

易图通董事长王志钢：

中国图商将成

三足鼎立局面

□信息时报记者 莫争春

纵观国内导航电子地图市场，主要是围绕着易图通、瑞图万方、四维图新、高德、凯立德、灵图、城际通之间的市场竞争。瑞图万方、四维图新分别与TA和Navteq合作，充分发挥国产厂商的优势，高德则主要依靠前装市场的独特资源。而易图通，这家在2008年之前几乎名不见经传的企业，却在短短半年多时间，就跻身于产业四强之列，颇为引人关注！

“金融危机对于实体经济的企业来说是机会。”上周，在总结为期20天的“奥运城市自驾游”地图实测活动上，易图通董事长王志钢在接受信息时报记者专访时表示。尽管金融危机会影响地图商融资困难以及加速行业整合，但移动媒体对导航电子地图的广泛应用，有望加快地图商赢利的步伐。

现状：

金融风暴加速行业整合

《时报IT》：2007年，Tomtom和诺基亚分别斥巨资收购了世界知名的导航地图公司TeleAtlas、Navteq，这些收购行动为该产业提供了怎样的启示？此次金融危机后，中国的导航电子地图产业将会是怎样的格局？

王志钢：收购行动可以通过产业链的垂直整合，特别是控制内容提供商来形成企业的长期竞争优势。而在内容提供商领域中，导航电子地图公司则处于主导地位。可以预见，在争夺未来LBS商机的竞争中，能否控制、影响、或者和以导航电子地图公司为中心的内容提供商建立更紧密的合作关系将成为业界关注的焦点。未来1到2年内，中国图商也将最终形成由三家企业垄断竞争的局面，并有可能像中国互联网公司那样走独立上市的道路。

《时报IT》：易图通潜心十年磨一剑，如今才从技术后台走到产业前台就面临全球性的金融海啸，为此，易图通的市场是否受到影响？

王志钢：此次金融危机对导航电子地图商最大的考验就是会造成融资困难，投资少，可能没机会上市。易图通作为导航产业上游核心内容提供商，在导航电子地图产业的发展之路上步履稳健而坚定，受到的影响是有限的，反而会随着PDA、手机等移动媒体上导航电子地图的广泛应用，加快赢利的速度。

发展：

加快服务的创新能力

《时报IT》：随着国内几



易图通科技(北京)有限公司董事长王志钢表示：为了迎接大众化的电子地图时代，易图通会考虑向这些移动媒体免费提供电子地图数据。

家主要的导航电子地图商完成全国覆盖的二维导航电子地图，地图同质化问题开始出现，您觉得如何才能保持稳定发展？

王志钢：由于大城市道路庞杂交织，各高速出入口、高架桥、交通枢纽站出入口更因为道路繁多，使得二维导航地图无法充分表现道路的情况。如何借助三维地图技术创造个性化、有差异并最终为用户带来更舒适导航体验的三维地图就成了各地图商的研发方向。在创新潮

中，产品创新和服务创新必将成为未来竞争的焦点。

《时报IT》：在此次为期20天的“奥运城市自驾游”地图实测活动中，易图通的“路口三维实景放大图”让人耳目一新，您是否担心这一优势很快被竞争对手所超越，易图通如何保持行业优势？

王志钢：“路口三维实景放大图”只是易图通全面打造三维实景导航电子地图的开始。易图通将在2008年第四季度开始推出全门址的导航电子地图，门牌信息详细

到每一个单元楼，每个门址信息都是经过精确实地测量，并且都与道路网络连接，可以真正实现门对门的导航。2009年第二季度，易图通还将开始推出动态三维的导航地图，在2009年第四季度完成EMG3.0格式的导航地图数据库，这个数据库不仅兼容GDF和Kiwi两种国际格式的要求，而且是在一条生产线上按极高的国际先进导航图商的标准来建造的，它将成为中国第一张达到国际先进水平导航电子地图。

应对：

向移动媒体免费提供数据

《时报IT》：GPS导航地图市场鱼龙混杂，盗版导航导航电子地图横行，“一机多图”，“久不升级”等现象被很多消费者误以为是正常现象。这也直接影响了导航电子地图行业的利润，对此您怎么看？

王志钢：有些客户对于GPS相关咨询的不了解，认为GPS是一次性产品，往往忽略了最关键的“升级服务”，易图通坚持每季度更新地图，每条新开通的高速公路都会在2个月内进行更新。用户只要登陆易图通网站，输入用户名和密码，便可轻松下载最新的导航电子地图数据，十分方便。

盗版问题不是我们导航电子地图所唯一面对的问题。实际上在中国整个的软件行业，都有这个问题，这是在中国的知识产权意识不强的社会环境下所决定的。我们大家都会来推动正版，这一方面是教育，一方面是法律环境的完善。

《时报IT》：有分析师估计，到2012年全世界每年年销售GPS手机是五亿五千万个。除了车载导航、GPS手机外，会有其他终端的应用吗？为此，易图通是否有全盘计划？

王志钢：还有MP4，以后MP4也会带GPS的功能，大家可以想像2.4寸、3.5寸等等手持导航仪没有什么区别，而且价格非常的便宜。将来小的笔记本电脑，台式电脑，甚至连计算器，凡是有电子屏幕的，将来都可以装上电子地图。

我认为中国普通多媒体功能手机应该会占相当大的市场份额。我们在去年十一月份第一个把地图做在普通多媒体手机功能之前，都没有想到地图会再在这么低端的手机上。将来大家在市场上看见699块钱的手机或者699块钱的MP4带着导航功能的不奇怪。为了迎接大众化的电子地图时代，易图通会考虑向这些移动媒体免费提供电子地图数据。

“没有特别的方法 只有特别的心”

