

内容

I 卷首语

沈进军 先生

中国汽车流通协会 会长



II 头条新闻



中国汽车流通协会沈进军会长等在京会见卡尔·奔驰学院常务院长苏曼先生一行

III 新闻

- 卡尔·奔驰学院 MBA 项目 2015 年招生
- 卡尔·奔驰学院教育及培训项目
- 2014 年 11 月北京大学现场模块
- 2015 年 4 月北京学生活动预告
- 教育+艺术=文化



IV 研究

- 戴姆勒存储空间研究报告
- 卡尔·奔驰学院学生研究成果掠影



V 人物简介

苏曼 先生

卡尔·奔驰学院常务院长



I 卷首语



沈进军

中国汽车流通协会会长

我很高兴通过卡尔·奔驰学院的学院通讯与大家交流。

不久前，我与卡尔·奔驰学院的院长苏曼先生一行会晤，了解到卡尔·奔驰学院在中国开展的针对汽车经销商企业家和经理人的培训项目。卡尔·奔驰学院，汇聚欧美和中国顶尖管理学院的才智，为中国的汽车经销商提供了享受世界先进的汽车行业职业教育和学历教育机会。

很高兴看到，卡尔·奔驰学院已经为国内经销商输送了两届毕业学员。

我认为，卡尔·奔驰学院做了一件非常有意义的事情。目前汽车经销商处在转型阶段，我们的企业家和经理人都需要开阔视野，学习成熟国家汽车流通行业先进的运营管理工具和手段；国内经销商目前的普遍关注如何提升单店盈利能力，可以通过

对标美国汽车或者欧洲汽车经销商，发现我们的问题和差距，找到提升和改善的途径。

我希望，卡尔·奔驰学院能为学员提供适合中国汽车经销商需求的课程设计，灵活多样的教学方式，培养更多的具有国际化视野的汽车行业的技术人才和管理人才。同时，祝愿卡尔·奔驰学院在 2015 年取得更大的成功！祝所有的学员朋友们羊年吉祥，工作顺利！

A handwritten signature in black ink, reading '沈进军' (Shen Jinjun).



II 头条新闻

中国汽车流通协会沈进军会长等在京会见卡尔·奔驰学院常务院长苏曼先生一行



照片从左至右:

郎学红（中国汽车流通协会产业协调部部长），肖政三（中国汽车流通协会秘书长），沈进军（中国汽车流通协会会长），苏曼（卡尔·奔驰学院常务院长），杨宇昕（卡尔·奔驰学院副总经理），宋涛（中国汽车流通协会副秘书长）

2015年1月20日，中国汽车流通协会沈进军会长，肖政三秘书长，宋涛副秘书长等在协会与卡尔·奔驰学院苏曼先生，杨宇昕先生和王菁女士对于汽车行业培训的问题进行了深入的探讨。

沈会长表示中国汽车市场目前正在经历转型期，对于专业汽车人才的需求量很大。经销商的人才培训需要找准切入点，逐步深入，未来培训方向的重点可以从基础培训做起，比如职业技能培训等，逐步结合管理类培训。

中国经销商目前的普遍问题是如何提升单店盈利能力，可以对标美国汽车市场和优秀经销商，促进中外汽车零售行业的深入交流。沈会长同时表示，未来通过协会相关部门与卡尔·奔驰学院将进一步深入探讨合作领域。

卡尔·奔驰学院的苏曼先生表示，未来学院希望通过和中国汽车流通协会的深入合作，结合最好的资源，开发出更多符合中国经销商需求的课程，为中国汽车市场的人才储备做出贡献。

III 新闻

卡尔·奔驰学院 MBA 项目
2015 年招生

卡尔·奔驰学院 MBA 项目 2015 年招生仍在继续，截止日期为 2015 年 3 月 31 日。

项目由在线课程和面对面授课组成，我们鼓励学生进行同学间的交流，并且将所学运用到实际工作中。行动学习和海外考察是为专业人才专门设计的，其中在 2 年学习期间，将分别访问德国和美国。

