



郑州海马汽车销售服务有限公司是海马汽车全国首批16家标准化4S店之一，曾在中原车市响亮地提出“品质论”理念，为树立售后服务品牌进行新的尝试并以长期不懈的努力逐步打造出“河南中级车市第一服务品牌”。

晚报记者 舒晗 陈仪/文
晚报见习记者 赵楠/图

郑州海马 开创品质成长之道

服务与品质同步

郑州海马海南马自达在河南的第一家4S专卖店，成立于1999年地处郑州市花园路北段河南汽车贸易中心内，销售福美来2代、海福星、普利马、海马3等车型，拥有年轻富有活力的专业员工队伍，现有员工60人，本科以上学历占50%，平均年龄26岁，下设业务部、市场部、客户俱乐部、售后服务部、财务部、综合部等专业部门和一个海南马自达4S专卖店、6个销售服务支店。公司自成立以来始终致力于汽车品牌的销售和服务业务，积累了丰富的行业经验，形成了一整套成熟的汽车销售模式，在汽车的营销管理、市场推

广等方面自成体系。

9年来，郑州海马从走过的艰辛历程中深刻地领悟到服务对于一个流通企业的重要性，经销商的服务品质必须与产品的品质相符，海马汽车具有卓越的品质，郑州海马必须做到“服务与品质同步”，根据客户需求提供具有鲜明郑州海马特色的服务。

走出品牌化之路

经过不断地探索与实践，郑州海马找到了一套行之有效的治理模式——海马模式：对于每一个岗位的职责细化到每一个环节，对于岗位上的员工不做细化的描述。“郑州海马模式”使得郑州海马的每一个工作岗位的职责明晰，

只需要员工按着细化的岗位职责去执行就可以，避免了因岗位上人员的流失对工作环节的连贯性造成破坏，有效地保证了郑州海马的正常运作。以公司的制度为准绳来约束员工，把人性化的思想更好地融入到公司的管理中，把“情、理、法”巧妙地糅合在一起，尊重、关心、鼓励每一个职工。

郑州海马坚持走出了服务品牌化之路，也得到业界和消费者的认可。2004年，郑州海马被评为消费者信得过企业；2005年，被评为2005年度最佳经销商；2006年被郑州市工商专业分局、被郑州市汽车流通行业协会评为3·15放心消费诚信服务单位。

河南通美 车界后起之秀



三年前，奇瑞这个名不见经传的品牌并不被业界所看好，三年后，奇瑞却犹如一批黑马横空于车市，甚至勇夺单车销量榜首。一个在众多合资品牌、进口品牌一统天下的后来者，源何能够成功呢，或许从旗下经销商的成长历程中找到答案。
晚报记者 陈娟 匡彦飞/文
晚报见习记者 赵楠/图

信心来自于专业

河南通美于2006年8月加入民族品牌奇瑞汽车的大家庭，成为奇瑞河南地区的特许销售服务商。投资800余万在河南汽贸中心建立了集汽车销售、配件销售、整车维修、信息反馈、二手车置换、汽车装饰为一体的五星级标准4S店，其中展厅面积1000平方米，维修车间2300平方米，办公及客户休息区1000平方米，装修风格简单大方，硬件设施行业内首屈一指，在总经理白东升先生的带领下，不断学习吸收先进的营销理念，提升团队的市场运作能力，在各地市成功地建立了二级经销商网络渠道，并于2007年7月授权成为奇瑞华中区唯一五星级服务站。

执行力决定一切

执行力是一个企业决定成败的必备要素，在河南通美执行力更是被看做员工的基础素质。总经理白东升告诉记者，通美始终坚持以人为本的基本原则，实行人性化管理，吸收了一批有文化、懂技术、会管理、勇于创新、具有较强专业知识和实际操作技能的优秀人才，组成了一个强有力的团队，忠实地执行奇瑞汽车销售服务方法和管理规范，把不断提高顾客满意度作为销售店终极目标。扩大奇瑞产品的认知度和美誉度，最终实现销售量最大、顾客满意度最高的结果；迅速提高奇瑞产品的市场占有率。

