



# “以旧换新”城乡通吃 “家电下乡”聚焦服务



继“家电下乡”政策之后,日前国务院下发了冰箱、彩电、洗衣机等5类家电实施“以旧换新”的通知,这是中央促进节能减排、拉动行业内需的又一项重要政策。对于这一政策的出台,业内专家均抱乐观态度,认为这一政策对内需的拉动作用将有望超过“家电下乡”。

## 以旧换新促进消费升级

据了解,在本次以旧换新试点期间,中央财政共规划了20亿元补贴,按照对单件产品的补贴额度是售价的10%计算,预计将直接拉动200亿元的家电消费,而且不排除“以旧换新”政策会像“家电下乡”政策一样,逐步扩大政策实施的范围和产品范围。由此可以预见,“以旧换新”政策刺激的消费受众将从城市进一步扩大到乡镇等更多区域,按大家电平均价格3000元来分摊,每台家电将直接补贴300元,这将使普通消费者的购买潜力得到进一步的释放,对整个家电消费的升级起到积极的促进作用。

有数据显示,此次“以旧换新”涉及的5类补贴产品,在城镇及乡村市场均有旺盛的更新需求,其中冰箱、彩电、洗衣机的更新需求所占比重均超过了30%,有望成为“以旧换新”政策受益最大的产品。据统计,若20亿补贴全部落实,可增加家电销量700万-800万台,拉动内销总量增长4%-5%,加上家电下乡预期带动内销5%-6%的增长,2009年家电产品内销总量乐观预计实现10%的增长。

## 龙头企业受惠多

“以旧换新”没有像“家电下乡”那样,通过招标确定

生产企业及产品型号,发改委官员解释是因为家电行业是充分竞争的行业,补贴范围内的5类家电产品产业集中度较高,行业自律较强,市场环境较好。

对此有业内观察家表示,由于此次国务院公布的实施方案中,没有对补贴产品的品牌和生产企业进行招标,因此,美的、海尔等国内市场占有率高,消费者忠诚度高的大品牌将获益最多。

据了解,随着“以旧换新”政策的逐步清晰,美的等大品牌已经提前做好相关准备,争相挖掘“以旧换新”的第一桶金。据美的冰箱内部人士介绍,美的冰箱内部已经成立了专项工作小组,积极筹备部署相关工作,并规划了数十款以节能、减排为导向的“以旧换新”指定产品,为消费者提供更优质、更节能、更便利的家电产品。

据介绍,为更好地响应国家以旧换新政策和节能减排号召,美的冰箱将在近期启动“手拉手绿色行动”,通过环保知识普及、社区家电维修、以旧换新绿色通道等方式,深入社区,进行以旧换新政策宣传、产品导购和售后服务,将以旧换新政策落到实处。

## 记者手记

### 下乡售后推出方言服务 家电下乡,要销量还得看服务

全省家电下乡已进行了四个多月,记者在对各下乡品牌的采访中了解到,品牌进入农村的产品都是来自统一的生产线,所以品质并不是品牌的问题,而真正要推动家电下乡的销量,品牌必须下大功夫在服务上。

据悉,美的冰箱在不断扩大“心连心推广站”覆盖面的同时,又开始对售后呼叫中心进行大范围扩容,并根据消费

者的实际需求,增加了特色方言服务,将家电下乡的售后服务水平提高到了全新的高度。对此有业内专家表示,现在下乡的家电产品在技术领域越来越趋于同质化,企业通过完善优质的售后服务换来产品的美誉度和品牌忠诚度,无疑会成为企业逐鹿农村家电市场的先发优势甚至是核心竞争力,而加强配套服务能力是突破家电下乡售后瓶颈的最好方法。

为提升配套服务能力,美的冰箱还于日前专门对售后呼叫中心进行了扩容。据了解,此次扩容的售后呼叫中心合肥分部已经在5月份上线,以面对2009年7月份即将来临的销售旺季。新扩容的合肥呼叫中心将主要服务华东地区及河南等省份,除了数量上的扩充外,专职服务冰箱产品的服务代表,不仅能熟练地应用普通话与消费者交流,还能应用四川话、湖南话、广东话、福建话及江浙方言与消费者交流。方言服务增多,能更好地促进服务下乡,尤其是针对普通话不习惯的农村老百姓,这意味着更贴心、更本地化的服务。

除了扩充呼叫中心外,美的冰箱通过“心连心”推广站的大规模建立,深入农村乡镇市场一线,为农民消费者提供贴身服务。据悉,美的冰箱通过镇级的“心连心”推广站和村级“心连心”推广点,与农村消费者进行近距离、面对面的沟通,为老百姓提供家电下乡政策宣传、补贴流程宣传、产品导购和售后服务等多方面的服务,解决农民朋友在购买家电下乡产品中遇到的一些实际困难。

