扩大6000多平方米，定位为中原地区最大最专业的手机卖场。中州通讯企划部经理王冲表示，亚细亚店将是中原首家全开放式手机自选超市，开业后将带动整个手机零售市场的店面形象升级。

河南亿通电讯连锁有限公司总经理徐文菊表示，亿通手机连锁在今年下半年也将有所动作，寻找新店，谋求扩张，增强亿通手机连锁的赢利能力。

## 寻求营销新模式

今年上半年，一些手机卖场又开始在市场营销模式方面寻求突破，以期在竞争中取得先机，占据有利地位。长远手机连锁的“长远购物”采用的是将连锁实体店与物流配送相结合的营销模式，消费者可以足不出户，通过电视、互联网或报纸详细了解商品的性能和价格，



所购商品送货上门，货到付款。长远手机连锁总经理全俊峰认为，与传统店铺购物相比，方便快捷、省时省力是长远购物的特点。他说，正是看到新购物形式的优势，长远手机连锁才将“长远购物”作为一个事业部设置，专门负责网上购物、电视购物等业务。

## 数码新品层出不穷

经过几年的发展，MP3、MP4播放器已经为人们所熟知，如今MP5又开始进入人们的视野。

3月27日，爱国者在郑州正式发布“妙笔”产品。据爱国者妙笔事业部总经理李为伟介绍，“妙笔”具有触屏发音，点图说话的神奇功能，通过点触特殊印刷册上的文字图片，可以用多达8种语言朗读出设定的内容。

在数码相机领域，今年上半年“新品集中上市”和“价格大幅下跌”成为关键词。据八方数码企划部经理崔捷介绍，仅在今年上半年，数码相机的价格呈现大幅下降趋势，以前2000多元的主流机型，现在的价格降到了1800元左右。八方数码的数码相机销量随着价格的下降却在节节攀升。而单反相机开始受到大家的关注，八方数码的单反数码相机销量在今年上半年有了一个很大的提升。加之北京奥运会的临

近，造就了八方数码销售业绩的一个“黄金时代”。

## 笔记本电脑谋“瘦身”

今年上半年，在各个数码卖场的产品布局中，笔记本电脑的经营区域相对于台式机来说已经具有绝对的优势。今年作为笔记本电脑行业发展至关重要的一年，将会有众多的市场热点值得关注。其中，笔记本电脑的“瘦身”成为一个主要趋势。河南省汇科电子有限公司笔记本事业部经理刘庆认为，小尺寸笔记本电脑的推出是源于消费者对便携性要求的提高，UMPC等便携设备比普通商务笔记本更适用于移动办公，手写输入、触摸屏等人性化设计弥补了小尺寸笔记本电脑在体积和功能设置上的不足。这类产品能够满足消费者对于炒股、上网浏览信息、文字操作等功能的需求。

另一方面，越来越多的时尚元素正被运用到笔记本电脑的外观设计上，笔记本电脑呈现出越来越明晰的个性化、时尚化特征。TCL电脑郑州办事处零售总监马玉龙认为，目前，各个厂商都意识到，笔记本电脑产品需要以人为设计中心，这样就促使个性化的外观设计不断出现。

## 郭德轩：国产彩电业中圈套

“过去几年我们在策略上犯了错误，首先是2004年~2005年内耗式的价格战使国产品牌失去了后劲，其次是2006年后我们片面强调要做好产品和服务来迎接外资的挑战，甚至寄希望于国内平板电视上游产业链的起步，然而从整体战略上我们进入了外资品牌设计的圈套。”长虹多媒体业务群董事长郭德轩对国产品牌的市场份额下跌作如此解释。

## 杨东文：外资靠“面板”吃饭

外资平板在中国的销售价格目前甚至都低于中国品牌，按照外资企业的运营成本计算这些企业都是亏损运营的，他们的目标就是通过持续的倾销来打垮中国的彩电行业，他们之所以能够连续3年都这样做，源于其面板业务的巨额盈利。对于外资企业在中国采取的灵活价格策略的操作手法，创维集团副总裁杨东文这样认为。

## 李俊涛：国美把电脑城全部洗掉

目前，电脑城里面个体销售商的盈利能力确实很强，不过这一状况将会改变，突破口就是与品牌IT厂商结盟。通过与知名厂商结成战略同盟，可以压缩中间环节的成本，那样的话，电脑城“唯一的优势就只剩下DIY”。国美副总裁李俊涛高调宣布，国美将掀起一轮“对电脑城的洗礼”。

## 刘贵中：格兰仕暂缓到越设厂计划

“越南国内经济变化很大，通货膨胀、越南盾贬值、许多外资企业回辙。我们担心，现在去越南投资风险很大，因此，格兰仕到越南投资必须更加谨慎，否则将会功亏一篑。”格兰仕外贸管理办副主任刘贵中就格兰仕到越南投资计划被越南突发的金融危机打破时表示。

## 周厚健：要亲眼看到国际化的海信

“虽然海信具备了一定的竞争实力，但作为后发展型企业，在进入国际市场的初期没有能力像大型跨国公司那样创造企业的全球价值网，其现实的选择就是根据企业已有的能力系统选择产业链上的一两个关键环节，集中资源建立相对竞争优势。有生之年，希望亲眼看到海信成为国际化的海信。”海信集团掌门人周厚健在年会上颇有意味地说。

