

持续的稳健增长是怎样炼成的？

奔驰东区掌门人聂军出席西博车展接受专访： 我们力求向客户提供最好的产品、最优的服务和最佳的体验

如果说西博车展是各大车企年底在浙江市场进行汇报演出的舞台，那么在今年的这个舞台上，梅赛德斯-奔驰无疑是最耀眼的明星之一。10月26日，奔驰携旗下梅赛德斯-奔驰、梅赛德斯-迈巴赫、梅赛德斯-AMG与smart四大品牌、共23款车型盛装亮相杭州，同时发布两款个性化AMG新车——AMG C 63 S限量特别版、AMG GT S限量特别版，以及GLS 400 4MATIC时尚型。

车展上，奔驰还公布了一份令人羡慕的成绩单：今年1-9月，奔驰乘用车在华销量达350769台（含smart车型），同比增长30%，实现连续43个月增长。而在华东市场，今年前9个月，超过10万名客户加入了奔驰大家庭。如此稳健的势头，超过了国内车市同期整体增速，也进一步缩小与“德系三强”中另两个对手的差距。很多人好奇，奔驰是如何做到的？西博车展期间，快车评专访了北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司东区总经理聂军先生。



北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司东区总经理聂军先生

国产家族助推奔驰在华东市场稳健增长

从3年前新一代S级上市，到今年8月全新长轴距E级车上市，经历多款新车型更新换代后，强大的产品力让奔驰在各个细分市场都呈现齐头并进的局面，尤以国产奔驰车型的表现最为强劲。

“特别是奔驰C级车、GLA和GLC，自推出以来，收获了市场的积极反馈。除此之外，在今年8月下

旬正式上市后，全新长轴距E级车的市场反馈也非常积极。”聂军承认，今年，奔驰在华东市场的增长中，奔驰国产车家族扮演着重要角色。

支撑国产奔驰车型强劲增长的基石，是它们各自领先的产品力。以8月上市的全新长轴距E级车为例，它的率先换代，以及针对中国市场增加的诸多个性化配置，都为其迅速赢得市场好评。比如，它的轴距比标准轴距车型加长140毫米，且几乎全部留给后排；配备64色内饰氛围照明系统、双12.3英寸高清显示屏、后排私密三角窗、舒适型豪华头枕等。

大幅提升的产品价值，让国产奔驰车型极大地满足了中国客户对于驾乘专属性的需求。聂军以长轴距E级车为例，证明了这种努力的有效性：“东区市场是经济发展的前沿阵地，人们的消费也比较有前瞻性，汽车消费观念比较成熟，讲究多样化，也讲究独特性，全新长轴距E级车是非常好的选择。”

客户买奔驰期待的不仅是一台车，江、浙、沪、皖华东三省一市，因为

经济发达，向来是各大车企尤其是豪华车企的战略市场，奔驰也不例外。聂军透露，在奔驰东区，今年前三季度总计有超过10万名客户加入奔驰大家庭。换句话说，东区的销量几乎占了全国总量的三分之一。

这样的业绩，与华东市场经济发达有关，也与以聂军为首的奔驰东区管理团队的本地化运营策略密不可分。从2014年开始，他带领奔驰东区连续三年推进本地化区域战略。在销售网络方面，将奔驰东区的营销网络拓展到二、三线甚至五线城市。目前，东区已有近150家授权经销商网点，并在每个地方根据客户的不同需求，在服务上给予不同的侧重。在经销商培训方面，奔驰全国最大的培训中心就在上海，用日常辅导提升经销商的质量。在消费者层面，通过一系列富有创意的互动体验，带给客户可以轻松感受到的产品体验，比如，举办了覆盖东区5座主要城市的“S级家族”活动。

“在东区，客户买奔驰，除了期待车辆本身，也渴望在情感上与此品牌建立更深的情感联系与精神共鸣。”聂军说。今年，他又带领团队开始推进“谋远

固本，守正笃实”的新战略，核心也是质量的提升。

此次集结23款车型重磅亮相西博车展，聂军表示，这是奔驰对东区市场，尤其是杭州市场的重视。“G20峰的召开，为杭州的发展带来全新机遇，成为杭州迈向国际化的新起点。杭州一直以来是奔驰东区非常重要的战略市场，未来其重要性将进一步提升”。

他说，2016年是梅赛德斯-奔驰的“创新之年”。回顾过去的大半年，奔驰不断引入创新型产品、创新的服务，以及全新的消费体验，“从各个方面，梅赛德斯-奔驰都将继续开拓创新，引领汽车行业发展”。



