

# 集中資源保時捷 銷售維修效率增

## 捷成汽車奕波：專一讓我們成功



■ 奕波指，客人最關注的是時間和方便程度。

■ 捷成汽車只代理保時捷一個汽車品牌。

人們常說，不要把所有錢放在同一個籃子裡，捷成汽車身為百年老店捷成洋行 (Jebsen Group) 旗下的核心業務之一，卻只代理保時捷 (Porsche) 一個汽車品牌。對此，公司董事總經理奕波 (Joachim Eberlein) 指出：「專注是我們成功最重要的要素之一。」

■ 文：香港文匯報記者 吳靜儀 圖：張偉民 攝



**專訪** 捷成汽車是保時捷在全球最大的經銷商集團之一。事實上，香港及內地的首輛保時捷均是捷成汽車分別於1955年及2001年引入。奕波在接受本報訪問時稱，集團以前也有代理過其他品牌的汽車，但擁有多個品牌的汽車不一定是分銷商的一個優勢，因為不同品牌的汽車有着不同的性能和結構。「若專注代理一個品牌的汽車，你可以投放所有的資源去做銷售及維修，這樣會更有效率。」

### 團隊擁27認證金牌技師

他坦言：「(硬件上)你是看不到我們跟別的保時捷中心的差別，因為產品(汽車)是一樣的；(我們)讓你覺得與眾不同的是員工，這對豪華車消費者很重要，服務必須超出他們的預期。」集團過去去投放龐大的資源培訓專業員工，他稱：「在2015年，集團投入逾800萬元在員工的專業培訓上。在捷成的技術團隊中，目前就有27名金牌技師，佔內地及香港保時捷認證金牌技師總人數的23%。」

為了提升服務質素，奕波說：「有需要的時候，我們會把最好的人員調派到不同分行做維修的工作。」在訪問期間，捷成在紅磡的維修中心就有一位上海分行的汽車噴漆專員，被派駐香港一星期，專門為一位客戶的汽車進行噴漆工作。他又指，車行只有香港、上海，以及廣州三個分行擁有可以維修保時捷最新超級跑車918 Spyder的專業人員，因此，若果其他分行有918 Spyder的維修要求，他們就會派到不同的分行工作。他還調侃地說：「集團規模有足夠大，才能做到這樣的。」

保時捷自2014年推出車型Macan後，在全球的銷量迅速增長，雖然增長至今年有所放

緩，但這意味着汽車售後服務的需求亦相對增加。因此，捷成正投入8.5億元，在未來幾年擴展其於大中華區的業務及進一步提升服務質量。

### 斥8.5億擴大中華區業務

集團目前在北京、上海、廣州、香港及澳門等主要城市設有9家保時捷中心，去年在深圳新開設的深圳龍崗保時捷中心，是南中國區規模最大的保時捷中心。在香港，除了現時位於灣仔和九龍灣的保時捷中心，以及在紅磡的汽車服務中心外，奕波指集團將於2017年，在觀塘及屯門分別增設維修中心及钣噴維修中心。同時在屯門的維修中心設古董車維修服務，並將現時位於柴灣的钣噴維修中心改造成另一個維修中心。他形容：「這樣集團在在港、九、新界均有設立維修中心，方便各區的車主。」

### 廣州明年增設數碼展廳

在2018年及2019年，集團將會有更多擴張計劃，奕波笑言：「價錢和折扣不是我的客人最關注的，(他們關注的)是時間和方便程度。因此，在挑選開設維修中心的地方時，需思考客人如何會最為方便，會先積極發展現有的城市，暫時未有計劃發展其他內地城市。」

另外，奕波又透露，為了令客戶對保時捷文化有更深的認識，集團計劃於廣州天河區開設數碼展廳 (Digital Car Showroom)，並於明年4月底前開幕，為繼倫敦及紐約後全球第三個，以及亞洲首個保時捷數碼展廳。他表示，這個展廳將有別於其他地方的展廳，除了會設有虛擬實境的體驗區及網絡直播外，更笑言會帶給客戶「全新的體驗」；現場展示的實體車會減少至約3輛。