项目为中英双语教学。项目结束后学生将有机会获得欧洲国家认可的由德国继续教育大学/柏林斯泰恩拜斯大学授予的硕士学位。

获取更多信息，请访问我们的官方网站：

www.benz-academy.org/en/programs/MBA



III 新闻

卡尔·奔驰学院教育及培训项目

2015年起，卡尔·奔驰学院在现有 MBA 教育基础上为满足市场的多样化需求推出一系列企业教育和培训项目。学院团队与合作伙伴一同研究开发企业的定制化教育，提供创新的并以科学为基础的学术内容。培训课程覆盖了短期从 2 至 3 天，1 个月至 4 个月，至 2 至 3 年的研究生或博士项目。目前培训课程包括以下内容：

- 管理和领导力
- 职业和个人效率提升
- 商务技能
- 项目管理
- 财务
- 采购
- 人力资源
- 市场营销

培训项目旨在使您的员工灵活地将继续教育与实际工作相结合，与此同时，企业也通过员工对日常工作中实用技能的掌握而获得即期效益。

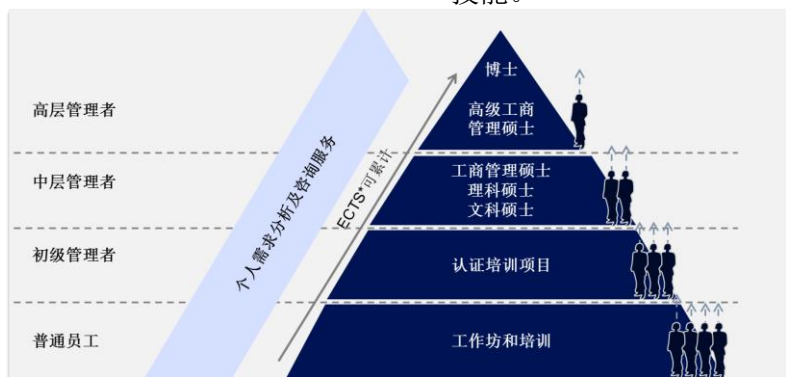
基于您所在企业的基本情况，需求分析包括了组织发展以及员工的整体培养理念。如果企业需要，我们还能提供现有员工的敬业度和潜力分析。

对于复杂和综合的项目，比如卡尔·奔驰学院已有的项目，是基于混合式学习方法建立的，秉承洪堡“教学与研究统一”的理念，同时融合了“情境学习”或者实践导向的学习方式。这样的项目基础使我们能够更好地传授给学员实用和行业特定的技能。

北京大学现场模块，2014年11月

2014年11月23日至28日，卡尔·奔驰学院 MBA 项目第三期学生集中在北京大学开始为期六天面对面的学习。

集中现场学习是卡尔·奔驰学院混合式学习方法的一个非常重要的组成部分，对于在线和远程教育课程的补充。在真正的大学校园里，学生有机会能够充分享受高质量的授课和与教授及同学们深入交流，通过小组讨论和项目学习建立起良好的关系。在这次北大模块学习中，学生们将在日常工作和学习中遇到的问题在课堂上一起讨论。北京大学模块包括行动学习，客户关系管理，管理可持续性，创新及企业可持续发展，和像经济学家一样思考。11月29日，第三期学生同时参加了第一期和第二期 MBA 学生的论文答辩和毕业典礼。



*欧洲学分转换系统 (ECTS)：我们的合作大学承认 ECTS



北京大学模块的反馈非常积极，学生们深受课程及毕业生答辩和毕业典礼的启发。有些同学反映“北大模块棒极了，如果下次有机会，即使讲授内容都一样，我还想再听一遍。”



