



信心

稳健才能完胜 专访万星福特常务副总 郑敏达

万星福特在2009年四川车市的爆发式增长中,不仅在销量上表现不俗,更通过客户满意度的上扬为自己赚来了“年度金牌4S店”的殊荣。但骄人的成绩没有导致急功近利。“经历过2009的爆发式增长,以及4月份限车听证会刺激的一轮消费,车市在5月开始走低是正常现象。现在不论是车市的整体增幅也好,万星自己的增幅也好,都在一个正常且积极的范畴内,稳健前进。”

而要维持稳健前进,不急躁,不盲目是心态,注重服务品质的提升才是立足之本。万星也在2010年上半年推出了一系列售前售后服务举措,通过提升客户满意度的方式,加强自己的知名度和美誉度。

谈到下半年,郑敏达表示7、8月份车市还会比较平淡,但“金9银10”的到来,将点燃下半年的销售高潮。(陈瑞)

220万台! 一年洗遍成都 所有的车

专访精典汽车总经理
曾勇



遍布成都的50余家精典汽车快修连锁店,一年能洗220万台车,这几乎是成都私家车保有量的总和!精典汽车,作为四川老牌五大经销商之一,凭借快修连锁、二手车平台、汽车超市等营销案例,成为中国经销商中的佼佼者。近年来,面对蓬勃发展的中国车市,不少经销商选择了疯狂扩张,拿品牌建新店。然而,精典汽车却坚定地走着自己的道路——以打造汽车服务平台实现差异化竞争。近日,精典汽车总经理曾勇在接受本报记者独家专访时,透露了精典汽车独辟蹊径的发展思路。

目标:
中国最优秀的汽车服务商

“中国最优秀的汽车服务商,是我们矢志不渝的追求。”采访伊始,曾勇指了指墙上的宣传牌,向我们阐释了精典汽车的发展方向。服务商不光是卖车,更重要的是围绕客户的需求,在售前、售中、售后各个阶段,打造涵盖消费者购车用车全部需求的服务平台。据几大调查公司公布的数据,在四川各大集团经销商中,精典汽车的客户满意度最高。尤其是旗下的一汽大众和荣威品牌,更是成为了全国的标杆4S店,引来全国同行的学习。

到底是什么秘密,成就了精典的成功?曾勇道出了五个字——“服务无止境”。据介绍,8年前,曾勇接手精典汽车时,就把服务作为工作的重心,提出“以服务打造核心竞争力”的理

念,让业界耳目一新。提出客户服务标准的同时,精典把航空、酒店等不同行业的服务标准引入,设立了专门的“客户服务中心”,任何服务都会有及时的追访和回复,都会有“非常满意,满意,一般,抱怨,投诉”五个选项。一旦有不良的反馈信息,精典汽车会立即进行整改,“从流程、制度和员工培训等流程上完善对客户的服务。”正是如此细致的管理,打造了精典汽车的服务金字招牌。

发展:
独辟蹊径实现差异化

作为四川老牌五大经销商,精典汽车创造了快修连锁、二手车、精英会客户俱乐部等许多经典营销案例。然而,在近几年的发展中,面对其他经销商迅速扩张,精典汽车显得有些沉寂。面对业界的质疑,曾勇显得十分坦然:“我们的定位是服务商,除了卖车,我们还经营其他的业务。”曾勇认为,精典实现差异化竞争胜利的诀窍在于——“用服务打造核心竞争力。”

对此,中国著名汽车专家张毅表达了相同观点:“同集团下各4S店各自发展,和同品牌其他4S店的同质化现象严重。多品牌、多经销商并不代表能实现自己的核心竞争力。”张毅指出,品牌代理并不是稀有资源,经销商打造好体系化竞争力之后,面对多变的汽车市场环境,才能实现真正平稳发展。

在这样的思路引领下,精典汽车从2004年开始全力打造以连锁店、汽车超市、二手车、保险、客户俱乐部等各环节搭建的汽车服务平台,实现了企业的差异化竞争优势。据透露,目前精典客户中心有准确记录的有效客户资源有29万个。目前已经有50余家连锁店,覆盖成德绵经济区。按平均一天一个连锁店能洗120台车计算,一年能洗216万台车,这几乎是成都私家车的总和。业内人士分析称,连锁店不仅提供了稳定的现金流,应对市场变化的时候还会更加从容。曾勇补充说道,做连锁最核心的要素在于“客户服务关系”。精典目前积累了很多有效客户资源,在他看来,这是最有价值的。 记者 张雁飞