梅赛德斯-AMG C 63 S 限量特别版

车问题·快解决 新闻热线 18329102200
本栏目由都市快报快车评与杭州12345联手推出

江铃轻卡追尾 送修浙江万福 配件晚订、交车延误 谁之责？

周先生是江铃凯锐800轻卡的车主，最近因追尾事故导致车辆前部受损。10月15日，他将车开至杭州通运路上的浙江万福汽车有限公司维修。

这样一起简单的维修，过程却是一波三折。10月25日，周先生拨通了快车评的服务电话。 帮办员 张景嵩

车子没修好 浙江万福就让提车？

按理说，车子进维修站，总要修好了才能让车主去提车，可浙江万福不是。据周先生介绍，这辆江铃凯锐800轻卡是去年在二手车市场买入的二手车，2014年生产的。他去浙江万福维修时，提出尽快修复的要求。

10月20日前后，周先生接到浙江万福的提车电话。10月25日，从外地回到杭州后，他马上去提车。到了4S店，他发现车辆的前围面板松动，中网与前脸油漆颜色不同。

“浙江万福要求我付了维修费用4200元后，才能提车。”周先生认为车子并没有完全修好，不应全额支付，只愿支付部分。“不能及时维修的原因，对方说是前围面板上的密封条未到货。我认为这理由造成的后果不能强加给我，应该是店家和厂家的问题”。

多重问题初检时未发现

就周先生的投诉，快车评帮办员联系了浙江万福售后赵经理。

他这样解释：“我们是江铃轻卡的一级经销商。周先生的车子出了事故来维修，而前围面板上的密封条需要订货。密封条上的塑料卡扣是一次性的，在不影响车辆正常使用的

情况下，我们就没装上，所以会松动，但不影响行驶。周先生急着用车，我们就让他先来提车，希望等配件到货后再装。”

“至于车辆前脸与中网的颜色不同，我们已在重新喷漆，等配件一到会马上安装。”赵经理也表示，由于他正在出差，不太了解最新进展。

之后，快车评又联系了浙江万福销售顾问。他的说法有所不同：“配件的订货周期一般是一周，通常是周一一下订单。起初，我们没有发现密封条有问题。10月20日维修完毕，电话通知车主来提车的当天才发现了该问题，但不影响行车，就通知车主来提车。10月25日（周一）车主来提车，我们开始订货，10月28日到货。目前配件有了，但周先生的车子在此次事故前还有一起事故，受损部位在内部，导致新到的密封条无法安装。这个情况，我们之前没有查出，还要修。”

昨天下午，周先生接到浙江万福可以提车的电话。他表示，今早会去提车。



微信扫一扫 关注“快车评” 汽车消费遇到问题 请找我们

快报购物

30年品牌历史 10年都市快报热销 低至2折！

“雁皇”羽绒工厂价特惠快报读者
羽绒背心 58元；羽绒服 69元起
鸭绒被 780元起；鹅绒被 1680元起
时间：11月4日-11月10日（本周五至下周四）
地点：都市快报读者中心二楼



下周一就是立冬了，面对即将到来的冷冬，您拿什么御寒？

据《人民日报（海外版）》刊载，法国科研机构公布的研究结果认为，目前还没有任何保暖材料超过羽绒的保暖性能，欧洲不少发达国家都把羽绒被认作是理想寝具！另外，羽绒充满弹性，以含绒率50%的羽绒测试，它的轻盈蓬松度相当于棉花的2.5倍，羊毛的2.2倍！一件防寒服如果采用羽绒只要几百克就足以御寒，而如果用棉花往往需要上千克、甚至几千克才能达到同样效果。

买高品质的羽绒寝具、羽绒衣，11月4日-11月10日（本周五至下周四），您就来都市快报读者中心二楼的“雁皇”羽绒制品工厂直销惠现场挑选吧！

“雁皇”，诞生于1987年，是国内较早专业致力于羽绒生产的品牌之一，自2006年起，就驻扎于都市快报读者中心，迄今已有10年，深受快报读者信赖。

本次“雁皇”羽绒工厂直销惠，汇聚了几十款羽绒制品，另有枕芯、毛毯、床垫、床笠等，全场低至2折。

【羽绒背心】	58元/件
【羽绒裤】	59元/条起
【羽绒衣】	69元/件起
【超柔静音90%白鸭绒被】	780元/床起
【特洛伊羽绒被】	1180元/床起
【海岛丝鹅绒被】	1680元起
【纯棉提花鹅绒被】	2680元/床起



特卖地点：都市快报读者中心二楼（体育场路218号与中河路交叉口）

特卖时间：11月4日-11月10日（本周五至下周四），早9点至晚6点

咨询电话：0571-56013667、4007-117-118

乘车路线：24、30、38、67、78、105、106、517、814路到小北门下；8、32、76、151、274路到梅登高桥下；11、21、28、151、32、126、199路到武林广场南。

地铁线路：地铁1号线到武林广场下。（文/张静）