



伴随着家电行业的快速发展,品牌之间的比拼早已从前端产品延伸到后端服务,售后服务也不再是简单地为客户处理产品故障,而是通过不断与客户沟通进而发展成品牌与消费者交互的纽带。

自1996年进入澳柯玛以来,青岛澳柯玛商用电器有限公司维修工、高级技师徐伟在售后服务岗位上耕耘了27年,从最初澳柯玛冷柜生产线上的一名普通返修工,到主导搭建了澳柯玛完善的售后服务体系,再到如今参与到产品的研发,让客户从购买冷柜的那一刻起就开始享受售后服务,徐伟见证了售后服务领域的巨大变迁。

正如澳柯玛那句经典的广告语“没有最好,只有更好”,在为客户提供服务的道路上,徐伟一直追求着让用户拥有更好的品牌体验,这也是他所秉承的“工匠精神”。在今年7月26日“青岛工匠日”上,徐伟被授予“青岛大工匠”殊荣。



工作中的徐伟。

4 澳柯玛商用电器维修工、高级技师徐伟: AI赋能,把售后服务做到极致

深耕售后服务27载 智慧化售后服务让客户点赞

责编吕巡江 美编宋平艇 审读孙勇

致敬青岛工匠
系列报道

27年见证售后服务变迁

干好一件事不难,但能27年时间里坚持干好一件事却不容易。1996年,徐伟进入澳柯玛成为了冷柜生产线上的一名返修工人,主要负责故障产品的维修。“那时候还没有售后服务这个概念,但是我们干的就是售后服务的工作。”徐伟说。

伴随着澳柯玛产品销量的不断扩大,1999年前后,澳柯玛开始组建售后服务部门,经验丰富的徐伟着手搭建澳柯玛的售后服务体系。在徐伟的印象中,澳柯玛是当时为数不多搭建售后服务体系的家电品牌。澳柯玛的产品销售遍布全国各地,售后服务体系自然也要跟上。徐伟曾被派往湖北负责当地售后,他在当地引入了多家家电维修机构,让他们成为澳柯玛的授权服务商,并对他们进行统一的维修标准培训。客户购买的产品出现故障,可以直接找到当地服务商进行维修。在相当长的一段时间内,通过授权服务商为客户提供维修服务,成为了家电品牌的主流售后模式。

从业多年,徐伟对于家电品牌的售后服务模式有着深刻的思考。他发现,传统的售后服务仍然是被动的,客户出现问题后找到厂家,通常这个时候客户的损失已经产生,无法心平气和地与售后服务人员沟通产品存在的问题,售后服务人员不免成为“受气包”。事实上,产品出现问题的原因有很多种,既有产品本身的问题,同时也存在用户因不当使用对产品造成损坏的情况。徐伟常常想,能不能实现对产品的实时监控,及时发现产品存在的隐患,通过前置化的服务把故障在前期消除。伴随着互联网、人工智能、大数据等技术的快速发展,徐伟的设想变成了现实。



徐伟正在车间检查产品。

引入AI比客户更了解客户

作为国内商用冷柜领域的龙头企业,澳柯玛先后为可口可乐、蒙牛、伊利等近千家知名品牌供应商用冷柜。国内某知名饮品企业找到澳柯玛,定制一批商用展示冷柜。彼时,移动互联网、大数据等技术已经成熟,完全可以实现对冷柜的远程监控,通过对冷柜的温度等数据的监控,提前监测出产品存在的问题,当后台收到问题报告后,售后服务人员会提前联系客户并上门维修,这将完全颠覆传统的售后服务模式,家电品牌由被动解决问题到主动发现问题,也在无形中为客户减少了损失。

徐伟的设想很快得到了该品牌的肯定,他作为一名售后服务人员也开始参与到产品的研发中。他向记者展示了研发团队成果,这批定制的冷柜被植入芯片后,可以从后台检测到冷柜的电流、电压、温度等基础数据,并且可以实现通过后台调节冷柜温度。

智能冷柜产品获得客户肯定后,也让澳柯玛看到了智能冷柜巨大的发展潜力。随后,澳柯玛又根据知名乳品企业的需求为其定制了一批智能冷柜。相较于饮料,雪糕

对温度有着更高要求。澳柯玛定制的这批智能冷柜,实现了对冷柜的远程精准控温。

徐伟介绍,智能冷柜让售后服务实现了从被动到主动的飞跃,只要后台检测到产品有异常,就会生成工单,售后人员就会主动上门服务,将一些可能存在的安全问题消除在萌芽阶段,同时也让客户收获了更好的产品体验。

伴随着售后服务的升级换代,徐伟也成为了家电行业维修服务专家,荣获“山东省技术能手”“山东省轻工业行业首席技师”等称号,获得3项国家专利,参与编制公司服务手册7个,组织编写维修故障典型案例200余个,针对公司制冷产品提供产品维修方案7项。

搭建体系批量培养工匠

售后服务系统的搭建,不仅需要完善科学的体系作支撑,更需要一批具有工匠精神的维修工程师。他们所提供的高效、精准、快捷的维修服务,成为了澳柯玛售后服务的基石。

对于徐伟而言,他不仅要让自己成为一名家电行业的维修工匠,更要培养出一

批维修工匠,才能确保售后服务体系正常运转。

家电行业升级换代快,维修工程师要不断学习掌握各种新产品的特性,才能在上门维修的过程中得心应手。徐伟会根据公司推出新产品的进度,第一时间组织维修工程师学习,并且要求达到统一的学习标准。针对产品中存在的共性问题,徐伟还会专门制作课件进行专题培训,并总结出通用的维修方法,让维修工程师们尽快上手。“我们追求上门速度要快,最严重的故障解决也不能超过2小时。”徐伟说。

徐伟创办“澳柯玛金海豚服务百科维修直播课”培训课堂,在班组内牵头成立学习小组,利用业余时间给同事讲解维修知识,发挥“传帮带”作用,累计培训维修服务人员6500多人。在他的带领下,团队服务技能水平得到整体提高,维修效率提升30%以上。他创新提出AI智能化维修服务方案,实现产品自动预警、自动报修,为用户提供更有温度的服务,推动家电行业维修服务向智能化、数字化转型。此外,他还成功推动多项质量技术创新的落地和质改技改实验的实践,在平凡的工作岗位上精雕细琢、深耕细作,努力提升服务响应能力,为用户带来超越期望的服务体验。

刀在石上磨,人在事上练。工匠的培养不仅需要师傅手把手地教,更需要在实践中不断提升。澳柯玛定期为工程师们举办职业技能大赛,对于表现优异的选手,推送到市、省参加比赛。为了让更多工匠涌现,澳柯玛成立了澳柯玛学院,并建立了一线技术工人的晋升体系,培育了大量优秀人才。

“没有最好,只有更好”。这句澳柯玛的广告语也是徐伟秉承的信念。优质服务无止境,徐伟一直在追求极致用户体验的道路上继续探索。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛
记者 李沛