“据最新统计数据,今年1-6月,成都汽车增长率首次低于全国水平,创下历史最低点。通过记者的走访调查发现,目前令成都车商最为头疼的就是巨大的库存压力,部分经销商的库存量甚至高到2000台,压库资金已经过亿。针对这一现象,部分汽车主、经济学家等行业相关专家从不同角度进行了分析。

最近,四川港宏汽车的总裁谭红岗异常忙碌。7月15日,斯巴鲁龙潭店将正式开业,随后,港宏日产龙潭店、港宏东本新店也将在今年下半年相继开业。“现在我们已经提前做好了明年的工作,日产店和东本店原本是明年的新店规划,但是在经过与厂家沟通后,我们将两家店的开业时间提前,同时下半年我们还将拿下其他品牌”,谭总告诉记者,现在,港宏汽车正在有节奏、有步骤地前进。

慢下来 是为了“走”得更快



慢练内功 厚积薄发

有很多人认为,港宏汽车发展“缓慢”,但在谭总的心中,港宏汽车的发展基调是“先做强再做大”,其强大的核心后盾在于独有的合资经营管理模式。

谭红岗说,自2005年港宏汽车与世界500强日本伊藤忠商事株式会社合资成立了“四川港宏汽车企业管理有限公司”后,港宏并没有因此跑马圈地大肆扩张,而是把重心放在了对伊藤中先进管理方式的学习和导入上。

“我们用了3年的时间学习、钻研,这就像修炼内功一样,一定要功夫深才能厚积薄发”“如果说企业5年发展靠老总、打造10年企业靠管理,那么发展到20年的企业就应该形成自身的企业文化,而我们的愿景是做诚信百年老店,这需要每走一步都要在‘精、准、细、严’四个字中前进”,谭红岗的心中,已经为港宏汽车定下了未来发展的蓝图。

独门秘笈“砍成本”

在谭红岗办公室书柜里,有一本书是她反复阅读的,就是《砍掉成本》,而这正是港宏汽车的独门秘笈。早在2006年,港宏汽车率先引入“预算制”,研究出一套KPI(绩效管理)和MBO(目标管理)的机制,实现了“以目标为导向,以人中心,以成果为标准”的企业自我管理,员工通过MBO(目标管理)制度明确职责和责任,做到责权清晰。

与此同时,港宏还自主开发了从销售、维修到费用计划三套管理软件,这三套软件可以让所有分公司业务流程达到一致,现在公司内部所有审批都是通过严谨的软件流程来完成联合决策,“这就此打破老总一人定夺的局面”,谭红岗说,如他们新开的这几家店,完全可以复制这样的运作模式,不仅达到了资源的最大利用和整合,更有效控制了成本。 记者 杨菲

专访四川港宏汽车总裁
谭红岗

紧跟市场 新店齐发

“我认为今年车市的增长应该是在15%左右,我们的企业也必须跟着这个增长速度走。”谭红岗说,目前港宏汽车已经拥有10个中高端合资品牌和18家品牌4S店,其中有6家斯巴鲁店,而且是全省总代理;港宏东风日产品牌在川内已拥有三家4S店、一家城市展厅和一个二手

车零售店,是西南地区在规模、功能、体系上最健全的日产店,还有港宏别克、港发现代汽车等4S店。此外,今年他们还建立了全新的城市展厅模式,选择口岸好、人口密度高的地段进行产品展示,港宏现代就是一个全新的案例。与此同时,他们还在进行土地储备的工作。对未来发展,谭红岗显得信心十足。

TIGUAN 途观 都市新贵集结在即!

——TIGUAN途观三道精品自驾大餐等你来!

上海大众汽车战略产品都市智能SUV——TIGUAN途观,自问世起就凭借近乎完美的观感与舒适度、卓越的动力性及燃油经济性牢牢抓住新生“都市新贵”阶层的眼球。迄至今日,TIGUAN途观仍如上市之日的火爆,订单如雪片般飞来。

为感谢全省消费者多年来对上海大众长期的支持和对TIGUAN途观的厚爱,上海大众7月初宣布启动“汇精英,悦新境——TIGUAN都市新贵集结号”车主自驾游活动:凡7月31日之前购买TIGUAN途观任一车型并且上牌的车主,均有机会参加由上海大众组织的TIGUAN途观精品自驾游活动,每一名客户还可以偕同一至两名家人或亲友免费参与!

