



4月20日早些时候,有网友称在上海车展宝马MINI展台两名女子发放冰淇淋区别对待中国和外国访客。该视频上传网络后引发众多网友不满。19个小时内,宝马公司连发两封道歉信,随着事情持续发酵,宝马MINI的销售情况是否受到影响?同时,据悉两名涉事女子均已于昨日离职。

上海市域以外销售未受影响

上海宝诚中环MINI4S店工作人员告诉记者:“影响很大。昨天很多客户打电话来向宝马讨要‘区别对待’的说法。目前的工作重点不是抓销量,而是积极处理这个紧迫的事情。”

据记者了解,在上海市域以外的MINI店面销售工作并未受到太多影响,重庆中升之宝4S店工作人员表示:“那是上海的事情,重庆这边各方面销售工作正常,没有受影响。”潍坊圣宝汽车4S店销售人员也说:“对销售没有任何影响,价格没变也没有任何促销。”四川中达成宝宝马4S店工作人员说:“目前没有任何影响。个人认为,今后会对销售人员有些影响,比如接待顾客的时候不能差别对待,需要注意服务细节。”

中国仍为宝马最大汽车市场

宝马2022年财报显示,宝马2022年全年营收1426.1亿欧元,归母净利润179.4亿欧元,其中汽车部门归母净利润143.7亿欧元,同比增长57%。

中国在2022年仍为宝马最大的汽车市场,占比高达33.1%。宝马2022年中国交付量为79.35万辆,较2021年下降6.4%,其中,2022年MINI品牌在中国市场共交付2.87万辆,仅占集团在华总销量的3.63%。不过来自中国的营收(基于客户所在地)增长65.3%,达到418.81亿欧元,按当前汇率算约合人民币3162亿元,占总营收的29.3%。



评论

一盒冰淇淋折射出宝马MINI公关能力

19个小时之内,一家世界知名企业连发两份致歉声明,为什么网友还是不买账?

第一,让网友感到不满的,是宝马MINI的敷衍态度。第一份回应将原因归结于“内部管理不细致和工作人员失职”。轻描淡写、转移矛盾的做法,如同火上浇油。正如有网友所说,凡是写过检查的小学生都知道,这样的措辞真是毫不走心,完全没觉得自己有错。

第二,让网友感到可笑的,是宝马MINI的前后不一。第一份声明还挂在热搜上,网友拍到的给外国人吃冰淇淋而对中国人说“没有了”的视频也还挂在热搜上,第二份声明就改口了,称吃冰淇淋的外国人是自家员工。

说法不一,只会让网友追问:真相到底是什么?宝马MINI在掩饰什么?

第三,让网友感到可气的,是宝马MINI的阴阳怪气。第二份声明莫名其妙来了一句“反问式回应”：“事件当中的两位礼仪小姐姐也是刚刚踏入社会的年轻人,可不可以请大家给她们多点宽容和空间?”

言下之意,反倒批评网友不够宽容了。在网友看来,这完全是一种居高临下的“甩锅”,甚至是制造新的矛盾。

一个企业也好,一个人也好,面临公关危机时,具体措辞只是“术”;真诚与尊重,才是最重要的“道”。

截至欧洲中部夏令时间4月20日18:30,宝马汽车公司日内跌3.62%,市值蒸发超150亿元人民币,相当于近5亿个冰淇淋的价格。

希望这“5亿个冰淇淋”能提醒宝马MINI,对消费者给予应有的真诚和尊重,不要再摔更多次。



21日,据专业网站报道,截至欧洲中部夏令时间4月20日18:30,宝马汽车公司股价收盘报100.02欧元,日内跌3.62%。据悉这一跌幅相当于150亿人民币,“相当于5亿个冰淇淋。”

