



人物:张华

浙江万国汽车有限公司(长安福特授权经销商)总经理
从2003年开始创下全国长安福特销量四联冠的奇迹
面对采访会浑身都不自然,面对客户的时候却头头是道

两天刚陪朋友去看房子,结果售楼处的人员对我们不冷不热的,还一问三不知,这给人的感觉太差了,这样的工作人员会让企业丢掉很大一部分客户。在我们这里,我就非常重视这一块人与人之间的交流,只有有人走进我们的大厅,我们的工作人员就会开始站式微笑服务,永远站在顾客的旁边,为顾客介绍产品,解答疑惑。就算有些顾客不买,也会对我们留下很好的印象。”

【背景链接】

浙江万国汽车有限公司成立于2003年1月,是长安福特汽车最早的经销商之一。2003年12月浙江万国实现嘉年华、蒙迪欧销量双双位居长安福特全国第一。2004年12月,浙江万国再次荣获长安福特汽车全国年度销售冠军。2004年12月,浙江万国成为中国大陆首家通过福特全球顶级服务体系“Quality care”认证的经销商。2005年12月,浙江万国荣获长安福特年度最高荣誉“销售金福奖”和“服务金福奖”。2006年1-6月浙江万国荣获长安福特“最佳客户满意度经销商”,同年销量突破6500辆,第四次蝉联长安福特全国销售总冠军。2006年荣获2006年度浙江省汽车行业“十佳诚信服务企业”。

浙江万国汽车有限公司,隶属于浙江康桥汽车工贸集团,系长安福特汽车有限公司在浙江省的一级代理商以及特约维修中心,是实行“整车销售、配件供应、特约维修、信息反馈”(4S)四位一体经营模式的汽车经营维修单位。

目前,公司在杭州、嘉兴、湖州先后建成了6个标准化的4S店,是长安福特汽车在全国经销商中规模最大最具潜力和实力的经销商之一。2006年,浙江万国的福特汽车总销量突破6000辆,第四次蝉联长安福特销售冠军。

笑出来的销量总冠军

文/本报记者 李冰 摄/TOM

周三上午10点,记者来到位于沈半路的浙江万国汽车有限公司。张华刚接待完两位客户,笑脸迎了上来。张华二楼的办公室非常简单,一张桌子,一台电脑,两张待客的椅子,仅此而已。他就是在这里创下长安福特汽车全国销量四联冠的奇迹的。

张华是个很认真的人,每天8点准时上班,到了办公室的第一件事情就是先打开邮箱。除了收看总公司的一些政策性文件,有时候他还看看财务报表,看看其他地区的专营店反映上来的情况。每天,他都要花起码一个小时的时间来处理这些。

说起四联冠,他笑着说:“其实我们也就是赶上了这个时候,经济越来越发达,老百姓的生活水平越来越好,买车的人自然也越来越多。我们只要有足够的能力把握这个机遇,销量就绝对不是问题。”这四年来,张华把提高销量的秘诀总结为三点:

雄厚的硬件设备

浙江万国注册资本1600万元,拥有一流的室内汽车展示大厅、现代化的汽车维修车间、大型的汽车配件中转库以及一批训练有素的高素质人才可以为客户提供购车、保险、上牌、信贷消费、维修、配件供应、紧急救援、三包索赔等一条龙优质服务。

公司维修中心拥有修理工位88个,投资1000多万元人民币从意大利、德国进口最新电脑平板式制动检测仪、发动机综合性能分析仪等先进设备组成的汽车检测线;配备了电子喷射故障解码器、自动排档故障中文解码器、车身校正仪、四轮定位仪等先进的汽车维护设备。

张华说,雄厚的硬件设备保证了公司能为消费者提供过硬的服务。

过硬的维修服务

张华告诉记者,维修中心还拥有一大批通过福特中国和长安福特培训的专业维修技师,其中福特注册高级技师8名、中级技师30余名,还有福特汽车维修技工150余人次,无论是专业技能还是维修经验,在同行业中均处于绝对领先地位。

浙江万国维修管理完全与国际接轨,公司实施电脑一体化科学管理;推行了“5S”工程,积极推导福特汽车公司在全球的服务标准“服务2000”的“客户满意为中心”的服务理念,并率先通过了福特全球最高服务体系 quality care 的认证,确保用先进的流程为广大顾客提供更体贴、更满意、更专业以及更具个性化的优质服务,使广大用户在中国加入WTO之际就享受到了国际化的优质服务。公司拥有配件仓库500余平方米,配件库存量240余万元,并全面实行电脑化管理,确保为广大客户提供原厂正宗、优质的汽车零部件。

始终微笑的服务态度

始终保持微笑态度迎接每一位顾客是张华最大的秘密武器。他说顾客的第一印象很重要,要让他们有宾至如归的感觉,才能有兴趣进一步了解我们的车,我们的服务。

“我经常在比较其他服务行业是怎么对待顾客的。前

消费维权

小撞痕见大态度 吉利厂方做法值得尊敬

浙A90K60车主楼先生遇到的问题让他十分郁闷,今年2月份刚买的一辆吉利金刚,8月开始两个尾灯就出现裂痕,可去余杭东风汽车修配厂要求向吉利厂家索赔时,遭到拒绝,原因是在这之前,这两个大灯分别有不程度的撞击痕迹。

记者在连线吉利总部时表示,虽然有人为撞击不能索赔是汽车行业的惯例,但毕竟撞击和产品质量老化两者的痕迹是不一样的,通过鉴定完全可以识别,这样一概拒赔,未免有些武断。余杭东风汽车修配厂的曹厂长在听取记者意见后表示,鉴于该灯的损伤并不是十分严重,而且索赔的费用也不高,考虑到楼先生毕竟还是吉利的客户。为了方便客户,不返厂鉴定了,直接就由4S店给予照顾性索赔,问题得到了圆满解决。

记者手记:

能够人性化地为客户着想,我想是任何一个服务行业应该努力的方向吧,对于楼先生的问题,吉利公司做出迅速的解决和反应,很值得我们很多汽车品牌学习。比如,最近问题不断的奥迪汽车,对在本报的投诉至今没有任何的说法与解决的方案。是否是大品牌的服务就可以随随便便?花更多的钱来享受比一个民营汽车企业还差的服务呢?吉利汽车的这次事件处理,真应该让奥迪这样的大品牌好好学学习!

如果你购车、用车中碰到任何麻烦事,烦心事,请联系我们。

电话:13868053472 邮件:hclqc@sina.com