——专访中国十大网商获得者何梅

何梅，一位年轻漂亮、干练而又内敛的职业女性，在她的海外客户中，有的把她当成了朋友，有的还把何梅当作自己的“家人”。

4年前，何梅刚来到广东格美淇电器有限公司的时候，当时的公司并不像她想象中的是一个外贸成熟发展的公司。当时格美淇的外贸刚刚起步，初涉电子商务，所有的担子都落在了她的身上。从产品了解、资料翻译、寻找客户、沟通到下单，都靠她独自摸索、总结。工作的前三个月，何梅没有休息过一天，天天加班到深夜。

努力、用心的去做好一切。深夜加班回家的路上，何梅告诉自己，坚定信念，我一定可以做出成果来！

把客户当成自己的朋友

想要维系和客户的良好感情，在何梅眼里并没有什么特别的方法，有的只是一颗特别的心。她说：“没有什么复杂的，就是看你真的自己愿不愿意去做一些事情，你不愿意就会有很多推卸的理由。”

特别的心其实就是一颗真诚的心——把客户当成自己的朋友，坦诚沟通，热心地

帮助他们，甚至是像对待家人一样无私的奉献。

有了真诚的心也要有表达真诚的行动。即使对那些不曾合作过，没有成交的客户，何梅也会把他们当作朋友一样。客户想要了解一些关于中国的信息，她会无偿地帮忙整理，哪怕只是一件小事，她也会认真对待。平时闲聊的几句话，偶尔提供的一些建议，举手之劳并不会花费你太多的时间。就像她说的，“你是不是真心要把你的客户变成朋友？”

没有一个客户喜欢只会从他们身上赚钱的卖家，势利的表现让人反感。所以成功的商人，不会只把客户当成客户，更不会只把赚钱当作唯一目的。

何梅的方法看似简单，但她能取得今天的成就，不是只靠真诚的表达。真诚是拉近距离的第一步，但这并不足以让客户百分之百的信任你。能变客户的担心为放心，和他们建立积极、信赖的关系，则是接下来的重要一步。

让“不是我的客户”变成“我要的客户”

俗语常说“客迎八方”、“上门是客”，很多人会觉得，

2008年，对很多中小企业来说，是“生意难做”的一年，然而，在阿里巴巴平台上做生意的网商去有另一番感受。“今年是挑战又是机遇”，本期，记者采访中国十大网商获得者何梅，听听她的成功经验。

来买东西的人才是客户，不买的就不是。何梅却不这样认为，她曾经用了整整八个月的时间跟进一位东欧买家，这八个月里，买家不但没有表现出合作意向，更不用说成交了，甚至其中的三、四个月中，他们交流的也许是天气，也许是新闻，反正完全是和生意无关的话题。

这种客户在一般人眼里就是个无价值的客户。但是何梅没有放弃，没想到八个月之后的一天，对方突然说：“这几个月来我们沟通了很多，我对你们公司也很了解了，我想试着做一次你们的产品。”八个月看似“浪费”了的时间，换回了从第一次，到第二次、第三次……每个月都有源源不断的订单。

“不能总去想怎么样的

客户才是我的客户，”何梅说：“其实没有什么‘我要的客户’或者‘不是我的客户’，如果他不要，你有没有去了解他为什么不要。”

面对不透露合作意向的客户，何梅会不断去思考，从很多角度去了解，为什么客户不跟你合作。是他不了解产品？是不想开拓这个行业？是担心质量问题？还是害怕市场竞争太激烈？

“拿到他心底的问题，解决他的担心和顾虑，给他想要的东西。这才是解决问题的关键。”何梅分享说，首先要让客户愿意跟你沟通，不要急功近利的只想着赚钱，有时候闲聊也可以增进彼此的感情，在沟通的过程中可以附带的讲一下自己的产品和公司文化。通过沟通，让客

户加深对你的了解，树立信心。

要解除客户的疑虑，不能仅靠你问我答的形式，还要有积极主动的意识。你要想怎么去协助你的客户，让你的客户充分了解产品，了解市场。你还能主动帮他做些什么事情，去支持他开拓市场，卖好你的产品。

让2%的意向变成100%的成交

除了让“不是我的客户”变成“我要的客户”，在何梅的世界里，她还要让客户2%的合作意向变成100%的成交。“要促成100%的成交，就要用100%的心去对待，摸清客户2%的意向是什么，98%的疑问又是什么。每个客户都是不同的，没有绝对和完美的方法。

客户的询盘各种各样，有的很简单，有的很专业，也有些会直接把求购的要求描述出来，但无论是对谁，都应该在第一眼就让客户感觉到你的专业。对于意向比较明确的目标客户，就要快速直接的达成对方的要求，第一时间解决对方的疑问，同时给到客户更多的信息资源。除了简单的公司介绍，还可

以把标注产品特色的精美图片和市场分析给到客户。让客户了解到，你对于这个产品、这个行业无论在哪方面都很专业。

复盘的时候，也可以预留一些问题给客户，比如问一问，客户的公司规模如何？当地的市场什么产品是最畅销的？是不是第一次涉及这个产品？今后有什么计划和打算？

当然，不能忘记的是，问一问客户，如果选择了我们，需要我们提供什么样的支持和配合！了解得越多，就越能体现你的专业和诚意，让你的客户从信任你到依赖你。

结语

人们常说：态度决定一切。有一个良好的出发点，对客户付出真心，不要一味追求利益和结果；勤奋付出，少找理由抱怨——靠着这些信念，通过阿里巴巴带来的网络订单，何梅让格美淇的外贸从“零”收入变成了“亿”成交。

特别的心创造特别的方法，何梅一直坚信，真心的付出，一定能博得成功的青睐。