卡尔·奔驰学院4月学生活动

在接下来的4月，卡尔·奔驰学院第三届学生将再一次聚集在北京开始为期2天的学生活动。学生活动为同学们提供了面对面交流和小组内与老师同学交换意见的机会。这一次的学生活动内容包括来自德国继续教育大学和北京大学教授们面对面的教学及指导，戴姆勒研究团队和汽车行业专家的讲座。同时学生将会对为毕业论文做准备的行动学习成果进行小组汇报。

教育+艺术=文化

卡尔·奔驰学院非常荣幸地宣布虚拟画廊的发布和在线展览的开幕！通过画廊，我们将向您介绍我们的学生，教授，合作伙伴和朋友们，独一无二的具有灵感的艺术家的作品，为您带来一个艺术与教育世界的完美结合。

我们第一期展览是来自德国艺术家，数字绘画的创立者，Immo Jalass。数码艺术的先锋，他是在该领域里最为成功的艺术家之一。

第一期展览，我们为您带来精心挑选的非常吸引人的数码照片和学院常务院长苏曼先生对艺术家 Immo Jalass 的访谈。

通过以下链接发现更多关于 Immo Jalass 的创作过程和工作背景，您浏览过后，请在线发表您的评论！

<http://www.benz-academy.org/zh-hans/culture/exhibition/immo.jalass>



IV. 研究

戴姆勒存储空间研究报告

在今年奔驰研发中心的开幕式上，戴姆勒股份公司董事，大中华区投资有限公司董事长兼首席执行官唐仕凯先生介绍道：中国已经成为全球最重要的汽车市场，并且始终处于快速发展阶段，中国市场的重要性让我们更为重视本土研发工作，并将其快速推进到一个新高度，作为我们在中国可持续发展战略的关键组成部分，新研发中心将帮助我们充分挖掘中国市场潜力，由此，我们的全球研发和未来产品开发都将会更多融入中国消费者的需求。”

为了更好



的贯彻奔驰公司的这一研发理念，让奔驰的工程师们更好的了解中国客户的需求，把这些需求转化为奔驰的产品。奔驰研发中心的中国客户需求研究小组与卡尔·奔驰学院联合中国数十家 4S 店，于 2014 年 8 月启动了

“中国客户车内储物空间需求”的研究项目。这个项目历时半年，走访了中国 10 个具有的典型意义的城市，

收集了 1000 多名中国奔驰客



户对车内日常生活储物空间的需求，并采集 30,000 多张客户车内日常生活状态的照片。

在与客户面对面交流的过程中，我们对客户的日常行为有了更加直接的了解，并发现了很多有意思信息。比如通过对客户的采访我们了解到，只有 21% 的奔驰用户有可能会在车内吸烟，而只有 9% 的用户会在车内吸烟的时候使用车内的烟灰缸，于此同时在车内有充电行为的用户竟然高达 77%，等等诸如此类的客户使用信息使我们对自己的产品有了进一步的思考。

以大量的客户数据作为基础，我们把客户需求按照日常行为和使用习惯分为了 5 大类。这 5 大类需求分别是：客户对电子及辅助设备的需求，客户对车内装饰品的需求，客户对可以提高驾驶安全性的辅助设备的需求，客户对饮食和吸烟的需求，和客户对清洁设备的需求。通过这 5 大类的客户需求，我们可以更加系统的分析我们的产品，更快更好更直接的提出方案来满足客户的需求。

在未来中国客户需求研究小组会继续加强与卡尔·奔驰学院的合作，走访不同城市的供应商，从供应商和客户那里得到面对面的第一手反馈信息，来不断提高客户的使用体验。在此再次感谢在项目过程中给予积极帮助和支持的同事和合作伙伴！

