



印加金·紫色·天蓝色·海军蓝·琥珀色

RIMOWA SALSA AIR ULTRALIGHT

——史上最轻的RIMOWA多轮拉杆登机箱！

轻，更轻，如羽毛般轻盈，这就是Salsa Air Ultralight！
继Salsa家族最轻的成员Salsa Air面世后，RIMOWA又推出更加轻盈的Salsa Air Ultralight登机箱。为满足旅行者对超轻行李箱的不断追求，RIMOWA用Salsa Air Ultralight为您的登机箱提供完美解决方案。

和Salsa Air的每一款产品一样，Salsa Air Ultralight也配备了RIMOWA的多轮系统，以人体工程学为本的拉杆保证了您使用过程中的舒适性。内衬质地如降落伞般轻盈而坚韧。在欧洲研发和生产的嵌入式TSA密码锁可以自由开合，且在安检过程中不会造成损坏。Salsa Air Ultralight登机箱有紫色、印加金、天蓝色、海军蓝以及琥珀色可供选择。重量——只有1.9公斤！

让RIMOWA为您带来前所未有的超轻感受！



RIMOWA SALSA DELUXE HYBRID

——新时代的软壳行李箱

历史悠久的德国科隆高级行李箱企业RIMOWA，再次发表开创全球先河的意念，糅合两套先进科技，为优雅华贵的Salsa Deluxe行李箱系列增添全新成员——Salsa Deluxe Hybrid系列隆重推出。

这款亮丽出众的行李箱，前方共设有三个储物袋，特别采用耐磨的keprotec®纤维制成，并且运用了克维拉纤维予以强化，最适合储存小件的旅行用品和旅游文件，既简便又安全，例如可用来存放机票和喜欢的杂志，取出时方便自如。即使出外公干，Salsa Deluxe Hybrid系列也是最佳良伴，可妥善保护一切必须文件，方便随时拿出。

RIMOWA开发Salsa Deluxe Hybrid系列时，将旗下极为轻巧耐用，而且自2000年开始革新了行李箱市场的聚碳酸酯物料，融合由瑞士Schoeller公司提供的独特keprotec®纤维，再运用高强度芳纶纤维——克维拉纤维予以强化。这些纤维再与一种特别的高强度聚酰胺纤维结合，形成一款防裂耐磨的物料，能满足最严格的要求。此外，前方储物袋的拉链均从内拉上，令外观更见优雅。

Salsa Deluxe Hybrid不但于性能方面极为出色，而且外观华丽高贵，即使眼光最为独到的旅行家，也会对其设计深感满意。

RIMOWA行政总裁兼公司第三代传人Dieter Morszeck表示：Salsa Deluxe Hybrid系列成功糅合了两项杰出技术——聚碳酸酯和运用克维拉纤维强化的keprotec®纤维，令这款新产品无论性能、设计、创意和素质，均达到顶级水平。我深信Salsa Deluxe Hybrid为RIMOWA旗下产品系列增添了另一理想选择，并且更能满足不同客入对行李箱的独特喜好和需要。

Salsa Deluxe Hybrid系列所有行李箱，均配备了专利Multiwheel®系统和嵌入式ABUS TSA圆筒密码锁，而且设有灵活的分隔板结构，令一切物品井井有条。此外，行李箱内衬采用优质提花针织面料，极具气派。

RIMOWA全新Salsa Deluxe Hybrid系列设计均备有四款亮丽色彩，分别为黑色、棕色、东方红色和海豹灰色，每款设计均备有下列尺寸：Multiwheel® 52 Multiwheel® 63 Multiwheel® 70 Multiwheel® 77

计划于2011年夏季推出。

RIMOWA 正式进驻西南市场

伴随着圣诞老人的到来，RIMOWA在成都的王府井购物中心专卖店于2011年12月24日开业了！

成都王府井购物中心一座建筑面积约10万平方米，共计5层的购物广场，包含主力百货店、名品商舖、精品超市、特色餐饮、高端影院等，经营品类齐全，功能设施完善，汇集众多的国际知名品牌，在成都都有着12年零售百货管理经验的、极具影响力的购物场所。RIMOWA携手成都王府井购物中心，重打西南市场第一家店。在开业短短的几天时间，良好的销售业绩得到商场各级领导的关注及好评。

良好的开端，预示着未来的前景。RIMOWA将继续以优质的商品品质，及高端的服务理念让更多的消费者享受到旅行及购物的快乐！



销售就是“用心服务”

12月中旬的一天，一对夫妇抱着小孩经过广州友谊国金店我们的专柜，询问洗手间在哪里？当班店长ada热情的指引了方向。先生抱着小孩等在一边，这时，Ada走了过去亲切的问：