## 逆市跑出 推廣銷售緊貼網購熱潮

捷成汽車是保時捷在香港唯一的代理商，奕波笑指：「你在香港街上所看到的保時捷汽車，99%是由我們車行出售的。」中國市場在2015年首度成為保時捷最大單一市場，銷量達58,009台，捷成汽車旗下保時捷中心2015年共交付9,317台保時捷汽車，約佔16%。

### 1月大中華區銷售增30%

內地是一個具潛力龐大的市場，但隨着近年內地經濟增長放緩，不少奢侈品受到影響，導致銷情下降。此時，捷成汽車卻能逆市跑出，2015年共售出9,317輛汽車，並登上保時捷中國經銷商排名榜的榜首。今年更越戰越勇，1月在大中華地區共售出1,224輛保時捷汽車，同比增長30%，打破此前月計銷售量的紀錄；6月和7月售出車輛同樣超過1,000輛。預計本年度售出的車輛可達9,600輛，當中在香港及澳門的總銷售量亦超過1,300輛，較去年增長約4%。

### 銷售主導轉型售後服務

奕波直言：「這要歸功於我們的銷售團隊，他們知道時下最流行的是什麼，也熟知市場銷售的策略。」集團緊貼網購及線上世界的熱潮，採用數碼化推廣及銷售。「在11月，我

們在內地就有122輛車是透過網絡售出的，市場上有許多潛在買家，你要知道怎麼接觸到他們。」他指，香港的市場仍然相對傳統，推廣渠道主要為facebook及WhatsApp。

在維修及保養業務方面，捷成有專門負責接聽電話的專員，處理客戶的各種需要。奕波指：「客人一般不能等，若10分鐘至15分鐘沒人處理他們的問題，他們就會去別的維修車行。像上海的服務中心，上月就有約6,000個客戶來電，想為車做保養或維修，你要足夠的專員去處理。」他強調，在談同業競爭前，就要先完善自己的服務，因此集團在未來需提高團隊的效率及現有城市的分行網絡，「以減少客戶把車放在我們維修中心的時間」。

他透露，目前捷成的售後服務佔總收益的30%至35%，在未來，這一比例將會更高，因為集團正從銷售主導，轉為以顧客為先的業務策略，以及積極發展網上預約服務。



■ 捷成團隊擁有27名獲認證金牌技師。

## 兩地分野

談及香港和內地買家群的分野，奕波就形容，畢竟保時捷進入香港已經61年了，香港的市場較內地成熟，客戶對品牌相對較熟悉；內地買家的年齡則較香港的稍為年輕。

另外，在香港售出的跑車系列，如911、Boxsters、Panamera等，比例明顯比內地市場高。

## 內地買家鍾情多用途車

他指，在香港售出的保時捷跑車及運動型多用途車 (SUV) 比例分別是30%及70%；內地買家則較鍾情SUV，佔車行總銷售量約84%，跑車則佔16%。因此，他透露明年初到貨的911R型號跑車，目前大中華區內僅於香港及澳門發售。

保時捷推出的超級跑車918

Spyder，是繼2004年推出Carrera GT後的首款超級跑車，全球限量生產918輛，香港的價格約60多萬歐元。奕波稱，內地及香港分別售出8輛及4輛，澳門則售出3輛。他又透露，其實香港有不少跑車迷，他認識的瘋狂收藏家就超過10個，當中有一個收藏家擁有21輛保時捷的古董車。

## 港股料牛皮 散戶宜忍手

香港文匯報訊 (記者 周紹基) 市場憂慮中美貿易磨擦可能加劇，美股三大指數轉跌，港股在美國上市的預託證券 (ADR) 指數也跟跌，預計今日恒指或低開約140點。分析師指，美國加息步伐趨急及中國國債跌停等事件，反映人民幣將續疲軟，打擊明年港股首季表現；本周港股表現牛皮偏淡，預計會跌至21,500點至21,700點之間，散戶宜忍手。

### 看淡明年首季表現

除ADR普遍報跌外，港股場外交易的表现也不濟，騰訊 (0700) 場外交易收市時再跌1.2%，建行 (0939)、中行 (3988) 及工行 (1398) 等內銀的跌幅亦達1%。富昌金融研究部總監譚朗蔚表示，由於市場未看好明年首季的表現，預計本周港股或下試21,700點。他認為，目前有大量牛證位於21,800點至21,900點，要將囤積的牛證殺掉後，港股才會喘定。