对于消费者普遍反映的补贴款不能及时到位的顾虑,美的冰箱推出了“一站式”服务,消费者只需要7天就能拿到财政补贴,在局部地区,美的冰箱更采取了“现场直补”的方式,在农民消费者购买产品时,补贴先由销售网点垫付,极大地方便了农民消费者。

快报记者 王多



# 格兰仕空调两面作战取胜两个市场

在空调销售旺季愈演愈烈的市场竞争中,格兰仕空调为配合“家电下乡”和“家电进城”的国家政策,一方面坚持价格战策略,以优惠实惠赢得城乡消费者;另一方面启动新一轮售后服务垂直升级计划,以诚信服务开拓城乡市场。

格兰仕“服务垂直升级计划”提出了“卓越服务”十大标准,包括中心城区6小时预约上门的行业最快服务速度,严格规定2级能效技师持证上岗,细化服务过程中的操作要求,保证服务收费透明,定期回访、抽访,为客户讲解使用保养知识、快捷办理退换

服务等,将空调售后服务加以规范化、明细化,以提升服务水平,保证消费者的利益。格兰仕空调总经理韩伟表示,服务垂直升级的推出,最终的受益者将是经销商和消费者。目前格兰仕在全国的服务网点有5000多家,可以提供到偏远地区的上门维修。与此同时,2009年格兰仕将在全国统一呼叫中心的基础上,在全国大力推进网络建设,在力求服务网络属地化建设点率达到95%以上。韩伟还强调,2008年10月,格兰仕率先对二级能效的高端产品降价30%;今年3月,格兰仕推出1P

空调市场售价999元,2P彩板柜机2999元;“大篷车下乡”活动则对空调产品降价20%。在目前空调销售旺季,格兰仕将继续推进“2级能效5级价格”的策略,加上国家对高效空调的补贴,以及家电下乡政策补贴和企业让利,城乡消费者在价格和服务上享受到的实惠远远多于以前。

业内人士普遍认为,格兰仕此次的服务垂直升级计划将持续激烈的价格战增加筹码,通过提升服务水平、主推高性价比产品,决胜城乡两个市场。

快报记者 沙辰

# 网上商城策动等离子彩电价格跳水 家电网购抢夺家电连锁价格战话语权

看似波澜不惊的夏季彩电市场,在6月突然出现一波降价的“异动”,它不是来自传统的家电零售商,更不是来自家电销售连锁巨头苏宁、国美等,这一波等离子彩电价格的淡季突然跳水,竟然是由国内家电网购的第一门户“世纪电器网”策动!世纪电器网日前宣布,发动等离子彩电降价攻势,旗下在线销售数百款等离子电视再次全线降价,平均降幅约三成,最大降幅逾50%。

## 等离子网上低价猛攻赢得平板价格优势

此次由等离子阵营发动的新一轮价格攻势降幅惊人,在家电网购商城上的售价,比苏宁、国美等家电连锁同款型号的电视低近四成。据记者网上搜索发现,松下42英寸全高清等离子,狂降至6630元,而相同型号产品在国美门店售价是7999元;松下50英寸等离子更首次跌至8000元左右水平,售8300余元,创下外资50英寸等离子价格新低,此款等离子苏宁、国美售价仍为1万元以上。通过此轮降价,50英寸等离子价格相较50英寸以上大屏液晶电视,首度拥有明显价格优势。

## 液晶价格逼迫引发等离子绝地反击

实际上,液晶阵营今年以来销售价格降幅并不小。据艾瑞咨询统计,今年第一季度,55英寸液晶电视均价降幅在50%左右;52英寸、50英寸和46英寸降幅,也分别超过或接近30%。到目前为止,外资55英寸液晶跌破30000元,50英寸液晶跌破13000元。世纪电器网CEO王治全认为,液晶电视的大幅降价,大大挤占了等离子电视的市场空间,这就是等离子阵营选择在6月淡季迫不及待反攻的主要原因。而业内专家刘步尘表示,液晶电视是近期的一枝独秀,但也不能否认等离子电视的厚积薄发。虽然目前来看液晶电视的市场前景更好,但任何市场、厂商、消费者的一边倒,都可能导致产品的严重同质化,紧随而来的可能是惨烈血拼的恶性价格战。也许当下等离子处境比较困难,但以后博弈格局可能发生逆转。

## 网上商城或成家电价格战新发源地

值得玩味的是,此轮等离子价格跳水,是由世纪电器网、京东商城等新兴家电网购代表发起。这已是家电网购商城今年继清明、五一、端午之后,再度抢先苏宁、国美发动的彩电价格战。种种迹象显

示,家电网购商城正在成为新的价格战发源地。

长期以来,彩电企业进入苏宁、国美等家电连锁门店,仅年底返点就需付出高达9-10个百分点,加上进店费、促销费等一系列额外费用,负担沉重一直是“成本之痒”。而这些成本在家电网上商城销售中并不存在,这就是家电网购的成本竞争优势。

