

鏖战商海二十载 与时俱进铸大丰

一记福建大丰集团董事长林光麟

尉军平

林光麟简介 生于福建省福安, 历任福建省福安韩阳汽车修理厂厂长、福安汽配工业公司经理、福建省大丰企业公司董事长, 现任福建大丰集团有限公司董事长、新奇特车业服务有限公司董事长、上海隆丰汽车零部件有限公司副董事长。

引言 历经岁月的考验, 林光麟领导大丰集团以其百折不回的气概、艰苦奋斗的企业精神以及以人为本的管理理念, 走过了 20 年的风雨历程, 创造了令人惊叹、让人骄傲的业绩; 在 20 年的坎坷历史中, 面对机遇与挑战, 林光麟不仅培养了一支精干的战斗队伍, 而且也培植了企业长久不衰的生命力。

如今的大丰集团已经成为国内汽车售后服务领域首屈一指, 拥有遍及全国 20 个省、2 个直辖市、29 座城市共 70 多个销售网点, 3 个事业部的大型集团公司。2003 年实现销售收入 8 亿人民币, 并在德国注册公司, 迈出了走向世界的第一步。

筚路蓝缕创基业

福建省福安, 在全国地图上, 很难找到它的位置。它地处福建东北地区, 四面环山, 是个小盆地, 由于交通不便, 整个地区比较贫困。20 多年前, 改革开放的春风给这个小山沟带来了生机。林光麟毅然离开祖祖辈辈生活的大山, 踏上了寻求创办企业的艰辛道路, 成为闽东第一批“敢吃螃蟹”的生意人。

1984 年福安韩阳汽车修理厂开张了, 负责人就是现今的福建大丰集团董事长林光麟。那时的福安韩阳汽车修理厂举步维艰, 还得兼营汽车小旅馆, 作为修理厂厂长的林光麟, 整日钻在汽车底下修理。由于刚起步, 修理工具也不

多, 碰到需用价格贵的专用工具, 他还得心急火燎地外出去借。由于他勤于钻研, 很快便掌握了一套修车技术, 从知之甚少到行家里手, 生意也好了起来。但是人手少, 搬卸轮胎等重活, 他都和伙伴们一起干, 深得伙伴们的敬重。为了增加原始积累, 他赶好多路, 采购价格便宜的菜。入夜, 他还得担任保安, 彻夜不眠是常事, 一天就只睡二、三个小时。

刚刚起步的岁月, 大丰的创业者不论是领头人林光麟, 还是他的追随者, 他们沾满泥土的脚, 在一座又一座城市留下了深深的脚印。他们一起睡地铺, 一起啃面包, 一起焦虑, 一起欢呼; 像兄弟, 像姐妹, 像生死不渝的朋友和同志。这种一家人的缘分和亲情, 一年一年传承下来, 便形成了大丰集团特有的氛围——家的感觉。

在这个大家庭里, 林光麟和员工一起排着长队用餐。惟一不同的是, 他总是吃得那么匆忙, 还常常被手机的铃声打断。他有时来到加班的员工中间, 见他们正吃着夜宵, 便拿起筷子从他们碗里夹起几个尝尝。他给青年的员工讲创业的艰辛, 讲自己十五岁那年出外打工的故事……从老家福安出来的农民娃, 至今还常常回忆起当年董事长手把手教他们写字的情景。在事业上, 林光麟是他们的统帅, 在生活上, 林光麟是他们的长辈和兄长。

功夫不负有心人! 经过两年的奋斗, 原始积累迅速膨胀。1986 年, 设有 3 家分店的福安汽配工业公司成立了。这在当时的汽配行业中也算得上中等规模了, 但林光麟的创业激情此时才刚刚燃起。“给我一个支点, 就可以撬起一个地球”。以他的睿智和胆魄, 现在有了“支点”, 他要施大手笔, 干一番大事业。小小的闽

东难以满足他施展才华,于是很快地就把触角伸入省城福州。从1990年在福州开设一间经营汽配轮胎的分店起,一发而不能停止。1994年,林光麟在福州成立“福建省大丰企业有限公司”,并在福州开设上海大众汽车配件销售业务,将该项业务作为公司的发展重心。1996年1月,林光麟在福建组建成立了“大丰集团”,并将公司触角伸向省外,在上海成立“上海隆丰汽车零部件有限公司”,批发上海大众汽车配件。林光麟在上海公司投入了极大的资金和精力,在短短的两年时间将上海隆丰公司由小变大,由弱变强,成为一个全国知名企业。

