

经营业绩优异商务信誉卓著质量管理领先

本报讯 由西班牙 B.I.D. Business Initiative Directions Y 主办的第 19 届“国际质量大会”日前在马德里举行，格力电器在经 E h # i E j k # ! " I 理等 * + 的 m n o M, 被授予“qr D 就与 i E j k 国 S! " ^ 高 _ ”, D 为 B 国家电行 E B s 一获 G t u 的 v E 。这是格力电器 w 2001 x 获 B . I . D 发“WQC 国 S y z { _ y 后, | } u 获该组 V 发的 S T _ 项。

入选条件苛刻

据了解, 由 B . I . D 组 V U ~

, 用 o 在行 E # ! " # 创新 # E h # 技术 # 及 i j k 等 * + 所取得的 / D 就。

该 _ 项的 U ~ 件, 由 5 经 学家 # ! " I 理专家 # 工 E 等组 D U ~ O 会, 从 QC100 " # 意 " # 行 E " # 技术 " # " i E j k " # IS09000 和 " TQM "

等 12 个 的 E h 入 ~ 进行 格 , 有 部 通过 了 能 被 授 p 该 _ 项。

B.I.D 主席赞誉有加

B . I . D 主 Jose . E . Prieto 在 ` _ a b 上 o , 作为 B 国家 电 v E 的 o , 格力电器在 i E j k # ! " I 理等 * + 取得了 D 就, 获 G t u L 。

相关链接

总部设在西班牙的 B.I.D 组织, 其颁发国际质量最高奖的历史已经有 30 年, 获奖的企业遍布全球 166 个国家和地

全球知名企业均先后获得过该组织颁发的奖项。由于其评比的客观性、公正性和科学性, B.I.D 也业已成为全球最权威的质量评价机构之一, 并成为一个公司产品质量和商务声誉的国际代言人。

思路决定着出路

——董明珠总裁畅谈中国企业如何“

“ r 并 < 是 的 7 ; r , < 是 到 国 , 关 是 v E - o B 国的 C , - 把 B 国的文 O r , 用 的 7 ; ; ! 和 v E L 力 国 / 。” 近期 国 v E 起到 国 Z 收 海 v E 的 , 到 B 国 v E “ r ”, 董 珠 是

。 2004 x 12 , 应 国 一 家 电 v E 的 , 董 珠 前 了 这 家 v E 。 董 珠 通 过 # 是 空 调 生 7 v E 发 M, 这 家 5 的 “ 老 ” 家 电 v E L 在 技 术

研 发 L 力 # O I 理 和 网 络 等 等 * + 存 在 着 显 的 m 势, 值 得 B 国 v E 认 真 学 习; 同 时 她 敏 锐 地

M, 该 v E 存 在 着 一 些 的 弱 点: 工 / 的 生 7 下: 开 发 新 7 ; 周 调 生 7 # 研 发 < 贴

珠 由 G - “ r ”, 地 + 国 长, 避 国 v E 同



用户需求是我们的原始动力

——来自研发部门的市场调研报告

*! +:

近...近消!是产品^其/命价值的O%——这正是123i =>产品开发四个v向之一“v向消!”的精4,在。56总78理9:技术研发部;:F消! <求为>发点,F市场为导向展开研发设=,一>EaF来,技术部;已?成了@a开展市场调研的机制,(程A、[B及设=C@a走2市场,D r 导购,F EF 调G、wE 导购等多]多样的?式体H消!的真^ <求。多I的调研,不JK回了创s的LM和市场HN,更重要的是K回了s的开发观念。

OP,7Q中R技术部S-T技术CU将VW几个高XY市,Z们将[\]^E消!最真^的购_心理。



到吃惊, <到格力这样的大vE会3工作做得细致,相信一定会做r 加贴心的7;。^为 慨的,恐怕还是经 i。是靠 和创新式 打下了开发的7;“吃饭”的,

F 开发r的7;好,受到市场的 迎,就容易开拓市场。 通过 交流, L /O从B有所启发,从 为推动/O 和创新式 打下了开发的7;“吃饭”的,良好的9:。(pq)

外观就是竞争力

一行四/来到了,在 家 的电器,通过与 # /O的交,了解 的求,从B 到获。

感受格力市场形象

一大, B的 电器 还有开门等,电器 门有一 大大的,上+贴了海报,一些 力 从B获得一些信息,上前,速听到三个 该 空调,“老L, 空调格力是真<,就是价有点高。”-Bx /。听到格力;在 心目B得到了认可,心?是蛮4豪的。