知识成就未来

目前河南通美已经成为一个年销售量可达2000

台、维修量14000台次的汽车经销商。对于企业未来的发展，白东升表示，要以公司五年发展计划为纲要，用一至两年时间，组建并锻炼出一支由年轻、充满创新和活力、知识型的管理集体所带领的具有高度凝聚力和高效执行能力的优秀团队；利用本公司以往经营中建立起来的营销网络与当地人力资源优势，认真做好市场营销，做“商”不做“贾”，力争在全国客户满意度评比中名列前茅；为奇瑞汽车在较短时间内，产销达到200万辆做出通美奇瑞的贡献，与奇瑞共同发展。同时，服务营销是公司发展的根本，公司做好长期过艰苦日子的打算，不会考虑短期的收益，以提升客户忠诚度、满意度为己任，服务客户、服务社会。

参展车型：QQ6、A5

河南华星 将五星级服务植入市场

国内乘用车的销量在以25%以上的速度增长，随着人民生活水平的不断提高，汽车会走进更多中国的家庭，河南华星深谙这个道理，致力于吉利汽车走入普通家庭，在中原车市享有盛誉。

晚报记者 舒晗 陈仪/文
晚报见习记者 赵楠/图



服务从“心”做起

河南省华星汽车贸易有限公司成立于2002年11月，是吉利汽车河南地区的专业4S销售服务店。公司经过4年多的稳健发展，已完善成为一家集汽车销售、维修服务、配件供应、信息反馈于一体的高标准股份制企业。

公司凭借雄厚的实力，遵循“以人为本、服务至上”的经营理念，建立了一支稳定、精干的销售团队；本着“求实诚信、客户至上、服务取胜”的经营原则和完善的售后服务在社会上已树立了良好的信誉，与全省十八个地市的几十家汽车经销商有着良好的合作关系，且已维系了大批的客户群体，使公司在激烈的市场竞争中始终保持健康、

蓬勃的发展趋势，成为河南汽车经销商中的一支胜利军。

先后荣获吉利自由舰2005年、2006年全国销售量冠军，吉利汽车2005年经销商最佳进步奖，吉利汽车河南省“惟一”五星级服务站，吉利汽车2006年优秀经销商，吉利自由舰2007年上半年全国销售量冠军。

关爱在细微处

河南华星作为吉利汽车全国销售冠军，被吉利公司寄予了厚望，据河南华星负责人透露，吉利公司下达给华星的2007年合同量在2006年的基础上增加了30%，面对吉利公司的高要求，河南华星精耕细作，不断提高服务水平，在持续创新中发展，在不断完善细节

中提高。销售服务团队更趋于稳定和成熟。在多数经销商都觉得市场淡的情况下，与去年相比河南华星的销量和维修进厂量均保持了大幅度的增长。

好的售车环境，还要有一系列细致、周到的服务。河南省华星汽贸将按照吉利汽车一级服务店标准进行硬件的建设，令用户同样体验到吉利汽车“星级”般的服务。要求售后人员严格执行三级监督检查制，严格贯彻执行吉利汽车“关爱在细微处”的服务理念，以更完善的服务体系，体贴周到的服务向吉利汽车“用户满意度第一”目标迈进，树立河南售后的典范。河南华星凭借先进的经营理念，完善的销售服务体系，必将成为汽车行业一颗璀璨的明珠。

海马汽车

精绣毫厘 锐动千里
德国先进激光焊接技术铸就国际品质

锐动价：**10.38**万元起

敢研敢为·海马3锐动之翼 邀您体验征服中
当日购车各车型购置税可享受特别优惠！
携物储值尊享海马3锐动经销商

国际名品，源于巧夺天工之技，源于精益求精之心。
—5.全新自主研发，凝聚海马汽车15年造车合作技术之大成，采用德国EDAG激光焊接工艺，实现钢板间金属晶体焊接无缝连接，令车身刚性倍增，全面提升抗冲击和抗扭冲击力；更融合加拿大L118最新车身设计理念，采用最新118磅车身轻量化设计，设定标准自转半径=0.05米，力求让每个细节皆至善至美，引领国际领先工艺，缔造海马3卓越品质的不凡追求。

● 2.0排量自动挡车型
● 1.4排量自动挡车型
● 自动挡自动挡车型
● 自动挡自动挡车型
● 自动挡自动挡车型
● 自动挡自动挡车型

HAMA 3
数字教育

郑州海马汽车销售服务有限公司
销售热线 0371-65590555 24小时服务热线 0371-65590777
地址：郑州市花园路与开元路交叉西南50米路西河南汽车贸易中心院内

北环德信支店 0371-63533555
 东作路服务支店 0301-5080888
 新五里铺服务支店 0370-2267718
 新乡路服务支店 0370-5222222