刚来大丰集团的人,从他加入这个大家庭的那一天,大丰集团便用大地般的胸怀将他接纳。不论是刚走出校门的学生,还是从山村出来的放牛娃。只要溶入这个大家庭,只要他有一颗锲而不舍的进取心,大丰已经为他们营造了良好的学习环境,构筑了让他们施展本领的平台。林光麟当年手把手教会他们写字的那班年青人,如今已当上了厂长、店长,有的成为技术骨干、组长,还有的带上大丰的产品走南闯北,成为商海中的弄潮儿。

长风破浪树品牌

林光麟认为,要提升一个企业必须实施品牌战略。在上海经营大众配件两年中,他逐渐认识到,代理和经营他人的产品,将必然长期受制于他人,等于在厂商和用户之间的夹缝中生存,长此以往将极不利企业的生存和发展。只有创立自己的品牌,才能长久立于不败之地。因此,林光麟一直在等待创牌的时机。两年之后,即1998年,此时公司的总部已由福州迁至上海,并且在全国各地先后共建立了20多家销售公司,30多个销售网点。一个全国性销售网络已初步形成。

随着改革开放,我国的汽车工业迅猛发展,汽车零部件作为汽车工业的发展基础呈现出非常强劲的市场需求,谁都想分享这块“奶酪”。时机,此时已具备,林光麟高瞻远瞩,面对这一趋势决心向汽车零部件这一领域的最高点发起冲刺,投产自己的产品,注册创立了属于大丰集

团自己的汽配品牌——“隆丰”,走上了工贸结合的道路。

向最高点冲刺,就必须提升一个企业的品牌策略。由于当时汽配界假冒伪劣产品比比皆是,势头非常猖獗,困扰着幸存下来的正产件,他们虽然艰难跋涉,却因为没有利润,最终被排挤。林光麟立志要开辟一条汽配界的领航线来引领消费、规范市场。

“人以诚为本,业以信为根”。现在是市场经济更是信用经济的时代。中国自古讲究诚信,在国际上,“诚信”是一个企业成功的法宝;当然,这也是“隆丰”成功的因素之一。林光麟把诚信视作公司经营的命脉,永远不失信于客户作为公司的宗旨,把“信誉第一、服务至上、合法经营、树立品牌”作为公司的经营方针。正因为如此,隆丰才不断赢得客户、赢得信赖、赢得市场。“隆丰”从上海落脚生根以来,在短短几年的时间,已在全国撒下了种子。

要在商海中独占鳌头,没有现代化的设备做后盾,也只是一个空架子,隆丰公司的设备都是堪称一流的。为了对客户负责,为了对隆丰产品的质量负责,林光麟不惜重金引进检验设备,对出厂的汽车配件,进行了严格的数据测试,从而进行科学分析。

为了让汽配件得到实战的数据,隆丰公司专门用一辆车作为配件的测试。好多新产品不仅仅在这辆车上反复测试,有时还得在公司自家车上进行不断的甚至是破坏性的测试,然后再经过精密的设计、改进,才投入市场。这样优质的产品赢得了越来越多的客户青睐,好多的经销商慕名而来。他们清楚的知道,跟着隆丰公司干,经销隆丰产品,不仅有“钱途”,更有前途!因此“隆丰”的销售网络与日俱增。本着“让用户真正放心产品”的质量目标,几年来,“隆丰”品牌得到了广大用户的认同,市场占有率不断提高,产品销售每年以36%的幅度递增。2001年7月隆丰通过英国BSI ISO—9001(2000)国际质量体系认证,实现了产品质量控制水平与国际接轨的目标,增强了隆丰产品在国内外市场的竞争力。

上海隆丰免维护蓄电池历经 3 年的艰辛历程,终于迎来了如今飞跃性的喜悦。从 3 年前的单一型号,发展到现在已拥有几十个型号的全系列真正免维护蓄电池,在市场上享有很高的知名度和美誉度,成了蓄电池行业中的一匹黑马。