宝马市值蒸发5亿个冰淇淋

上海宝马MINI 4S店:销售影响很大



工作人员向外籍人士提供冰淇淋,还很贴心地教他如何食用。



首先要跟大家郑重道歉,因为这次上海车展事件,MINI占用了公共资源,对大家带来的负面体验和心情,我们再次深深地表示歉意。

来过车展的朋友们应该都知道,车展现场温度一般比较高,MINI这次原意是想为来到我们展台的朋友们提供一份初夏的“凉爽”,让大家能够更开心、舒适地参观我们的展台,在18、19号两天,我们通过MINI App领券的方式,共发放了600份冰淇淋给来到我们展台的朋友。事实上,除了每天300份的发放外,我们还预留了非常少的一部分给我们现场非常辛苦的同事,大家视频里看到的4-5个‘老外’就是同事,他们佩戴了员工胸牌。

另外,由于我们流程的疏忽和管理的不细致,导致了不好的体验,事件当中的两位礼仪小姐姐也是刚刚踏入社会的年轻人,可不可以请大家给她们多点宽容和空间?

就此我们再次致歉,如果大家对我们还有什么意见或建议,欢迎大家在评论区评论,我们会虚心接受、认真改正、积极反馈。

宝马再次发表声明,确认这些外国人是宝马员工。



延伸

谁能领?谁发的?是否双标?…… 宝马冰淇淋事件网友提5大疑问

宝马MINI公司紧急发出两次道歉声明,此举并未平复网民情绪,而是引发更多的疑问和不满。经梳理发现,针对两次道歉声明网友主要有5大疑问。

疑问1 领取冰淇淋需要什么条件?

有网友发现,MINI中国微博曾于4月17日、18日分别发布了两条微博,表示在上海车展MINI展台会有限量冰淇淋派送。虽然目前搜索不到上述两条微博信息,但就网友发出的上述微博截屏看,没有任何限制性条件。

在宝马MINI公司的第二次道歉声明中,也没有明确提及赠送冰淇淋的条件,但隐晦地表示“我们通过MINI App领券的方式,共发放了600份冰淇淋给来到我们展台的朋友”,由此可见,“通过MINI App领券”已成为了一个前提条件。而视频显示,两名年轻女性工作人员告诉视频拍摄者,免费冰淇淋是限量的,并解释:“因为要下载APP,他们是海外账号下载不了”“现在是限量的”……那么,领取冰淇淋到底需要什么条件?

疑问2 领冰淇淋的真的是同事吗?

宝马MINI公司第二次道歉声明强调,领走冰淇淋的外籍人士是同事。“大家视频里看到的4-5个‘老外’就是同事,他们佩戴了员工胸牌。”

对此说法,网民表示不认可。视频显示,工作人员对领取冰淇淋的中国观众并不是说“这是预留给员工的”而是说“没有了”。此外,有胸牌不一定是本公司员工。车展上一些特邀嘉宾、其他参展公司工作人员、主办方工作人员、媒体人员等都有胸牌,网民质问:“去领东西都不展示一下胸牌吗?”视频显示,领走东西的外籍人士并没有亮出胸牌的举动,两名工作人员也没有查看相关证据的举动。难道所有挂胸牌的外籍人士都是宝马MINI公司的同事?此外,是否是同事,宝马MINI公司自己不清楚吗?为什么要等上一天,到第二次发声明的时候才解释呢?

疑问3 涉事两女子来自哪家公司?

事件发生后,涉事冰淇淋品牌方Luneurs发声明称,该品牌仅提供产品,现场的工作人员以及具体服务与该品牌无关。随后一汽车行业自媒体称,这两名工作人员可能是车展活动商邀请的礼仪人员,属于临时工。那么,这两位工作人员到底是哪家公司的工作人员?目前尚无定论。

疑问4 个人行为还是品牌方安排?

事情发生后,宝马MINI公司在第一次道歉声明中说“工作人员失职”,在第二份道歉声明中又说“事件当中的两位礼仪小姐姐是刚刚踏入社会的年轻人,可不可以请大家给她们多点宽容和空间”。对此有媒体评论称:既然宝马公司承认“流程的疏忽和管理的不细致”,为什么要拿两位工作人员说事呢?

