



第一对话

把快乐的心态传递给客户

本期嘉宾:广汽丰田富达航海路店总经理冯新午



好品牌更要好服务支撑

在富达诚冯新午的办公室采访时,他正忙着安排将在7月份举行的四项店内业务竞赛,其间的一个电话能听得出,为了这几场重要的竞赛,老冯不得不违背“陪家人、孩子度假”的承诺。“没办法,现在虽然是淡季,却是富达诚大练兵的关键时期,我必须在场。”

以竞赛的形式代替培训,是老冯独创的,已经成为富达诚提升销售服务水平的法宝之一。“传统培训是被动的,不仅枯燥,效果也不好;以赛代练能够充分调动员工的学习积极性,还能搭建一个展示才华的舞台,大家都非常乐于接受。”老冯说,“无论形式如何,最终目的都是提高服务质量。”功夫不负有心人,2007年,富达诚在全国经销商技能大赛中勇夺冠军,这无疑是对老冯和富达诚所有员工的最好嘉奖。

凯美瑞,可以称得上市场的一个奇迹,外界看来,广汽丰田经销商日子过得肯定“很舒服”,但冯新午的看法恰恰相反:“好品牌更需要服务的支撑,好产品需要更好的服务。我们只有付出更多的努力把服务打造得出类拔萃才能与广汽丰田这个品牌相匹配。我们的凯美瑞转介绍客户比例之所以能够高达42%,正是由于尊贵安心的服务赢得了客户的心。”的确,走进富达诚的展厅,立刻能感受到不一样的氛围。老冯把这种“不一样”归结为发自内心的真诚与快乐,源于富达诚从上到下每一位员工。

满意的员工创造满意的客户

每天清晨7点半,老冯就会准时站在展厅门口微笑着迎接员工的到来,并向每一个人问声“早上好!”“晨迎”已经在富达诚坚持两年了,“只

有满意的员工才能创造满意的客户。每天遇到的第一个人的态度会影响一个人一天的心情,同时总经理的心态也会在很大程度上影响下属,我如果能把快乐传递给我们的员工,他们就会把快乐传递给我们的客户。”显然,这就是老冯能够在极大的竞争压力下还能保持快乐心态的重要原因。

融于富达诚员工血液的服务意识注定造就“不一样”的服务:热情洋溢的真诚微笑、随处可见的细节关怀、先进的e-CRB客户系统……富达诚在河南车市立起了服务的标杆,难怪每次日方代表来考察,都会竖起大拇指连连称赞。

累并快乐着,快乐并愉悦着,愉悦并努力着……老冯激情依旧,“持续改进是广汽丰田也是富达诚不变的课题,服务无止境,我们能够改善的空间还很大”,对他来说,不断挑战新目标就是前行的动力。

再次见到冯新午,与两年前富达诚刚开业时初次见面时一样,他脸上依然挂着那份微笑,身上保持着那份激情与快乐。两年时间,广汽丰田凯美瑞连续16次蝉联国内中高级车市冠军,富达诚也在残酷的竞争中谋得一席之地,并在去年一举夺得“广汽丰田全国十佳经销店”。

“累!但值得!”谈到这两年时,老冯的话很简单但很真诚。 晚报记者 舒晗

荣威550“幻动时空”巡演郑州 136份订单掀起荣威550热潮

7月11日~13日,刚刚上市的荣威550在郑州百盛广场与众多消费者亲密接触,一场名为“幻动时空”的荣威550全国巡演在郑州站引爆激情,这也是荣威550正式公布价格后首次在绿城亮相。

“幻动时空”荣威550巡演现场融合了各种全新时尚元素,用高科技手段打造了一场视觉盛宴。营造出独具魅力的数字科幻空间,令人陶醉。不少消费者都现场预订荣威550,希望可以成为郑州最早的一批车主。

荣威550 1.8T无疑是现场最闪亮的明星,在各大厂商重兵把守的中级车市场,首次提出“数字智能高性能中级车”概念的荣威550,作为“D5全时数字轿车”,它将数字科技融合到

汽车的各个层面,开启了数字轿车的时代,确立了其在中级车细分市场的领先地位。

来自河南旭致汽车的数据显示,截至7月13日,荣威550短短两周时间,在郑州地区的订单已经达到136份。河南旭致汽车张经理表示,荣威550先期推出的1.8T半个月就表现如此出色,预示其必将成为2008年高端中级车市场最令人瞩目的车型。

晚报记者 舒晗



幻动时空现场

荣威汽车:世界为我所用 ——访上海汽车市场推广经理李大海

6月19日,荣威550正式上市,短短两周全国订单就达到16000份,郑州的订单也超过了130台,成功开启了上汽荣威的新局面。在7月11日荣威550“幻动时空”全国巡演郑州站现场,本报记者专访了上海汽车市场推广经理李大海,他就荣威550的上市的意义、荣威汽车的发展规划及品牌理念等一一进行了阐述。

李大海告诉记者,荣威550完全是上海汽车海外研发团队自主研发的成果,集合全球优

势资源而成,在外形、科技、安全等方面都达到了新的高度,除了采用罗孚先进的发动机外,几乎已经找不到罗孚汽车的影子了,充分体现了荣威汽车“源于罗孚、高于罗孚”的发展理念。

李大海透露,荣威550将是上汽荣威未来三年的主力车型,而2008年荣威750和550销量将力争超过5万辆,其中550争取实现3万辆的目标。显然,上汽荣威对550寄予厚望并信心十足。谈到荣威汽车的未来,李大海说,在未来3年内,上汽将形成5个平台超过30个车型的宽系列产品线布局,覆盖主流乘用车各细分市场,到2010年,上汽将实现自主品牌汽车产销60万辆的战略目标。

晚报记者 舒晗



高性能动感MPV Mazda5 原装进口 国产价格



ZOOM-ZOOM

原装进口Mazda5 秉承马自达品牌动感基因,以时尚有型的外观、宽敞豪爽的空间设计,以及与生俱来的操控快感,将实用性、造型和性能完美融合,创写MPV全新基准,还原MPV动感魅力本色。Mazda5,进口价值,国产价格,带您与世界同步的驾乘乐趣! 欲知Mazda5更多详情,敬请咨询当地经销商。



mazda5 魅力·空间

一汽马自达汽车销售有限公司 用心让您更安心 全心新款式服务 销售热线:8008468680(免费) 0431-85768888 www.faw-mazda.com

河南裕华汽车销售有限公司 郑州市汽车博览中心

郑州市经济开发区航海路与东三环交汇处 郑州市中州大道11071号(新郑国际会展中心北200米路西)

销售热线:0371-56777333 销售副线:0371-85526661