

# 经营的不仅是汽车,更是一种生活

## ——访鹤壁市新世纪汽车贸易有限公司总经理靳永强

□晨报记者 李可



靳永强

“我们经营的不仅是汽车,更是一种生活”,这是我经常对公司员工说的一句话。我们要通过‘车’这一载体,去和客户进行沟通和情感上的交流,通过我们提供的服务让顾客享受汽车带来的美好生活。”6月20日,鹤壁市新世纪汽车贸易有限公司总经理靳永强在接受记者采访时说。

鹤壁市新世纪汽车贸易有限公司成立于2002年,位于新区107国道淇河大桥南50米路东。主要经营海马福仕达、长安马自达、华泰、奇瑞瑞麒等汽车品牌,并提供全方位的售后维修服务。公司总投资1000余万元,占地3000多平方

米,目前拥有员工近40名。记者走进该公司,在楼梯入口处,几行显眼的大字便映入眼帘——“不让工作在我这里延误,不让差错在我这里出现,不让顾客在我这里冷落”。

对此,靳永强解释说,这几行大字是公司员工的基本服务标准。“时间是宝贵的,既然顾客选择来我们这里买车,我们没有丝毫理由去延误顾客的时间,更不允许差错及冷漠的态度在我们的工作中出现,这是对每一位顾客的尊重。”

此次能获得“诚信车商”称号,靳永强表示一点也不意外。“‘诚信’是我们一直

追求并身体力行的。来我们店的顾客,到目前为止还没有一个评价我们‘不诚信’的。”他说,公司自成立以来始终坚持“信誉是生命,服务是根本”的服务理念,并以“追求卓越,尽善尽美”为服务方针。

“获评‘诚信车商’是顾客对我们的最高认可,我们将一如既往地诚信经营,努力为客户提供优质的服务。因为我们始终坚信,顾客在这里买到的不仅是汽车,更是一种美好的生活方式。”靳永强说。

地址:新区107国道淇河桥南50米路东 销售热线:6998881



(228票)

# 以最优质的服务回报广大市民

## ——访鹤壁市新纪元汽车销售服务有限公司市场部经理夏苏平

□晨报记者 许燕琴



夏苏平

“我们公司成立还不到1年时间,在这么短的时间内通过我们的不懈努力能得到鹤壁广大消费者的认可,感到很欣慰。”6月20日,鹤壁市新纪元汽车销售服务有限公司市场部经理夏苏平对记者说。

据夏苏平介绍,鹤壁市新纪元汽车销售服务有限公司是上海通用雪佛兰汽车鹤壁地区唯一授权销售服务中心和特约售后服务中心。公司是集雪佛兰全系车型的整车销售、维修服务、配件供应、信息反馈为一体的4S店。

作为上海通用汽车雪佛兰鹤壁授权销售服务中心,公司不仅拥有一流的硬件设施,还有完善的管理制度和高质量的专

业人才队伍。公司本着诚实守信的原则立足于市场,并尊崇百年辉煌的雪佛兰经营理念,不断追求卓越,为消费者提供优质的产品和服务。

在J.D.Power亚太公司公布的2010年中国售后服务满意度指数研究报告中,通过测评服务质量、服务后交车、服务启动、服务顾问和服务设施五项因子,雪佛兰总体服务满意度排行第一。

“前段时间有客户提出售后等待时间有点长,我们便虚心听取了意见,立即设立了客户休息室,客户在等待自己爱车的同时可以看报纸、上网、看电视等,还免费为客户提供了茶水、点心和零食等。经

过我们不断完善自己,我们公司在第一季度全国500多家销售网点服务满意度测评时排第60多名,这对于我们成立时间不长的新公司来说是莫大的鼓励。”夏苏平说。

“此次评选,我们能获得‘诚信车商’这样的荣誉,要感谢广大市民和雪佛兰车主朋友的支持和厚爱,今后我们会学习其他兄弟公司先进的管理经验,能为客户做到的要尽力去做到,答应客户的要在第一时间完成,致力于为广大市民提供更完善的服务。”夏苏平说。

地址:新区黎阳路与嵩山路交叉口东100米路北 销售热线:3261777



(225票)