## 打造金牌服务商队伍 科龙空调旺季服务升级

每年夏季，随着空调销售旺季的出现，空调服务的投诉也越来越多。根据广州消委会这几年的统计数据，每年5月~10月接到的家电方面的投诉，有80%是消费者对空调维修的投诉，投诉的最大热点是售后服务人员不能准时上门服务。为克服空调行业服务方面的通病，确保旺季向消费者提供优质服务，科龙空调自旺季开始即在全国开展“2008珠峰高效Club”活动，并针对服务商在全国范围启动“金牌服务商”项目，制定严格的“金牌服务”标准，并投入大量资源，激励服务商努力提高服务质量，摘取服务“金牌”，从而实现服务升级，让消费者感受加入“高效Club”的尊贵享受。

据消委会相关负责人分析，目前多数空调厂家都将空调售后维修外包给专业维修公司来做，售后部门接到报修后，再由维修公司派人上门服务。但这些承包厂家维修业务的公司信誉参差不齐，有的对维修工的管理不到位，难以保证服务质量；而有的厂家的维修服务商，由于旺季业务量大增忙不过来，常常拖延上门维修的时间，引起用户不满、投诉。

科龙空调相关负责人表示，为解决目前空调行业旺季市场较常见的服务问题，科龙空调启动“高效Club”活动，并采取两大服务举措，其一是组建专业安装突击队，协助科龙空调的服务商应对旺季繁忙的业务；其

二是推出金牌服务商政策，对金牌服务商给予资源支持，同时激励所有服务商争当金牌服务商，从而提升整体的服务质量。

据了解，为了备战今年旺季服务，科龙空调“金牌服务商”项目去年11月即已启动。在上门及时性、服务投诉率等方面设定严格的指标，在全国服务商中进行评选，达到一定指标者，即可成为“金牌服务商”。金牌服务商可享受科龙下拨的专项服务资源，用以确保高质量地完成各项服务指标。此举极大地激发了服务商的积极性，科龙空调绝大多数服务商都对自己的服务工作做了大力度的改进、提高，以争取达到“金牌”标准，并进而获得科龙空调的特别资源支持。通过几个月的运作，科龙空调服务商的服务指标有很大提高，服务人员队伍配备合理、反应速度快、维修技能高；科龙空调服务满意度，从“金牌服务商”项目启动以来，逐月提高，实现了服务质量的全面升级。

有专家分析，目前天气逐渐转热，各家各户的空调纷纷“上岗”。由于许多空调厂商准备不足，导致“家电维修游击队”猖獗，不规范服务日益严重，损害了广大消费者权益。因此，科龙空调厂商抢在旺季之前加强服务管理，以满足消费者日益增长的服务需求，乃是保障消费者权益的好事，凸显了企业的高度社会责任感，进一步树立了品牌形象，也为行业树立了一座标杆。李红卫

## 创维集团彰显社会责任 酷开TV成就爱心产品

四川5·12大地震发生后，包括创维集团在内的许多企业第一时间向灾区捐物捐款，表现出高度的社会责任感；面对灾区长期的、持续的重建工作，中国彩电巨头创维近日宣布，将旗下最畅销的明星产品酷开TV举行为期近两个月的爱心促销，拿出一部分销售利润再次捐献灾区支持重建。

据悉，创维酷开TV除了价格内进行让利促销外，创维集团在全国范围内以“情系四川，爱在08”作为公益活动推广主题，联合红十字会深圳分会，全国每销售一台酷开TV，即L08、L28、L18系列液晶电视，即为消费者将20元捐入中国红十字会抗震救灾基金。

另外，创维集团决定2008年将在四川灾区启动健康光明行栋梁工程，投入巨额资金设立创维奖学金，支持灾区的孩子上大学，并以此作为号召，呼吁社会各界关注灾区的优秀贫困学生，共同呵护灾区明日的栋梁。健康光明行栋梁工程是创维集团自2004年联合四川省栋梁工程办公室举办的大型公益活动，已持续投入近200万元。

据了解，酷开TV是创维最畅销的明星产品系列，也是目前彩电市场上最领先的多媒体娱乐电视，深受消费者喜爱。创维集团中国区营销总部总经理刘崇枝指出，创维集团将最畅销的明星产品变为爱心产品，表达了创维人支持灾区的决心和决心。创维酷

开TV应用了目前最先进的Full HD高清IPS硬屏技术，不但保护屏幕画质稳定，还具画面更黑、响应更快、色彩更准、视角更宽和更节能等五大优点，比传统的液晶电视具有更加优异的画质表现。

IPS硬屏液晶具备的“动态清晰度”优势使创维酷开TV具有高清运动画质的最佳表现，被国家行业专家推荐为最适合看奥运的液晶电视。在保证高清画质基础之上，创维酷开TV拥有酷开直通车、无线WiFi、H.264高清可录等功能，打造了高端多媒体娱乐电视。酷开直通车，是指酷开TV能直接链接互联网，通过遥控器轻松上网。3C合一，是多年来世人的梦想，创维酷开TV能直接联网，终于促使这个梦想迈出革命性的一步。无线WiFi是指酷开TV能实现无线搜索、无线传输、无线共享IT设备，这也是一项创举，彻底解放电视与配套设备的线路缠绕，同时具有传输速度快、距离长、性能稳定和健康安全等优点；而H.264高清可录，则是指酷开TV采取了目前最先进的H.264录像格式，内置1G数码高速缓存，可随心录制高清节目，并可随时进行节目暂停、快进、快退等操作，录制的节目具有文件容量小一半、清晰度高一倍的优点。

据报道，创维酷开TV在上市不久的短短7天内销售5万台，创下新品上市新高的纪录。 维文