在世纪电器网CEO王治全看来,价格优势是家电网购商城现阶段的生存之本。众多家电网购商城目前已与主流电器供应商建立起全面直供协议,通过与厂家集中的大单采购和没有进店费,家电网购商城从货源和渠道两方面降低了成本,从而获得比家电连锁更强的价格优势。这也是供应商开始选择在网络上进行营销、甚至策动价格战的原因。

记者就此采访了中国电子商务会副秘书长陆刃波,他认为,家电网购商城拥有现金流大、周转速度快等特点,资金周转一年可达20转以上。一旦经济恢复稳定,家电网购商城无疑将成为新的投资热点。而获得资金支持的家电网购商城,无疑将快速成长为网上国美、苏宁。快报记者 沙辰

# 思方达学校 - 全美大学排名 TOP30、50、100 保录取课程

班级性质	招生对象	课程设置及特色	签约承诺
美国 TOP30 精英联程班	初三、高一	1、SAT 保分、新托福保分、学术论文写作等课程培养学生学术能力; 2、团体活动策划、演讲与辩论课程培养学生沟通、领导能力; 3、美国语文(历史)、四书五经等中西方传统课程培养学生人文素质;	1、冲击美国顶尖名校,全程个性化专业打造您的顶尖名校梦想; 2、签订协议,确保进入美国排名前30、50、100的学校;
美国 TOP50 志高联程班	高一、高二	4、申请文书写作及面试辅导、签证口语等课程培养学生自主意识和展现个人魅力	3、若拿不到签约排名的学校录取信,校方赔偿 10000 元违约金;
美国 TOP100 直通班	高二、高三	1、新托福或雅思课程的培训; 2、最经济最便捷的美国名校的课程申请	

专注美国留学,我们知道更多.....  
咨询热线:86602978、86605078 咨询地址:南京市汉中路282号(中医药大学内)20幢3楼

## SAT暑期课程热招中

- ★SAT1800 保分班
- ★SAT2000 保分班
- ★SAT12000 词汇速记班
- ★SAT 满分语法单项班
- ★SAT 满分作文单项班

SAT/新托福课程 7月13日陆续开课

## 学生“实用学习法良好学习习惯培养与学习力提升”特训营

### 训练营课程设置

- ★1、打开内部动力系统:①激发进取心;②激发理想志向;③激发兴趣;④唤醒爱心;⑤增强自信。
- ★2、完善自我管理:①目标计划;②时间管理;③及时反省;④磨练意志;⑤加强自制;⑥培养勤奋;⑦培养责任感。
- ★3、提升心理智力系统:①培养专注力;②训练记忆力;③发展思维力。
- ★4、建构方法技巧系统:①提升学习能力;②培养学习习惯;③掌握学习方法;④考试技巧。

此训练可以有效解决以下问题:  
从影响孩子学习的智力因素、非智力因素、学习方法、学习能力、学习习惯、考试技巧等入手,从根本上解决孩子学习动力问题、学习能力和学习能力问题,解决不想学、不会学和学不好等问题:  
①学习不主动、自觉性较差;②厌学,成绩不好;③自制力差,自我管理能力强;④注意力不集中,记忆力差;⑤学习努力但效率低,学习方法不科学;⑥学习习惯不良,成绩不稳定;⑦没有发挥出潜力,成绩还不够优秀;⑧粗心、马虎、拖拉;⑨考试不能正常发挥;⑩怕吃苦,不努力,不勤奋等。

培训对象:11-18岁高中、初中及小学高年级学生  
四天集训 受益终生  
详情请登录中国成功素质教育网: www.cgszjy.cn 热线:025-51873090 86496200 13813938688

## 美国大学预科

报名地址:南京雨花台中学 招生热线:025-58013866 13505143551 13705189061

美中教育基金会、南京雨花台中学联合推出

### 担心孩子高考成绩不理想,担心孩子将来没有好出路? CNI国际班:让你轻松入读美国一流大学

美国顶尖大学特快直通车“CNI课程”是美中教育基金会学术委员会,于2003年联合美国多所大学、专家学者共同研发的直升美国大学的预备课程。经过3年的研发和准备,美中教育基金会于2006年将CNI课程体系带到中国。

CNI国际班聘用国外专家授课,配备中方教师、班主任辅导的学术委员会,于2003年联合美国多所大学、专家学者共同研发的直升美国大学的预备课程。经过3年的研发和准备,美中教育基金会于2006年将CNI课程体系带到中国。

毕业后可申请的部分美国名校:

普林斯顿大学	排名1	纽约大学	排名34	普渡大学	排名67
哈佛大学	排名2	罗切斯特大学	排名35	明尼苏达大学-双城	排名71
耶鲁大学	排名3	宾夕法尼亚州立大学	排名48	印第安那大学	排名72
斯坦福大学	排名4	佛罗里达大学	排名49	堪萨斯大学	排名85

报名条件及录取标准:  
高二,高三学生或大一在读生,出国前必须获得高中毕业证书(或同等学历),通过美中教育基金会组织的考试(笔试和面试)  
招生人数:限招40人  
开课时间:2009年8月17日