# 与每一位客户成为知心朋友

## ——访广汽本田汽车鹤壁鹤骏4S店销售经理王万里

□晨报记者 李可



“要想得到客户的认可和信赖,首先要以诚恳的态度对待每一位客户,站在他们的角度考虑问题。两年来,我们诚信经营,坦诚相待,力争与每一位客户都成为知心朋友。”6月20日,广汽本田汽车鹤壁鹤骏4S店销售经理王万里告诉记者。

王万里介绍,该店成立于2009年,是广汽本田品牌鹤壁地区唯一指定特约销售服务店。该店总投资1500多万元,占地8100多平方米,可同时展出50余台车。主营业务涵盖整车销售、售后维修、零配件供应及二手车置换。

该店主营广汽本田雅阁、奥德赛、锋范、飞度、轿跑型豪华跨界车——歌诗图5

款车型。店内购车环境优雅,设有24小时客户服务中心。该店自成立以来,始终坚持“诚信经营、打造百年老店”的经营理念,追求“从顾客满意到顾客感动,从顾客感动到顾客忠诚”的服务理念,不断在经营改善中提升服务内涵。

王万里介绍,公司所有维修人员都经过广汽本田厂家严格的技术培训。每一位销售顾问也都经过专业培训,为客户选购爱车提供全面详尽的技术咨询。目前该店已拥有老客户1500多位,年维修入厂4800台次,为客户提供了完善、满意、真诚的购车体验和服务体验。

“公司展厅温馨舒适,采用高品位

的人性化设计,设有新车展示区、客户休息区、维修接待室等,各种硬件设施齐全,环境优雅舒适,格调清新流畅,为客户营造了一流的购车环境。”王万里说。

王万里说,公司十分注重顾客满意度的提升,认真倾听每一位客户的意见和建议。该4S店在首届中国·鹤壁车市“最佳之星”评选中,以993票的好成绩被评为“最佳车商”,此次评选中,又以高票数一举当选为“诚信车商”,这也是其客户认可和自身实力的有力体现。

地址:新区高速路口北100米路西 销售热线:2127888



(215票)

# “诚信”是企业的生存之本

## ——访鹤壁市鹤立亚飞汽车连锁销售有限公司总经理梁守军

□晨报记者 李可



梁守军

“‘诚信’是企业的生存根本所在,如果一个企业没有信誉度,那它就不可能持续发展,也肯定不会走得久远。”6月20日,鹤壁市鹤立亚飞汽车连锁销售有限公司总经理梁守军告诉记者。

“把信誉放在第一位。”这是梁守军最常对员工说的一句话。他认为,一个企业的发展取决于良好的信誉及口碑,而贪图一时之利偶尔耍些小聪明无疑是为企业“自掘坟墓”。

“客户的口碑都是一传十,十传百,你用信誉留住了一个客户,就等于留住了十个、百个潜在的客户。”梁守军说。所以,该公司始终坚持“诚信是企业的生命力所

在”的信条,把信誉放在首位,自公司成立以来客户满意率始终保持在98%以上。但对于已取得的成绩,梁守军并不满足。“客户满意率达不到100%,我们就要从这2%中找问题和原因,我们进步的空间也在这2%之中。”

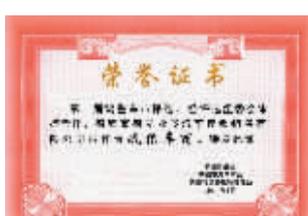
优质的售后服务也是鹤立亚飞公司赢得良好口碑的重要原因之一。该公司设立24小时专人值守救援电话,凡是公司售出的汽车,只要在鹤壁市境内出现故障无法行驶,无论刮风下雨、白天黑夜,公司都将及时派出技术人员免费救援。

“去年冬天有一次下大雪,一位客户的汽车在淇县黄洞乡的一段山路上抛锚

了。因为位置不好确定,我们的救援车冒着大雪寻找了足足3个多小时才找到事发地点。看到我们的到来,那位客户激动不已。”梁守军说,及时的救援无异于雪中送炭,只有时刻把客户的感受放在第一位,才能赢得客户的认可。

在首届中国·鹤壁车市“最佳之星”评选中,该公司曾以1045票的最高票数当选年度“最佳车商”,此次评选中,又以优异的成绩当选“诚信车商”,梁守军说,公司将以此荣誉作为勉励,再接再厉努力做得更优秀。

地址:新区107国道与九州路交叉口南20米路东 销售热线:3360289



(212票)