

# 宇通客车海外客户服务经理王向阳： 从“拓荒者”到“国际大单”的拥有者



王向阳(左一)和国外客商在宇通车间



王向阳与国外客商成为朋友

## 一鼓作气,勇当逐梦海外的“拓荒者”

机场摆渡车,承载着中国高端制造的星辰大海。我国从依赖进口品牌到实现机场摆渡车自主品牌,再到品牌出海并在欧洲高端市场占据一席之地,在这条极其小众的航道上,宇通海外机场摆渡车团队用近10年时间为中国品牌划下一条璀璨星途。

时间回到2015年,这一年宇通海外机场摆渡车团队正式成立。当时,宇通在英国、法国等欧洲客车市场已具备一定的影响力,但在机场摆渡车市场仍是一片空白,再加上海外市场长期处于被欧洲品牌主导的局面,中国品牌想要进入可谓是难上加难。

然而,面对重重困难,刚成立的宇通海外机场摆渡车团队并未一筹莫展、裹足不前。大家很快沉下心来,对所负责的海外市场逐个进行案

## 再接再厉,拿下全球高端市场

在非洲市场“开首单”让团队士气大振,如果能进入全球最为高端的欧洲市场,对品牌塑造无疑是至关重要的一步。

王向阳说:“欧洲市场的客户长期使用的是欧洲品牌的机场摆渡车,中国品牌的摆渡车几乎在欧洲无销售业绩,并且欧洲客户若是更换新品牌的车辆,需要先进行试用,而欧洲对机场摆渡车还是有很多不同于道路车辆的法规要求。”

但是,经过调研之后,宇通海外机场摆渡车团队发现,欧洲市场的机场摆渡车需求量相对较大,且需求稳定可持续,若是能进入欧洲市场,对机场摆渡车的整体支撑还是相对较好的,而且在

头调研,寻找突破口。

星光不问赶路人,岁月不负有心人。转机出现在2015年12月,南非客户有意购买机场摆渡车,但当客户提出需求时,却没有现成的产品可满足,宇通客车海外机场摆渡车团队快速协同产品管理科对南非客户的需求进行定制研发,大家跨越区域和时差的限制克服重重难关,最终顺利交付客户。

回想在海外的这些年,王向阳见证了多个“第一次”,摩洛哥第一个批量订单、南非第一个批量订单、沙特第一个批量订单……

“其实每一个订单的谈判过程都很难,遇到不同文化背景、使用需求的客户都会有不同的问题,但做业务就要去面对难题,然后解决问题。”说到这里时,王向阳的自豪和感动不言而喻。

其他区域更能容易实现销售,于是决定啃一啃硬骨头。

团队调研中发现,欧洲市场的机场设备运营商是倾向于租赁机场摆渡车。“我们就接触到某个机场设备租赁商,探讨欧洲市场的开发计划。”王向阳说,为拿下这张进入欧洲市场的“通行证”,宇通海外机场摆渡车团队迎难而上,在一年时间里,先后经历市场需求分析、产品认证、产品改进、样车试用计划等阶段,对整车关键技术进行了近60项改进与优化,最终成功在欧洲销售了第一辆机场摆渡车,成为最早进入欧洲机场摆渡车市场的国产品牌。如今,宇通仅在欧洲机场摆渡车市场的综合保有量已超过百辆。



“机场摆渡车和客车是不同的群体,我们没有客户基础,2015年之前,在这个市场我们还是一个全新的品牌。能取得今年的成绩,离不开团队的奋力拼搏,少不了我们每一个人的努力。”近日,宇通又一批次46辆机场摆渡车陆续批量交付西班牙,将在该国15个机场投入运营,宇通客车股份有限公司海外客户服务经理王向阳兴奋地说,其中25辆纯电动机场摆渡车创造了中国出口最大批量新能源机场摆渡车订单纪录,这是中国民族品牌在高端制造领域的又一项突破性成果,在中国制造融入全球高端价值链的里程碑上增添了光辉的一笔。

作为非洲市场、欧洲市场和沙特的机场摆渡车业务的负责人,王向阳2011年大学毕业进入宇通,起初在海外营销部,2014年初转到非洲一区,2015年底加入海外机场摆渡车销售分公司,拓展海外摆渡车业务。作为初创团队中的一员,王向阳太了解这一路有多么不容易。

## 亮剑海外,成为全球主流供应商

宇通海外机场摆渡车团队敢于拼搏、不懈奋斗下,让这个小众市场不再“小众”,在全球舞台大放异彩。目前,宇通机场摆渡车已在欧洲、中东、中亚、非洲、南美洲30余个海外国家及地区实现持续运营,从寂寂无名成长为全球机场摆渡车市场主流供应商,以及中国品牌出口海外最大的机场摆渡车供应商。

多年来,在以宇通为代表的自主品牌带动下,国产机场摆渡车产品迅猛发展,市场占有率逐步超越进口产品,已成为国内“干线机场”的绝对主力。尤其是在2020年之后,伴随我国高端制造业的稳步发展,形成一系列具有国际竞争力的产品和技术。在此历程中,宇通既是见证者也是直接参与者和推动者,不断以实力标注航空服务用车新高度,产品广受海内外机场、航司的高度认可和批量采购。

2023年,宇通顺利交付沙特87辆机场摆渡车,该订单是中国机场摆渡车出口的最大订单,也是全球范围内单次交付的最大机场摆渡车订单。

王向阳说,这批订单谈判历时2年多时间,当时客户提出了近百项的产品细节要求,并对服务、配件供应等提出了很高的标准,最终形成的方案令客户十分满意。在谈到成为销售标兵的秘笈时,王向阳表示:“把客户当成朋友,解决他们的真正需求,客户自然就是宇通机场摆渡车最好的口碑传播者。”

为了更好地服务在海外运营的机场摆渡车,宇通在全球范围内设立机场摆渡车直服团队,客户经理驻点为客户进行“托底式”服务,他们用专业、负责的精神为全球一线机场日常运营做着幕后工作,当飞机划过天际,也带着他们的梦想一同飞入云霄。

记者 徐刚领 文/图