

家电企业的互联网转型已经是当下的最为热门的话题,但是很少有人把话题延伸到售后服务领域。对此,奥维咨询(AVC)研究院院长指出,家电行业虽然对售后服务依赖性很强,但实际上多数企业把售后服务当作鸡肋,既舍弃不了,又不想投入更多资源。

郑州晚报记者 朱江华 文/图

# 张彦斌： 互联网+智能家电售后亟须服务转型



## 转型服务需要大智慧

服务升级转型为什么会是在互联网时代才提出来,而不是在产品短缺时代或者是家电的普及时代?这是因为消费者在短缺时代,对购买的每一件家电都极为珍惜,不仅需要保证家电的使用价值,还需要保证其价值的保值增值。

奥维咨询(AVC)研究院院长张彦斌告诉记者,在互联网时代,拥有家电不再有保值增值的需求,而是享受家电产品带来的生活品质,因而售后服务的内涵已经不再仅仅局限于售后,而是扩展到全产业链各个环节。

目前互联网+对传统行业的冲击,促使国内家电产业开始思索企业战略转型。

张彦斌分析到,以互联网+思维来重新审视家电服务,包括研发、生产、物流、渠道、终端、售后、维修等全流程统筹服务,用互联网思维彻底颠覆传统家电产业,特别是家电产业产能已经出现产能过剩情况下,一切以消费者为中心,把服务从产业链上游就开始做起。

张彦斌把目前许多企业对服务转型认识不足概括为:一是还是和以往一样,把服务转型看成是一种市场炒作,喊得凶而没有实际行动;二是简单地认为转型就是投入资源,并且立马就可以得到回报。其实这两种转型思路都是片面的,甚至是错误的两种倾向。

## 服务概念需要再更新

在上个世纪,家电产品作为居家生活的耐用消费品,在居民消费中占据了举足轻重的地位。由于受制于当时的技术限制,家电产品不仅价值高,暴露的质量瑕疵也比较多。一旦所使用的电器出现问题,就得依靠维修服务来解决问题,以避免造成大的经济损失。因此,行业当时定义的服务,主要是指产品售后维修,使得使用期内的电器能够继续利用。

奥维咨询(AVC)研究院院长张彦斌在接受记者采访时表示,家电产业经过数十年的成长,已经成为较为成熟的产业。但在互联网时代到来时,以往的修修补补作为家电服务主要内容已经不合时宜,特别是用互联网思维改造传统企业和改造传统服务,已经成为传统企业转型的重要内容。在互联网思维下,家电企业的服务要转向从产业链的上游开始,包括从研发、设计、生产、流通,到消费者使用以及内容,都成为服务的落脚点。

张彦斌指出,观念更新是今后服务转型升级的抓手,从过去的服务是为生产者解决后顾之忧,转变到服务升级为站在消费者的立场上去为他们考虑。因为在互联网时代,是消费者想要什么产品,就可以与厂价协商定制个性化产品。服务自然从消费者选择产品开始了,这才是互联网时代的服务内涵。

## 服务转型是循序渐进的过程

在互联网背景下的服务转型,实际上是一次摸索经验、循序渐进的漫长过程,不可能一蹴而就。目前中国家电维修协会正在制定新的服务标准和服务规范,以适应家电产业互联网化、智能化的趋势。

对于厂商来说,奥维咨询(AVC)研究院院长张彦斌认为,企业在转型中要解决好以下问题:

第一要解决服务意识的问题,主动去寻找实现服务。

第二要认识到服务内涵变化,包括产品的需求诉求、研发针对性、制造品质控制、物流的便捷、售后安装维修、产品内容提供、产品的系统更新等,涵盖的内涵已经大大超越传统服务。

第三服务要从产品转向人。根据实际状况提前提示消费者。从人的需求角度去主动服务,贯彻顾客关注点为焦点的理念。

第四要把握服务的精准性。互联网思维的精髓在于细致、精准。

第五服务转型要彰显个性化。对不同需要,能够提供差异化的服务。

在张彦斌看来,家电服务转型是在新环境背景下,以互联网思维进行改造传统行业的一种趋势。不论是对整个家电行业,还是家电行业企业,服务转型是一项系统工程,当前的探索仅仅是个开始。

## 品牌推荐

日前,为了迎合消费者的需求,各洗衣机厂商也加快了相应产品的上市步伐。其中,由松下洁净研究所研发推出的斜式滚筒洗衣干衣阿尔法系列洗衣机,就凭借着多重除菌和智能烘干的先进功能,成为洗衣机市场最具代表性的健康产品。朱江华



## 市场刮起健康风

# 松下阿尔法滚筒洗衣机多重除菌受热捧

洗衣机除菌成消费热点  
松下阿尔法多重除菌受关注

“我比较在意洗衣机的除菌功能。”在家电卖场,正在选购洗衣机的李女士告诉记者,“夏天到了,各种细菌、病毒也开始猖狂起来,如果清洗不彻底,就会引发各种皮肤疾病,所以我希望买一台能够实现衣物的健康除菌功能的洗衣机。”

事实上,抱有李女士这种想法的消费者不在少数,而当前市场上最受消费者欢迎的当属松下阿尔法高端滚筒洗衣机,其搭载了松下洁净研究所独创的多重除菌技术,在保证洁净的同时,实现高效除菌,为消费者的洗衣生活构筑起一道健康防线。

据了解,松下阿尔法采用业内领先的光动银除菌技术,可在漂洗过程中注入含有银

离子的水流,被衣物吸附后形成严密的防护层。在筒内蓝光照射下,银离子和水发生反应,产生羟基自由基,有效去除大肠杆菌、金黄色葡萄球菌等有害细菌。松下阿尔法还兼具高温除菌的功能,在洗涤过程中水温可加热到90℃,有效去除衣物细菌,此外,依托筒干燥和筒洗净技术,松下阿尔法洗衣机还实现了自我清洁,杜绝二次污染,真正做到洁净不留死角。

融入智能烘干功能  
实现即洗即穿理想境界

针对清洗的衣服不但很难晾干,还容易产生异味,影响着穿着此点,松下洁净研究所还将先进的智能烘干功能融入松下阿尔法的研发设计中,为用户带来即洗即干、即干

即穿的理想境界,深受广大用户的喜爱。

在烘干的过程中,松下阿尔法可通过循环系统从顶部吸入新鲜空气,经松下智能PTC电辅发热装置加热后,形成大面积暖风,带走湿衣服中的水分。随后,通过冷凝系统冷却成水,由排水管排出,从而实现“即洗即干”、“即干即穿”的便利境界。此外,松下阿尔法的智能送风程序还能通过轻柔送风,为衣物减皱去皱,免除了衣物熨烫的麻烦,极为人性化。

业内人士指出,在消费需求越来越多元化的今天,松下阿尔法凭借着业内领先的除菌技术和智能烘干功能,不但为用户营造出洁净、健康、舒适的洗衣体验,引领着行业消费需求,更在激烈的市场竞争中走出了属于自己的道路。