感受消费者眼光

看到各; 在颜的使用上虽然摆脱了限制,多国S,

使用了彩 +板,但,是一些偏冷#偏 的调。同时发M, <是完 <能做颜 艳丽些的空调,颜 可丰富一些,一是在7; 群BCD亮点,二是可 个 O的 -。

感受产品市场定位

“ 就是竞争力。”这是一位 经理的,虽然< +,但C地反映r 市场的 求趋。空调vE的研发,Q重-的一个环节就是<断变换 的 求,市场有这样的趋势:^新式 得^贵。 #功能 和能效比,决定了7;档}的划分, 决定了7;在 市场B的位置,看来,7;规划和市场定位是 做得好,-从每一位研发/O的工作开始。(^ o 强)

满足用户的设计才有生命力

6 的南 已经进入空调的高 期,来到这?做市场调研,时 的身 在场的展前,+ 地与 交流,是这种 的调研*式,地体会到 市场-择。

设计要有生命力

通过交流,进一了 解到 样的7;能 起 的意,的 的真L 求,是 的 在 求,这样的

是有生力的,是与 市场 相 的。

关注消费者取舍

挑~7;时,和 /O一起提, F决定 格力空调,会 心 看B了格力的些 *+; F -择了 7;:, 会了解 f 使 格力。发M,多 是 的用,主- f 是 的7;能过,! "上 入/心。

在调研期> 触 样的7; ^ 的是: L 意? 的 会多}强调和- 求的,研发/O的 决<能闭门H车# 9于完%必 功能来开展, - 贴近市场,多从 意的角 虑, 的问题。(abc)

想不到格力这么细致

“看这 格 < y处 ” 样? 新, 低,还有 就这样, 4已做了一} O,与 + “这 7; <喜? +交流。有的 得5 能告, 得有 是空调的开发/O,

数十所名校学子云集

200 多名大学生加盟格力电器

本报讯 7月1日, [一批来自4国几十所院校应入大学生共140多/,已汇集珠海格力电器部,接受新O工入职培训。 据悉,今x 浙江大学 #西安交通大学 #华南理工大学 #武汉大学等几十所院校应入大学生共250 /加盟格力电器, B40 为硕士生,专E涉及机

械 制H及 4动O#制冷与低温# 4动O#电子工程#材 l 理#物流l 理。 今x 的大学生入职培训在坚持 有的三级培训# 制培训和军训y,还 意 取国的大学 生入职培训 进经验,组V策划了MAT 拓展活动,D 为今x 大学生入职培训的一大亮点。

来4华B科技大学的张云鹏笑言:“Q幸A能来到格力电器这样的国一流vE工作,格力电器的vE文O,使 的体会到 的< 是一 职E,是为 提了一个可 充分发挥4己能的舞, 3在推动发展的过程BLM4 价值。” (rs)

大学生军训掠影



快讯

党日瞻仰烈士故居

本报讯 为庆祝 党八十四周年, 格力电器党 支于7月3日组V 80余 新#老党O前 淇澳岛 苏兆 烈士故居,接受革 统教育,并e行新党O 誓仪式。(管路hi %j k)

安全竞赛空一拔头筹

本报讯 7月5日晚,“遵章守法,关爱生 ”为 主题的首\“格安杯”安 生756竞赛e行,共有17个 位派r o队 赛,经过 轮激烈角逐,空一 o队力拔头筹,空四和 路 o队分 摘取亚军#季军。(d全部 efg)

百名驾驶员社安全课

本报讯 近日, 洲洲交警大队副大队长韩志平#前山B队梁永升指 O为格力电器 驾驶O作了一堂交通安 56讲座,讲解了I J安 行驶的主- 意事项并 呼 驾驶O,为了4己与 /的幸福,一定- 格遵守交通安 法规,保安 行驶。格力共有100多 驾驶O 加了G}培训。(机动l mn 正o)

格力电器重庆公司

跻身 庆“工业50强”



为:格力电器(重\$)公司在重\$ (业企业50强颁奖) O

本报讯 7月5日, 重庆市发 通过 众信息网 布了

该市2004x 工EVE 50强, 格力电器重庆Y有限 2004x LM 收入 35 亿N的mnEH榜上有, 列 [37位。这是格力电器重庆 首} 跻身 重庆工EVE 50 强, 是广东省支持西部大开发的众多在渝vEBs 一家 跻身该榜的vE。