有舆论指出,在这么重要的场合,发放有数量限制的赠品,“发给谁”“怎么发”这些怎么可能由个人自行决定,难道不是“执行宝马公司的规定吗”?目前宝马MINI公司两次道歉都没有涉及这方面内容。

疑问5 如果“双标”可否要求赔偿?

广东平威律师事务所主任律师张卫平认为:“宝马MINI之前在微博连续发布4月18日-27日打卡MINI展台、Lunerus冰淇淋限量派送的行为,根据《民法典》第四百八十一条规定,已经构成了单方允诺。单方允诺是宝马MINI一方的意思表示,不需要接受冰淇淋的一方进行承诺,因而宝马MINI和接受冰淇淋的消费者不构成合同关系,当然拒发冰淇淋也并不构成违约。”

就企业若有“双标”行为,是否可以要求赔偿?张卫平律师分析:“民事主体一旦做出允诺的表示,即应恪守信用,自觉受其约束,不允许随意撤回允诺。如果宝马MINI不仅撤回了活动微博,还在没有明确冰淇淋派送数量的情况下,区别对待了中国人和外国人,这就有违公平正义原则。如果有消费者因专程到现场领冰淇淋而受到损害,是可以要求宝马MINI承担损害赔偿责任的,因为宝马MINI的行为违背了消费者的信赖利益。”

同时,张卫平律师表示:“就道德层面而言,既然宝马MINI向社会不特定公众发出单方允诺,实际派送过程中如果出现中外有别的情况,有违朴素的民族情感,可视为不道德。这种行为无论是从法律还是道德上而言,都应受到谴责。”

据上游新闻

1.6吨 加拿大第一大机场再现黄金大窃案

4月20日周四,据媒体报道,加拿大第一大机场多伦多皮尔逊机场发生黄金盗窃案,被窃黄金的价值超过1亿美元。

加拿大皇家骑警已应当地地方警察的请求,介入调查这起盗窃案。

皮尔逊机场是加拿大最为繁忙的国际机场,目的地遍及世界各地,这为破获这起盗窃案增加了难度。此外,事发地多伦多皮尔逊机场也是加拿大开采提炼后的黄金运往全球各地客户手中的重要中转地。

加拿大当地媒体周四称,通过该机场运输的3600磅(约合1633千克)黄金被盗,价值约为1.05亿美元。该媒体援引一名警方消息人士的话说,这起盗窃案可能与当地的

有组织犯罪相关,皇家骑警正在调查当地的犯罪组织。

加拿大皇家骑警的发言人称:仍在努力获取关于该盗窃案的准确信息。各种港口和机场长期以来都是犯罪分子用来盗窃或转移赃物的重要据点。帮派和其他有组织的犯罪分子渗透到机场或港口的工作人员中。截至目前,警方不相信这些黄金是为了资助恐怖主义而被盗的。因为如果发生类似的事件,机场会至少部分关闭,但皮尔逊机场一切运作正常。

目前,警方甚至不清楚这些黄金是如何被带出机场的,甚至无法确认这些黄金是否仍留在机场。

皮尔逊机场是全球前30大货运机场之一,处理加拿大45%的空运量,该机场也是大多伦多地区物流系统的关

键。该机场拥有三个东、西、北主要货运场,加上机场仓库和卡车装载门,庞大的货运设施给调查也增加了难度。

这并非皮尔逊机场发生的第一起重大黄金抢劫、盗窃案。

1953年,十箱黄金从这里运往蒙特利尔,但只有四箱抵达目的地,失窃的黄金按照今天的价值来计算,超过300万美元。警方审讯了所有机场的工作人员,但窃贼至今逍遥法外。

据环球时报

写字楼招租

美全22世纪A1座写字楼对外招租,该写字楼位于重庆市江北区海尔路178号,招租区域为部分楼层整层或部分区域,精装修,周边交通配套设施完善。联系方式:023-67719892