消息公布后,上海大众经销商展厅气氛热烈,车主报名踊跃。许多排队等候提车的主更是热烈期盼在活动截止前达到报名条件,参与到本次精品自驾游活动中来。

第1道大餐 神秘地下工厂, 纯美山水画廊

两江环抱的重庆,山水造就了众多风景名胜地、名胜古迹。此次TIGUAN途观自驾游精选最具魅力的风景游览区——世界第一大人工洞地下神秘工厂、“渝黔生物基因库”黑山谷和保留远古神奇的金刀峡作为重庆线路的主要目的地,深入秀美自然,领略别样心境。

“内心即风景,生活即旅程”,上海大众诚挚邀请您和您的TIGUAN途观一起,携带亲友,感受心中想要的风景,感受旅途相伴的精彩旅程!还等什么,赶紧到各地上海大众经销商展厅报名参加吧,TIGUAN途观三道精品自驾大餐,期待您的品鉴!

第2道大餐 瑰丽瀑布, 苗寨风情

贵州秀丽的山川,多姿多彩的民族风情,古朴生动的人文景观,瀑布苗乡色彩贵州向你伸出温润的招手……沿着TIGUAN途观的足迹,探访世界上最大的瀑布群黄果树瀑布、“大自然的大奇迹”——龙宫、亲临世界无双的西江千户苗寨、探访历史文化名城遵义,放飞心情,领悟不同的人生感受!

第3道大餐 东方女儿国, 大美泸沽湖

“人间有仙境,最美泸沽湖”,距宁蒗县城72公里的泸沽湖像一颗晶莹的宝石,镶嵌于万山丛中,飘渺于云雾之间;青山环抱,湖畔曲折多湾,湖光粼粼,细风柔柔,风情万千。更可探访至今仍保留着原始母系社会的大家庭制和男不娶女不嫁的“阿夏婚”习俗的摩梭人。走入泸沽湖,宛如身入纯美女神领地,让你心驰神摇,为之倾倒。

从今年3月26日TIGUAN途观在深圳隆重上市以来,火爆的市场表现使得TIGUAN途观成为国内车市上媒体和消费者关注的焦点。是什么让TIGUAN途观如此受欢迎?对此TIGUAN途观的首批车主是最有话语权的。为此,笔者走访了一批在第一时间拿到TIGUAN途观的车主,其中一位张先生的感受很具有代表性。张先生的TIGUAN途观



会迅速起作用。转弯的时候,抓地也更稳了。

张先生是此次走访中比较有代表性的一位。类似的感受,笔者在很多车主那里都得到了印证。除了以上这些,不少车主对TIGUAN途观大气的外形、精湛的工艺以及出色的实用性、人性化设计等各方面都给予了很高的评价。通过对多位车主的走访,

八千里路云和月 首批车主品TIGUAN途观

是2.0TSI手自一体旗舰版,截止到记者采访时刚好行驶了差不多4000公里,那么,张先生都有哪些感受呢?

“动力比想象的还要好” 张先生最先提到的是动力,这也是他买TIGUAN途观的一个重要理由,“用随心所欲来形容TIGUAN途观的动力表现,一点都不过分,它只会比你预期的更强劲”。



张先生的亲身体验,恰恰说明TIGUAN途观发动机的独到之处。TSI发动机是目前市面上少数能在2000转以内实现极限扭矩的发动机,TIGUAN途观配备2.0TSI发动机能在1700-5000rpm的转速变化区间内可以始终保持280牛·米的最大扭矩输出。

“智能科技的确很智能”

TIGUAN途观独道的智能科技装备非常多,当问及这些智能装备带给车主哪些惊喜体验时,已有10年驾龄的张先生掩饰不住内心的兴奋:如PLA智能泊车辅助系统,刚开始还不太相信,抱着试一试的态度,让人人操作,结果TIGUAN途观不仅顺利“完成任务”,而且走线的精确。“TIGUAN途观的停车技术比我这个开了10年的老司机还要高”,张先生半开玩笑的告诉笔者。

“四驱效果绝非其他城市SUV可比”

TIGUAN途观配备的是4MOTION智能全时四驱系统,那么在行使过程中其实际效果又如何呢? 张先生再次有感而发:“四驱效果在同级车型中可谓是独占鳌头”。四驱在湿滑路面、野外沙土坡上效果表现得都非常好,感觉动力以最佳的方式分配给了四个车轮,即使车辆打滑,其搭载Haldex最新一代电液扭矩管理器也



TIGUAN途观持续火爆热销的理由也不言自明。的确,TIGUAN途观凭借其精湛的制造工艺,超越同级的配置和全面领先的智能科技,赢得了市场的热捧和消费者的青睐。