据悉,2004x 重庆工E vE 50强是由重庆市工 Z# 市发\$ #市统 局等部门,根

据《重庆工EVE 50强 U ~Z法》 聆 审定。

格力电器4 2001x 进驻重庆 来,在短短三x>, 格力电器重庆 LM了从无到有#从弱到强的跨跨 式发展并取得了可喜Dh。据统,2004x, 格力电器重庆 生7空调器近200 X Y,LM 收入 35 亿N,上 收5000 N, 是B国西部^大的专E O空调 生79地。(重\$公司 %&)

没有沟通,就没有成交

——广州江南易好家金牌导购员陈万锋谈沟通艺术

在众多格力导购中,他不是最出众的,个子不高,人(AB,语调CD,E有一点F人GHI,去{精J,(M{有KL.由于>MN_,()曾OhPI Q评R为; <格力优S导购C.

导购员是参谋专家

在一个平凡的周日,漫进江南易好家格力空调专柜,陈万锋忙着推1格力空调,神贯#一丝不苟.坐下看着忙碌不停的身I,Q欣赏推荐7;的4倍.忙?偷闲B,问,O的职位一样的受.开始做O时,得Q<好意思,每}见到,-“迎光”,得Q<习惯,甚得做一个OO低j下气的,每天,-着,为127;,<能坐.后来渐渐冲破了这层心理障碍,渐渐与沟通,逐渐立了信任,达D率来高的时,/<4倍,甚Q有D就.到后来,有过来,<是怕,是怕<,f为有沟通,<了解求,就一定<会有D交. O一定-4己定

好位,O是-择7;的谋#专家,一定-4信和信任,这就是支持O奋战在一线的^根本的东西.还,有时,<是为了拿多少提D,是憋着一气,一定-得比/好!据所5,陈蜂续调过几个场,<样的环&,能3格力;做到i场排[一.

真诚为客,随机应变

B,陈锋告,在与沟通B,<同类型的,-采取<同*法应.有一种心细,胆子小,东西有“主意”.这时,O-%于,根据的求~择合适的机型,并强O你的信任.还有一种4为是,<装,这时,O在沟通时-

讲*法,适时迎合!,取的好和信任,“你的*#进.陈还,一个m\$的O-会分%心理,在与沟通过程B-&一点,'<- (着能)就)的心理. L比*,4己会在<同i场比价格等众多f+.

时刻保持销售激情

问陈锋,你是调节(<好时的低-, . . .的答/001. ,这23有一点4信,在i场/流”少的时,会样机做清5,6理78C,摆b;9头,:;<集有关空调行E格力空调的新=报.每}6理完后,Q>就会有过来,Q>就能达D交易.笑着,是心理作用?,6理完4己的专柜,心,一@,O



陈万锋总是那么自信

好,@能A保持激.,这些报O,可信强,任时,,-受到低BIJ心,这一点O重-,O一定-会调节4己.意到,陈锋CD的格力专柜65光亮,样机光5新,POP6E规F,价格8清G,b;推头6EH目,关于格力空调的新=I体报,被细心地JD一个小K子,L在MN上.O细看了一下,上+有细心标的PQ,比“广R空调市场S,格力占到3近20%,远远T过竞争对手”.问,会有/意这些吗?U定地,有时会的,

■采访手记

采tu总结vE,-1swxy来f格力专z_空调,{uZS|成了一}~.t f一个!节,在”#购_c的E\$, %&不用,`()*+地/,的地L-了一把%&. /客O.也1,!节2真G3,`())是这样45与/客建6了良67通,Z8业9一路:|. (; <Z8公司 =>)

■ 格力公益

格力情系粤东灾区

本报讯 7月10日,由珠海团市委、河源团市委、格力电器粤东联合主办的“雨无,格力有”大型救灾捐赠活动在河源市广晟花园式启动.粤东经理郑文强、格力电器310N捐交河源团市委,用LS行动支持河源受灾群众的家园重建工作.进入六月,华南华东地区暴雨不断,广东省新兴发展市WW河源市,是遭遇了百x一遇的大洪涝灾害,河源市的广大群众HD巨大经济损失.灾过后,受灾地区群众的家园重建工作揪着粤东和各地经i的心,4发筹集%10N,帮助受灾群众的家园重建工作.在启动仪式上,郑文强O,格力电器一@,Q重视社会事E,G}爱心活动3延伸到粤东的每一个78WW在7月8日30日期>,格力空调在粤东地区每一,3为河源市受灾群众捐10N.



