用服务取胜 提高产品附加值

专访烟台君美汽车销售有限公司总经理张雯茹

本报记者 孙芳芳

随着烟台经济的繁荣，汽车行业也有了突飞猛进的发展。如今烟台市民购车除了去芝罘区的机场路、开发区的衡山路外又多了一个新去处——幸福南路，该路段逐渐发展成了新的汽车一条街。看好幸福南路的“幸福”前景，烟台君美汽车销售有限公司于2011年6月扎根幸福南路。它的进驻让幸福南路的汽车一条街愈发壮大起来。

烟台君美汽车销售有限公司总经理张雯茹。 本报记者 张辉 摄

看好“幸福”前景 充分利用配套资源

在烟台选择经营汽车4s店，不少汽车经销商都会将目光投向机场路。“之所以选择在幸福南路，看重的就是这条街的发展潜质。”谈到当初建店的选址问题，张雯茹有着自己的见解。

“首先就是交通区位上的优势。”在张雯茹看来，幸福南路位于芝罘区与开发区的交界处，濒临福山区，从这个角度讲，幸福南路可以说是整个烟台市的中心了。“这样一来，不管是烟台哪个区的消费者过来选车都很方便。”

在张雯茹看来，幸福独有的商业配套也是幸福汽车一条街渐成规模的一个重要原因，“毗邻车管所可以方便挂牌，另外烟台市的三条年审检测线也都在这条路上。”

另外，张雯茹认为周围的二手车市场也为他们培养了不少的潜在客户。“我们客户中60%左右都是以前有过车的车主，而我们的龙信二手车也逐渐做出了自己的品牌。”张雯茹介绍，二手车车主将车开到店里以后，店里的技术人员会对车子进行故障检查，然后进行整备，经过认证后的二手车还会享有一年的质保期。“这也就意味着，我们的二手车残值要高很多，车主买我们的车不会贬值。”

“还有一点，就是这条街的寓意比较好。”张雯茹笑着告诉记者，幸福南路能给这条路上的人带来更多幸福。

员工持证上岗 配备标准化指导书

对员工素质的培养和提高也是烟台君美汽车销售有限公司的一个着力点。“只有员工的素质提高了，才能为客户提供更高质量的服务。”张雯茹告诉记者，不管是厂家还是公司内部都会对员工进行定期培训。

“厂家的统一培训主要是针对实际操作中遇到的一些故障。”张雯茹介绍，厂家会针对各个4S店出现的故障进行统一的梳理，然后对员工进行培训。另外，厂家还有人才系统对各个4S店的人才进行统一管理，“集团通过人才系统对5个核心岗位和10大关键岗位进行统一考核。”

除了厂家的定期培训外，公司内部也会对员工进行内部培训。“每个员工在上岗之前都要进行培训，实行持证上岗。”张雯茹告诉记者，对员工的内部培训主要集中在三个时间段。“一个是上岗之前，还有一个是新车型、新技术刚出来的时候，另外每个季度还有一个定期的考核测评。”

“厂家会给员工配备一个标准化作业指导书，以保证每个员工都能按照集团的标准流程进行操作。”张雯茹告诉记者，同时公司将慢慢凸显其核心竞争力，实现差异化经营。

靠服务立住品牌 打造幸福服务标杆

现在汽车市场竞争日益激烈，售后服务也已成为各家车企比拼的新领域。“我们就是要靠服务立住我们的品牌，将我们的品牌打造成为幸福汽车一条街上的服务标杆。”在采访中，烟台君美汽车销售有限公司总经理张雯茹反复提到“服务”两个字。

“现在消费者青睐的不仅仅再是商品本身，他们更期望买到有良好售后服务体系的产品，而消费者看重的也正是我们所看重的。”张雯茹告诉记者，在客户服务上，每个季节都有贴心服务。“根据季节不同，打造不同的客户关怀活动。夏天的时候开展‘清凉一夏’的活动，主要是对空调进行清洗。冬天的时候主要是对冰点、底盘、防冻液进行检查。”另外，为了给客户节省时间，公司还推出了“两人快修”的活动。

“近期我们还将推出我们的VIP会员服务活动。”张雯茹告诉记者，公司一直致力于提高产品的附加值，而附加值主要通过附加服务来体现。“我们的VIP会员在购买精品、享受维修时都会有优惠，而且我们还会为会员提供羽毛球馆等休闲活动。”

“客户的满意是我们服务的最高宗旨，优质的服务赢得了客户对我们的信赖。”张雯茹告诉记者，随着公司在经营中售前、售中、售后管理体系的完善，公司业绩也在逐渐上升。