传统铅酸蓄电池是由正负极板、隔板、壳体、电解液和接线桩头等组成,其中极板的栅架是用铅锑合金制造,在使用过程中易发生减液现象,造成水的过度分解,大量氧气和氢气分别从正负极板上逸出,使电解液减少。而“隆丰”全免维护蓄电池采用国际上最优质的铅钙合金做栅架,使得电解液的消耗量极其微小,在使用过程中完全无需加水,省却了例行维护检测的麻烦。它还具有耐震、耐高温、体积小、放电小的特点,使用寿命比普通蓄电池更持久;在外形设计上方便、独特、安全。由国际一流的电池实验室设计监制而成,每一道程序都经过了严格的检测,包括了环境测试、路面测试以及用户使用情况调查,反馈信息等一致证明其性能极致优越后,才推向市场,可以说,每一颗隆丰免维护蓄电池都融合了最新技术,每一个细节都经过了严格的考究。在内部质量提升的基础上,为了提升其国际含金量,外包装也经过了全新的设计。它以简捷、明快、大气的风格出现;选取红、灰、黑三种稳重色为主色调,红色代表无穷的动力、灰色传达着高科技的形象、黑色象征着高贵、档次;商标(LONGSHENG)以及生产国(KOREA)以白色来衬托,更显醒目、明亮,整个包装寓意着通过高科技生产的“LONG-SHENG”蓄电池将引发无穷的动力。更值得一提的是隆丰蓄电池生产厂已拥有 30 年的开发、设计和制造免维护蓄电池的经验,在众多蓄电池生产厂家中独占鳌头,已通过了 QS9000 质量商标认证和 ISO14001 环保体系的 TUV 莱茵公司的认证,为中国首家通过此两项认证的蓄电池生产企业,其质量可见一斑。为了使“隆丰”蓄电池能够更好地服务于广大客户,公司还专门成立了“隆丰蓄电池事业部”。

新包装的全免维护蓄电池,除了内在质量、

包装设计的档次傲世群伦,服务质量更是非同凡响。在服务过程中秉承“以人为本”这个中心,提倡人性化的服务。为了给客户提供更优质的售后服务,公司还专门组建了一支训练有素的营销队伍,及时有效地引导分销商更好地发展终端销售;同时建立区域性的配送网点,配合营销中心做好物流服务,以此降低价格,优惠客户。林光麟深知:蓄电池是车辆出行发生故障的第一位(占 30%),尤其在炎夏,受空调等大负载电器的使用及高温对蓄电池的负面影响,使蓄电池原因造成的故障概率提高了,为了尽量避免驾车因蓄电池故障抛锚而带来不必要的麻烦和损失,公司特别邀请国际著名蓄电池专家对蓄电池测试等方面进行指导分析,不惜巨资引进新技术、新设备对蓄电池进行不断的测试改进。同时利用兄弟公司——新奇特车业服务有限公司庞大的网络营销机构,将蓄电池的检测设备运用到新奇特各分公司,用高端技术更好地为客户服务,并不定期开展免费检查蓄电池及相关电器的活动,提高客户对汽车蓄电池的认知度,维系整车性能的安全。

凭借公司良好的商誉和庞大的销售网络,林光麟逐步推出了“隆丰”品牌汽车零部件、润滑油、蓄电池等系列产品。成立了轮胎铝圈事业部,投资生产了铝合金轮圈,开发设计了轮胎、轮毂的升级创意,满足了市场的需求。倚仗公司坚实的产品开发研究机构和雄厚的质量监控专业技术力量,又推出“LONGSHEN”全免维护蓄电池,生产厂的 QS-9000 质量体系 and ISO14001 环保体系已通过 TüV 莱茵公司认证。目前,已拥有 36AH—100AH 及异型规格等 29 个系列品种在市场销售。同时,还建成了一个年生产 1 万吨润滑油的工厂,而且,和一些零部件生产厂家结成战略协作关系,丰富了隆丰的产品线。

这一切,再一次证明了“隆丰”品牌的非凡魅力。“隆丰”品牌不仅为企业本身创造了较高的经济效益,更创造了丰富的社会效益,实现了品牌增值和延伸这一质的飞跃。

随着互联网新经济时代的到来,商家和消

费者使用互联网的频率越来越高,全球化经济也必将引来更大的机遇和挑战,“隆丰”为顺应市场潮流,除了建立网站外,在所有的分公司、连锁店都配置了电脑现代化的信息管理。隆丰公司的电脑网络管理,采用了当今最新的设备和技术,并根据电脑迅速发展的势头,随时予以调整、修改和补充。总部最新的技术资料和决策也能“坐地日行八万里”地贯穿到分公司、连锁店,真正做到了“巡天遥看一千河”。正因为有如此的信息管理,让隆丰公司的物流配送更及时了,货物流通更快了,资金周转更灵活了,隆丰公司可持续发展的潜力更大了。

产品再好,网络再庞大,没有良好的售后服务,还是站不住脚的。为了确保产品市场的占有率,使其立于不败之地,为了给客户提供更及时、更准确、更满意的售后服务。林光麟组建了一支训练有素的营销队伍,他们敢于战斗、善于战斗、勤于战斗,他们不断地深入市场调研,了解产品更新换代及产品开发转换,有效地引导经销商更好地发展终端销售,同时,还提供 JIT 配送,保证随时随地准确无误地满足顾客的需求,“想顾客之所想,想顾客之未曾想”。