▲ 郑文强(左)向河源团市委负责人赠送支票。

同时承诺,格力B派遣专E后/O免上门为受灾群众清洗#维修#保养受灾的格力空调,排除由于受水淹#受7生的安全隐患.郑文强还吁社会各界为灾区群众日恢复生7#生活贡献4己的一力”,共和c社会.河源市政府张丽萍副市长O河源市政府#河源市广大/[群众谢格力电器在河源开展救灾复7#重家园的关时p的大力支持,并格力电器赠送锦旗.(TUZ8公司VWX)

30万善款资助寒门学子

本报讯 近日,湖筹集{30余N帮扶湖省贫困大学生上学,在荆楚大地起强烈反J.另,6月15日7月10日期>,格力在湖省每r一空调,3从B拿r一N捐赠多的贫困大学生.据悉,G项%e3“T大学梦”系列活动的C式展开,陆续330N助学{根据共青团湖省提的发现有-的贫困学子,\\每位学子3无偿获得2000N助学{.7月14日,在系列活动y“N及[梦”捐赠仪式上,今x武汉市同时是湖省高文科'N康静#湖

省理科'N朱达#武汉市理科'N刘莹分获赠格力“WF”柜机和一“\$”柜机.湖还M场承诺,格力3根据,(每x为`发一定{S的助学{和_学{.据悉在随后三天,湖3联同省市R的30多家经i一起,共同完D省各地市#R的文理科'N捐赠格力空调的爱心活动.在活动M场,湖获5刘莹父g身患绝症,母g下岗待E,高S学刘莹n入困&时,O工还4发捐,M场为刘莹筹集%9800多N.(YZZ8公司高[\\)

■ 广西销售公司

登南宁企业光荣榜

本报讯 今x3被W南X市“信得过”及“喜爱i;”YZ后,7月6日,广西|获tuWW被B共南X市#南X市/[政府授p“2004x南X市m\$\\gvE”YZ.

本}U-,由B共南X市#市政府]头组V,通过~vE的^合L力#发展规_#gE收入#信经g等*+进行了近个的^合U定,^7定获_.在`_ab上,南X市市长`国强 格力电器为

南X市“La三个文,b和c社会”所作的贡献p了充分U定,同时o,南X市政府3会获_vE的d来经g与发展p大的政策支持和ef,并g4为获_位`_.(西Z8公司?文@)

■ 营销物语

成功营销人心态一瞥

作为g战线上的一O,每个/,hi4己能D为D功的g/士.j悉并kD功g/的共同心I,g/可发M4己的m势和存在的mn,从为4己在g的位置进行o的定位.

行胜于言

每个D功的g/士,是经过多x的gLa#pq的r练^7D功的st,M在的D功完是立在“La”#行动y上的,<是B的“坐在高u大vB的Zw”?.x空r来的;<是坐在大学教堂?“认真学习”到的.

D功g/Q少yy,把多的z力#时>用在P体的#LS的g工作B,{|些开闭空理#<}LS的所~“专家”学的言.

学会享受生活

有/:D功g/是^得·受生活的/.这,但这?的“·受生活”<是指每天过酒醉{4的生活,追求奢侈·受,是一种积极地#身心健康的“·受生活”.

言,D功g/的“·受生活”是指:在工作时>,会z抖抖擞#斗志昂扬,力完即定目标,并K为了完D工作,可废寝忘食,主动加班,用比所~勤奋/勤奋的工作来获取^7的胜利;在工作y余,会忘却所有工作,开身,用心受生活,·受生活.在圳#上海,看到来多这种M.

沟通重于一切

D功g/,相信“沟通重于一切”,并能身体力行.D功g/会经与4己的进行电联系+,O细聆听的(怨#,并<失时机地插入一些U,赞同的点,认可的价值,尊

重,通过这种“聆听”#沟通”,心B的(怨会大大降低,甚失,取y的是g/的认同,并高兴4己找到了一个好的“5己”,^7宾主双*疑虑尽释,气氛融洽,双*合作进一推前进.

自我充实

D功g/是一群能掌控4己A的/,能充分认6到4己的<与mn,并加\$进,<断提升4.是值得尊重和学习的一批/.D功g/拥有丰富的L战经验,K能Q朴的g理指4己的La工作.但随着阅历的增加,日到4己56的欠m,f会通过各种<同的途径,力提高4己,4充L.当然,D功g/还有多心I,:;永远积极主动#<怕困难#乐等等,的D功心I值得每个g/借鉴和学习.