“先生，您在这里也是等太太，不如我给你讲讲我们品牌的箱子吧。”

“好呀。”先生抱着小孩随着ada走进了柜台……

当太太从洗手间出来时，先生跟他太太讲：

“老婆，听这个女孩讲了以后真的觉得，这个德国的箱子真的很不错哟，要不我们买一个吧，反正过几天出去也要用……”

就这样，从问路到了解品牌、到了解商品，半个多小时的时间，客人买了两个箱子！消费14,532元。一直在旁边的友谊店楼面经理看得呆在那里。等客人离开后，这位经理走过来讲：

“ada你太厉害了！竟然让一个根本没有购买意图的客人买了两个！你要把这件事情写出来，要让所有人知道销售不是等顾客来买的！”

RIMOWA 我人生的转折点

来到Rimowa只有一个月的时间，但在这短短的一个月里，却让我感到公司领导对工作的精益求精，对员工的无微不至。能成为公司的一员，我非常自豪，相信这种自豪感将使我更有激情的投入到工作中。

作为进入一个新员工来说，即使过去的工作中积累了一定的经验，但进入新的工作环境，难免会有压力。为了让自己尽快进入工作状态，适应工作环境，积极学习工作所需要的各项专业知识，努力提高自己的业务水平。这段时间我学到了很多知识，也得到了很大提高！在这里，我要特别感谢帮助过我的领导和同事，正是因为有了他们无微不至的关怀和不厌其烦的教导，才让我从那种紧张情绪中解放出来，尽快地适应了环境，全情地投入了工作！Rimowa是关心自己的每一个员工，给每一个员工足够的空间展现自己！

在Rimowa，我喜欢售后服务这个工作岗位，因为这个岗位具有很高的挑战性，能很好的发挥我制定计划、处理问题等方面的能力。我知道惟有积极的行动才能带来丰硕的成果。

对于我来说，Rimowa是一个区别于以往的新环境，作为新员工，我会去主动了解、适应环境，同时也要将自己优越的方面展现给公司，在充分信任和合作的基础上建立良好的人际关系。除此之外，我还要时刻保持高昂的学习激情，不断地补充知识，提高技能，以适应公司发展。在工作中我可能会有迷茫和压力，但我相信只要端正心态、有十足的信心勇敢地走下去，就一定会取得成功。

社会在发展，信息在增长，挑战也在加剧。我不仅要发挥自身的优势，更要通过学习他人的经验，来提高自身的素质。Rimowa公司的发展目标是宏伟而长远的，公司的发展就是我们每个人的发展，我相信我有能力把握机遇，与Rimowa一起迎接美好的未来。

上海区售后：李敏

零件信息：

各颜色，新款TSA006拉链锁到货，拉链头少量到货。暂缺少新款TITAN52型号上部把手，TITAN颜色锁底部垫片，TITAN薄护角等。维修中心会尽快订货。收到此项维修时，请客户耐心等待。谢谢！

售后案例分析：

客户邮件投诉旅行箱破裂。维修中心收到邮件后直接转给售后经理，图片显示箱体裂痕较浅，经与维修中心确认图片显示确有破裂，随后发报告至德国总部。经过较长时间等待，客户打来电话咨询，因总部尚未及时给出答复，未能解决。客户质疑为什么不给他打电话说一下情况，为什么没有收到邮件回复，客户不能确认我们是否收到图片。客户对服务效率及方法不满意。

处理结果，请客户带箱子至维修中心，确定箱子出现的情况，发邮件同总部确认情况。给客户相应答复。

关于邮件投诉处理几点注意事项：

收到邮件后，须尽快邮件回复客户，表示感谢，并解答客户疑问。必要时，电话沟通具体情况。如遇英文信件请及时转给售后经理。

确认箱子具体情况，是否与客户的判定一致。售后经理。

须请客户把箱子拿到店里或维修中心确认情况。（不可简单的通过一张图片来判断情况）

因多种原因，较长时间未能收到总部确认的情况，请及时同北京维修中心联系，商议解决办法。



各营业区在提交财务开票申请中，所提供发票邮寄地址，联系人，联系电话信息时，一定要确保信息真实可靠。客人提供信息时要特别说明，因客人提供的信息不正确，导致发票无法准时邮寄到位，由客人负责。

财务部

各位亲爱的同仁：一年一度的元旦佳节和农历春节已经近在眼前，在此先预祝全体员工新春愉快，万事如意！放假期间，大家一定要注意人身安全，并按时返回。如遇非人为原因无法按时返回，请及时向主管部门汇报。最后衷心祝愿大家过一个欢乐、祥和的佳节，龙年平安！