隆丰公司全力打造企业文化,塑造一种企业精神,从而把全体员工紧紧团结在一起。员工们把隆丰当成自己的新家,老员工身教言传,新员工爱岗敬业,做好分内的每一件事,“隆丰”最早期的员工是从大丰集团输送的,他们在进入公司之前是毫无所知,而如今能胜任各个岗位,独当一面。凭借其优秀的企业文化,并力争抢占汽车零部件的最高点,更吸引了一大批立志要为祖国汽配行业做出贡献的有志者。他们离开了优越的条件、抵制了高薪的诱惑,投身到上海隆丰公司麾下,施展他们的才华,从而实现他们的抱负和人生价值。这里有来自名车制造厂的高级工程师,还有高级经济师、审计师、MBA,本科、专科生比比皆是。大量的专业人士加盟到隆丰公司,使隆丰产品的技术含金量大幅度增长。

为了增加公司的可持续发展能力,提高企业的核心竞争力,培养和选拔一大批高素质的

专业技术人才,隆丰还定期地对员工进行理论和业务技能的培训。从言谈举止到商务礼仪;从服务要素到销售技巧;从专业知识到技能实战。培训的内容涵盖了个人素质和公司业务的方方面面。“隆丰”不仅给员工提供了一个工作的机会,更给员工提供一个学习的机会,一个展示自我的舞台,一个实现理想的空间,吸引了更多的精兵强将齐聚麾下。因此,“隆丰”一路风雨兼程,成绩斐然也就不足为奇了。

“隆丰”靠诚信铺就了企业的发展,靠过硬的质量确立了品牌,靠一流的团队拓展了市场。但林光麟没有满足眼前的成功,而是苦苦寻觅着一条超越自我的航路。面对日益激烈的市场竞争,林光麟更是沉着应对!寻求国际合作,与国际品牌对接已经摆在隆丰的议事日程上。“隆丰”正如一艘出海巨轮,以长风破浪之势,在汽配的汪洋大海中昂扬领航。

做大做强“新奇特”

经过四年多不懈的努力,隆丰产品由当年的单项产品发展到现在的 120 多项,形成了系列化,产品畅销全国。“隆丰”成了中国汽配的知名品牌,大丰集团也因此跨入中国民营企业 500 强。紧接着,林光麟又决心在“隆丰”公司的基础上开设车业服务。

这是一个被誉为“21 世纪中国黄金产业”的行业!一个在欧美早已被证明拥有巨大市场活力的行业!一个被有识之士呼吁应早日整顿并加以规范完善的行业!一个被专家预测,在未来 3 至 5 年间,中国消费增长最快的行业!这,就是方兴未艾的中国汽车售后服务行业!

2001 年 12 月,林光麟以 5000 万元的资本注册了“新奇特车业服务有限公司”,并一次性在上海建立了 8 家新奇特车业服务,很快又开了一家营业面积达 2800 平方米的苏州新奇特店。高投入高起点,使新奇特车业一下子产生了规模效应。

紧接着,南京、常州、杭州、苏州、广州、福州等 10 多家大型新奇特车业服务店相继开业。“新奇特”的车业服务从汽车的音响升级、整车装潢、封面封釉、贴太阳(防爆)膜到打蜡、抛光、

车内清洁等,进入全方位的车业服务。他提出的服务广告语是“给我一辆旧车,还你一辆新车”,使“新奇特”很快获得了品牌经营的效果。在实施品牌策略中除了硬件,林光麟还从软件上加以积极的建设。这表现在:讲信誉,努力为客户着想,为车主传授用车知识,提倡微笑服务、及时服务和超值服务(例如免费四轮检测、蓄电池检测、代理上牌、代理年检、代理保险及索赔)等等。这样的服务内涵,使“新奇特”的车业服务品牌得到了很好的提升。

在规模和品牌的基础上,发展连锁经营就水到渠成了。近几年来,林光麟不仅走遍了祖国各地,还经常带领集团高层领导往来于美国、欧洲、东南亚,考察了20多个国家。总结出:随着中国汽车工业的发展,私家车进入普通家庭,驾驶员素质得到了整体提高,汽配和维修企业必须走终端化服务,现今的汽配批发商和大修厂日后将逐渐减少甚至消失,快修保养将逐渐走上历史舞台。对此,林光麟的规划是:“新奇特”的发展要根据地方的经济条件,结合企业自身的条件(人力资源、资金等),由点到面,逐步推进,用3到5年的时间完成长江三角洲、珠江三角洲、闽东南沿海、京津唐三角地区的网络化格局,进而覆盖全国。林光麟经过调查,认为目前国内的车业服务市场还处于无序状态中,只有经过具有品牌企业的连锁经营,才能使市场日趋走向规范,在汽车售后服务市场树起一面民族的旗帜。

