

小米副总裁黎万强： 产品营销皆服务

互联网手机概念流行于中国，但做出满足中国用户的产品并不容易，在配置、价格趋同的竞争维度上，产品营销以及售后服务的PK似乎是惟一出路。



服务当产品做

“你来的刚刚好，快替我们辟一下谣，”北京商报记者见到黎万强的时候，他正为一则“小米饥饿营销”的消息“哭笑不得”。这样的传闻从小米手机1上市之后一直存在，每一次雷军、黎万强以及小米公司其他高管都会严肃对待。当天下午，黎万强已经发了条微博回击，“做企业故意饥饿营销本身是一个伪命题”。

“我是一名设计师。好的设计会改变世界！”这是小米科技联合创始人、副总裁黎万强的微博签名。如此描述符合他过去人机交互界面设计专家的身份，也符合他现在小米“营销专家”的身份。

如前所述“辟谣”，发微博不单单是负责市场营销工作的黎万强的兴趣，更多时候是他的工作。现在他辖下有30余人的微博团队，负责运维“小米公司”、“小米手机”等官方微博。“30个人里，只有两三个同事负责内容，其他的人统统去做微博客服”，在黎万强看来，这就是小米服务很重要的一部分，“我们要求对用户集中反映的问题要15分钟之内给出回复”。

类似的要求还发生在“为发烧而生”的MIUI(小米操作系统)官方论坛。那时候小米手机的还只是公司高管才能知道的秘密，时任MIUI负责人的黎万强要求程序员们每天泡论坛，“泡不到半个小时，至少也要15分钟”。

他向北京商报记者回忆，程序员们最初固执地认为“泡论坛浪费时间，还不如写几行代码”，但收到用户的反馈并帮助自己改进设计后就有了兴趣。

在MIUI提供刷机早期，有用户临出差的前一天刷机“变砖”，论坛名“缪斯大神”的MIUI工程师晚上10点跑到五道口咖啡馆帮用户恢复。“不接触到一线用户，怎么能写好代码？而所谓的服务又何从谈起”，黎万强如是感慨。

而黎万强口中的程序员至今仍坚持泡论坛，与程序员同在的论坛网友则成了小米操作系统和小米手机的最早拥趸，这个数字到今天至少有200万（MIUI发烧友）至1000万人（MIUI全部用户）。

从“客服年”到“客服年”

按照小米公司的计划，去年定义的“客服年”今年仍然继续。黎万强也在筹划将直营服务和维修中心“小米之家”的部分店面升级为“旗舰店”，除了店面、人员配备的升级，还将加入产品体验、配件销售等更多服务内容。

“29个小米之家主要在省会级城市，而下探到二三线城市的400余个授权维修点也将选取其中100个升级为‘旗舰级服务网点’”，黎万强透露，除了授权，小米公司将协助这些旗舰店提升服务品质。

“小米手机没有传统硬件厂商的研发模式和销售渠道，所以服务模式也不同：产品就是服务，营销就是服务”，黎万强认为小米从产品线到营销线都要渗透服务用户的意识，无论是引以为傲的微博营销还是坚持每周升级的MIUI开发版概莫如此，无论是公司高管还是普通员工皆是如此。

接受北京商报记者采访前一天晚上12点，黎万强跟MIUI工程师通了个电话，询问有什么方法能够将关机时未接到的来电（此处前提是用户开通了运营商短信提醒的增值服务，但这些短信通常只写着来电号码）直接匹配本机通讯录。很短时间后，黎万强得到的答复是，匹配功能将在下一版本MIUI上实现。

“我们希望小米员工都有类似的与一线用户心有灵犀的体验，因为用户最关心细节服务”，黎万强告诉记者，即便分众传媒CEO江南春这样的商界精英也会为“如何在群发拜年短信中体现差异化祝福”而绞尽脑汁，所以小米手机有了新的功能改进计划。

任何新产品都伴随着争议，而争议甚至争斗都将“起于产品，终于产品；起于服务，终于服务”，黎万强认为小米公司还有很多可以做得更好的事情要做。

Mazda3星骋1.6L AT“年度款”10.98万元限量起售

“春风得意马蹄疾，一日看尽长安花。”新年新春新起点，一试千金享尊荣。3月1日起，全新启程的长安马自达吹响“春季行动”战鼓，与全国经销商联手推出“一试千金，尊享礼遇”主题活动，全新推出的Mazda3星骋1.6L AT“年度款”亦将激情起航！

在此次活动中，您不仅可以以10.98万元的超低价格购入Mazda3星骋自动挡车型，还可一试千金：只要参加长安马自达新春试驾活动，您就可获得1000元的购车抵扣优惠！新购车用户在享有极具行业优势的3年或10万公里超长质保的基础上，更有机会免费获赠12个月或2万公里质保期延长。什么？预算不足？没关系，长安马自达全新推出的“双0贷款优惠方案”将为您提供一年完全没有利息和手续费的购车贷款支持。您买车，我支持！“0利率、0手续费”！心动了，就赶紧行动起来吧！

即日起至4月30日期间，Mazda3星骋1.6L AT“年度款”以10.98万元震撼价格限量销售，该车款与星骋原有1.6L自动挡车型在配置上毫无二致，性价比比几何不言而喻，而每月前500名购买星骋“年度

款”车型的客户还可在享有3年或10万公里超长质保的基础上，再获12个月或2万公里质保期延长。计划贷款购车的客户则可通过选择中国建设银行分期付款购车，享受一年12期的“0利率、0手续费”贷款购车优惠。

Mazda3星骋产自享有“世界工厂”美誉的长安马自达南京工厂，兼具动感驾驭、领先科技和顶级安全，是新一代高品质运动A级车的代表。在马自达享誉全球的驾控乐趣上，Mazda3星骋以前麦弗逊、后多连杆式全独立悬架系统披靡各种高难度弯，以“弯道舞者”之姿重新定义了运动A级车的新驾趣，更在2012年C-NCAP碰撞测试中以50.2分的高分获得“超五星”佳绩，赢得“2012中国汽车安全星盾奖”。

从2003年6月第一台车驶出日本防府工厂，



Mazda3系列车型以马自达汽车“史上最快”的速度实现了全球300万辆的销量，创下车坛传奇。2011年，新一代Mazda3以“星骋”之名国产上市，先后推出的Mazda3星骋三厢、两厢车型广受全国用户欢迎。为

更好地满足消费者需求，2012年10月，针对市场同级车1.6L排量自动挡车型少、配置低的现象，Mazda3星骋适时推出了一款新的车型（新精英型），标配“双开启模式”电动天窗，以超高性价比为用户提供了更

多惊喜。2013年，为呼应用户对更具运动风格内饰的需求，Mazda3星骋时尚型将内饰由以米色为主更换为以黑色为主。

在刚刚过去的2012年，在国内多个权威主流媒体车型评比中，Maz-

da3星骋获得了诸如“年度驾趣车”、“最具艺术气质大奖”、“年度运动车型”、“年度最佳运动风尚车型”、“消费者最喜爱的中级轿车”等重量级奖项，其深厚实力与品质魅力可见一斑。