另外，由於美債孳息率持續上升，他呼籲投資者不要買入收租股及息口敏感股，即使高息

的匯控 (0005)、恒生 (0011) 及渣打 (2888) 等表現會較佳，但這不代表會升，只是跌幅少於大市，故股民在假期前宜忍手觀望。

永豐金融集團研究部主管徐國彬表示，市場意外的是聯儲局預計未來一年將加息三次，不單是投資市場震盪，也確認了美元的超強格局，美匯指數升至103水平是14年來首次。其他貨幣紛紛受壓，沙特、科威特和墨西哥等新興國家立即上調利率以應對壓力。

此外，債市和黃金持續被拋售，內地國債跌停，金價更一度失守每盎司1,130美元支持。在如此投資情勢下，港股反彈將受限，22,000點支持或快破掉。在各類股份中，徐國彬同樣建議投資者不宜入手地產股及公用股。隨着聖誕、年關臨近，他料大市成交將收窄，港股會在低位窄幅運行，整體走勢向

### 本港 ADR 上周五於美國表現

股份	ADR 於美國收報	較上周五港股變化
匯控 (0005)	64.23 港元	↑ 0.44%
中移動 (0941)	80.78 港元	↓ 0.57%
中海油 (0883)	10.09 港元	↑ 0.06%
中石化 (0386)	5.67 港元	↓ 0.25%
聯通 (0762)	8.93 港元	↓ 1.66%
國壽 (2628)	20.25 港元	↓ 1.22%
中石油 (0857)	5.91 港元	↑ 0.56%

下，即使反彈也很有限，建議投資者保持謹慎。

君陽證券行政總裁鄧聲興認為，臨近長假，投資者入市意慾不大，22,000點將久守必失，預料港股或下試21,900牛貨重證區。本周美國會公佈耐用用品訂單數據，以及第三季GDP年率，投資者應關注數據。因為若數據進一步轉強，美國加息的步伐將更猛。

## 瑞銀2017年看好H股

香港文匯報訊 (記者 章蘿蘭 上海報導) 瑞銀財富管理董事總經理、大中華區首席投資總監及首席中國經濟學家胡一帆在上海表示，今後兩年內，人民幣雖有非常大的貶值壓力，但由於海外市場無法做空人民幣，中國央行可以令其溫和漸進貶值。談及2017年的海外資產配置，她直言新興市場中最看好香港H股。

胡一帆出席「中國企業家 (上海) 高峰論壇暨2016復旦大學EMBA同學會年會」時指，今後兩三年人民幣會有非常大的貶值壓力，但並非源於基本面，主要是資本外流壓力所致。因為中國經濟發展到目前階段，政府有推動「一帶一路」的需求，企業有對外投資需求，居民有全球分散資產的需求、有子女海外教育的需求。

### 料人民幣漸進溫和貶值

在其看來，人民幣將溫和漸進貶值，由於海外市場無法做空人民幣，中國央行可以做到每年保持3%至5%的貶值節

奏。「香港是人民幣最大的離岸市場，在香港市場做空不了人民幣，在其他市場同樣做空不了。」胡一帆說，其他市場上的人民幣頭寸，從2014年最高的1萬億元至現在不足7,000億元，這7,000億元皆掌握在四大行手裡：「如果要做空人民幣遠市外匯，一定要拿到人民幣現鈔，只要四大行不借錢給你，你就分秒被擠死了，做空成本非常高。今年1月隔夜人民幣拆借利率飆升至60%，7月份的時候到24%，最近是18%，還有的是空間。」

胡一帆提到，美元加息，可能令資本從新興市場流出，但依然看好香港H股。她分析，今年下半年港股大漲，非常重要的原因不是基本面的改善，而是內地機構的基金大幅度流入香港，尤其是保險基金。從9月宣佈保險基金可以正式通過滬港通投資香港，估算今年約有1,500億內地資金流入香港，其中60%來自保險，10%來自共同基金，25%來自於私募，個人只佔5%。