目前,新奇特在沪、浙、苏、粤的中心城市已拥有7家大型的综合商场,并在这些中心城市还开设16家不同级别的服务店,同时在品牌的效应下新奇特在全国各省份还发展了12家加盟店。新奇特的这种布点速度和发展规模引起了国内外业界和众多媒体的关注。新奇特快速抢滩的背后动因是什么?面对入世后中国未来的汽车保养维修市场,新奇特的看法是什么?为此,林光麟认为他成立新奇特车业服务有限公司的战略目标是:整合配件销售到提供终端装配服务的价值链,以连锁经营,树立品牌为自己的目标,改变人们对汽车快修的传统观念,提

倡“七分养,三分修”。将维修保养、美容装潢、汽车清洗、配件供应相结合,甚至提供验车、保险等其他相关服务。融合人、车、生活的新概念,将服务放在首位,让顾客在接受服务时感到信任和愉悦,感到一种环境的温馨,提供经营场所的美化和人性的服务,这是新奇特追求的服务。林光麟是这样说的,更是这样做的。他倡导新奇特走自营连锁与特许加盟相结合的经营战略,使新奇特的名声响彻大江南北。

为增加公司的可持续发展能力,提高企业的核心竞争力,培养和选拔一大批的专业技术人才,新奇特车业服务有限公司经常不定期的举办“员工技术服务?技能竞赛”活动,以此来巩固新奇特的技术队伍。

新奇特不仅在国内大力拓展市场,同时还坚持“引进来和走出去”并举的发展思路,紧紧抓住WTO所赋予的历史机遇,走出了一条利用外资,引进技术、合作共赢,加快发展的成功之路。在新奇特成立先后,林光麟曾多次带领公司的管理层到国外考察。2003年下半年新奇特公司高层与日本“Yellow Hat”上海代表处进行了接触,并受“Yellow Hat”的邀请到日本考察。在日期间,林光麟一行参加了开展合作的洽谈会。日本对中国汽车售后服务市场的发展前景表示非常看好,并介绍了“Yellow Hat”在中国的发展战略,双方对合作的可行性进行了认真而富有成效的探讨。

新奇特不论是在对外合作还是在加盟连锁上都深刻地认识到:合作,不仅是合资,更是合心、合力、合智,是以企业利益为主,合作双方一个声音,一致行动,一个团队。在战略运筹、战略利益、战略目标上是一致的。在一个平台上共同发展,实现共赢。

林光麟的目标是将新奇特打造成为中国汽车售后服务业的领头羊,引领中国车业服务的新潮流,他们的战略是到2006年沿着长江三角洲和珠江三江洲的经济发达城市全面布点,到2010年前将在全国建立起一个拥有500家以上的直营与加盟连锁店网络,实现规模效益。

尾声:

2004 年 12 月, 林光麟被评为第四届中国改革十大新闻人物。这是林光麟及大丰集团所有员工披肝沥胆奋斗 20 多年之结果!

抚今追昔, 林光麟百感交集。20 多年来, 他们克服了前进路上的一个又一个困难, 走向了一个又一个的胜利! 制定了从福安到福州, 从福州到上海, 从上海辐射全国的发展战略。福安是他们的发源地, 上海是他们的大本营。如今, 他们以恢宏的气势, 博大的胸怀和卓越的智慧, 造就了一支坚忍不拔、团结协作、敢于创新的具有高度社会责任感和历史使命感的优秀团队, 昂首挺进中国民营企业 500 强, 取得了令人振奋的骄人业绩!

林光麟的人生旅程是一位开拓者一路披荆斩棘的历程, “做人生之路的开拓者”是他的座右铭。他所开创的大丰集团, 在注入新的经营管理模式与营销理念的同时, 也注入了新的激情。

激情永驻, 基业常青! 林光麟要让开拓的常青树在大丰集团焕发更长久的生命力! 站在过去、现在与未来的历史立交桥上, 林光麟制订了二次创业的宏伟蓝图, 他将以饱满的激情, 坚定的信念去迎接更大的挑战。

成功永远垂青于那些锐意进取的开拓者! 也永远属于那些抱定信念、执着追求的探索者!