戴姆勒大中华区中国研发中心



IV. 研究

卡尔·奔驰学院学生研究成果掠影

在接下来的卡尔·奔驰学院通讯中，我们将会为您呈现卡尔·奔驰学院学生的部分研究成果。

2014年11月，学院第一期和第二期学生顺利完成了毕业论文答辩和考试。第一届学生张玲，时任重庆梅赛德斯-奔驰经销商总经理。她与小组的同学们就中国梅赛德斯-奔驰经销商雇主品牌进行了研究。张玲女士特别对雇员级别所导致对雇主品牌不同的态度进行研究。选择这个课题的驱动因素是员工高流失率和经销商面临寻找和保留最优人才的挑战。

张玲女士和她的小组对中国7个城市大约700名梅赛德斯-奔驰经销商员工进行了调查。在雇主品牌现有研究和理论背景下，对梅赛德斯-奔驰经销商的主要建议有：

(1) 可以从公司使命、目标来营造强大的公司文化，引导基层员工对工作价值、意义的认识，强化基层员工“个人认同感”；

(2) 重点对岗位“车间技师”的工作内容、激励以及工作环境进行调整和改善，加强其企业文化认同度的宣传与教育；

(3) 对于岗位“车间技师”的心里状态，公司高层需要

保持和他们的有效沟通，了解车间技师的真正想法，引导他们树立正确的“自我实现”观，为他们搭建良好的职业发展平台，提升他们的社会地位；

(4) 未来汽车经销商将很快从销售导向型转为服务导向型企业，客户资源和客户满意度是汽车经销商的工作重点，因此在转换经营思路的同时，人力资源建设的主要内容和雇主品牌建设的侧重点也将改变，重视售后服务人员和人事行政以及客户服务人员的工作，保持沟通，了解其需求与对公司的意见，从而提升他们对公司的认同度和对企业文化环境的追求与向往。

这项研究的重点-当然大部分研究工作都是由卡尔·奔驰学院学生执行的-特别针对解决中国梅赛德斯-奔驰经销商现实生活中的工作挑战。跟她在一起的同组成员（关注如年龄，性别，教育或地理位置对员工的态度等方面对雇主品牌的影响），张女士制定了对经销商的未来发展建议。

更多信息，请联系卡尔·奔驰学院北京总部！



V. 人物简介

“我们不知道它是不可能的。这是我们去做的原因！”



苏曼

卡尔·奔驰学院常务院长

我们的大部分读者在过去的三年中通过参与学院的各大活动和学习模块，应该都见过卡尔·奔驰学院的常务院长，苏曼先生。自2011年学院成立起，苏曼先生担任学院第一任常务院长。从那时起，他与卡尔·奔驰学院院长，裴艾丹博士教授和学院合作伙伴一起致力于为中国梅赛德斯-奔驰经销商的经理们建立创新，目的明确和具有意义的课程。

苏曼先生与戴姆勒和梅赛德斯-奔驰的联系远远长于他目前在卡尔·奔驰学院任职的时间，他同时也在其他创新和技术领域具有丰富的经验。苏曼先生是一位具有资格和实践经验的心理学家，具有25年以上的心理治疗师，顾问和调解人的经验。他也曾经在德国广播和电视担任过记者，也在通讯，研究和咨询领域工作多年。

苏曼先生在因特网研究领域是一名先锋，自从1989年工作起，那时候因特网还没有现今如此流行和为人所知。他对于解决在‘不可能’的时间内解决‘解决不了’的问题具有极大热情，对于成立卡尔·奔驰学院这件事，他说“我们不知道它是不可能的，这是我们做的原因！”

常务院长同时也是一名企业家，在德国，美国，香港和中国大陆均成立了公司。他专门研究奢侈品品牌，汽车，信息技术发展，人力资源项目，辅导，跨文化交流，项目管理，心理学研究和互动和通讯设计。他同时掌握德语，英语，匈牙利语，俄语和印度语。

苏曼先生致力于教育，信息技术和企业家精神领域杰出个人的发展，旨在通过与学生和学院教授们一起工作，到达定制化全球教育的新视野。

