

2013年度汽车总评榜

年度功勋人物

东风日产嘉信汽贸董事长赵洪林

深化体制改革 打造金牌服务



东风日产嘉信汽贸董事长 赵洪林

每增加100辆车
日产最少占6.4辆

17日上午10点40分,东风日产嘉信汽贸东岳4S店二楼,董事长赵洪林正等着记者到访。着装休闲,笑容灿烂,言谈举止温文尔雅,一看就是位平易近人的好领导。

见面交流几句后,赵董打开了话题。“实际上我想从汽车行业开始谈起,汽车行业前期发展比较快,后期比较平缓,这个行业什么时候相对好做,也就是所谓的‘生态平衡’,我觉得要等到报废车辆和新增车辆数量差距不大的时候。”赵董说,“生态平衡”时,企业下一年的预测、要准备多少资金、要花多少费用、到哪里找目标客户、和保有客户之

间如何处理关系等都有依据,那时汽车行业相对好做。

赵董以手机为例子做了说明,汽车和手机不一样,手机更新换代快,汽车则没有那么快的频率。而且消费者购买手机,发现一款更适合自己的手机时会立马换掉,而汽车对于顾客的决策,不可能是三两天就能决定的,很多人可能提前三个月,甚至提前半年开始打算。

目前,东风日产在泰安的占有率,在新增车辆中占到了6.4%—6.7%,也就是每增加100辆车,至少有6.4辆是东风日产。2013年的销售总台数为4500台,其中日产2800台、启辰900台以及裕隆和二手车。2014年,预计增幅在25%—30%是最好的打算。

赵董说,现在有多种因素

影响到泰安不同品牌的发展,市场有独立辖区和复合辖区的区别,东风日产在泰安属于独立经营,不像其他一些品牌都有竞争对手。“五年之内,日产在泰安不可能有其他投资者。”赵董说,嘉信汽贸和厂家合作的时候,2008年全国400多家店,嘉信汽贸排名13,嘉信专营店也成了白金级别的4S店。全国综合排名中,泰安嘉信汽贸也比较靠前。

2015年保有量
不低于8000台

2005年9月,嘉信汽贸成为东风日产汽车泰安地区唯一特约经销商。企业制定的十年战略,到2015年,是第10年。赵董说,10年之间和保有客户产生综合贸易,服务和被服务。“每个月增量在300台至400台左右,到2015年,我们的市场保有量不会低于8000台。”

赵董说,2011年企业战略是投资网络建设,当年的战略是网络建设无盲区,当大家都在挣钱的时候,嘉信网络建设走在了前列。“三四线城市市场慢慢成熟,品牌竞争开始,我们首先考虑的就是网络建设,到2012年,我们实现35公里之内,肯定有一家东风日产销售服务网点。”赵董举例说泰山店至东平店61公里,新泰店距离东岳店65公里,中间顾客不管到哪个店,都在35公里之内。

2012年,嘉信新增泰东路4S店,增加了启辰、裕隆品牌。要知道,汽车利润非常低,嘉信考虑打造自身核心竞争力就是“服务”,“嘉信”就是我们这个品牌的竞争力。2013年,嘉信的新战略是应对国家对行业出台的各种政策,提升员工的技术能力,做好基础管理。赵董说,“新三包”政策实施,嘉信提前做好准备,解决客户的疑虑。

说到2014年战略以及对行业展望,赵董所考虑的是企业员工素质。“我们的战略目标就是‘企业体制深化改革’,部门所有岗位经过内部竞聘和外部招聘上岗,招聘通过笔试面试等方式报名参与,单位里没有亲戚,‘求贤避亲’。”赵董说,企业体制深化改革的延续就是打造金牌式服务。什么样的服务才是金牌服务?就是各部门对内相互联系,企业内部的服务体系落成,内部的一系列服务形成循环,然后推广至对顾客的服务。对外,对顾客服务一步到位,从顾客走进门到满意送走一站式服务,各部门不允许推诿,因为顾客面对的是企业整体,而不是某一个部门。除了顾客需要签字签名之外的一切事情,能帮顾客解决的全部解决。

“省油选日产、省心到嘉信”,赵董说,“嘉信”就是要打造成泰安“金牌服务”品牌,为顾客服务。

本报记者 曹剑



相关链接

1999年,法国雷诺汽车集团投资7000亿日元,收购日产汽车股权,成为日产汽车最大股东,日产汽车被法国雷诺收购。

2002年9月19日,东风汽车公司与日产汽车有限公司签署建立全面合作伙伴关系协议,双方联合组建“东风汽车有限公司”。通过合资,新“东风汽车”成为了中国国内首家拥有全系列卡车、轻型商用车和乘用车产品的中外合资汽车公司。

现今,“东风日产”其实是雷诺控股的欧系车,而东风日产所有的发动机、零部件生产销售都在国内进行。技术人员中,日本和法国各占5%,其余90%也是中国人,这是以市场换技术的战略方针。

2003年,东风日产嘉信汽贸有限公司董事长赵洪林,开始从事汽车销售,2005年9月,成为东风日产汽车泰安地区唯一特约经销商,2008年10月新泰4S店投入运营,2009年10月东风日产二手车零售店开张营业,2010年4月成立客户运营中心,未来还将有更多的汽车业务需要开展。嘉信汽贸在泰安地区形成满庄4S店、汽车城泰山4S店、东岳2S店、新泰4S店、东平4S店的销售服务格局,牢牢占领了泰安市场。

东风日产茅台集团厂家强强联合



购 11.28万元
骊威劲锐版一辆
送 11.50万元
茅台集团贵州大曲

买 阳光全系
送 5.9万元
茅台集团贵州大曲

只限十台 数量有限 先到先得

本活动最终解释权归北京澳力久业经贸有限公司所有
本活动最终解释权归东风日产 嘉信专营店所有



活动期间,您可以前往以下4S专营店,参与“购车赠酒”促销活动:

泰安嘉信专营店 嘉信(白金级)专营店: 6058888 汽车城专营店: 5056666 东岳市区专营店: 8669999 新泰专营店: 6371678
东平专营店: 2859399 肥城专营店: 6336777 宁阳专营店: 5049777 嘉信二手车零售店: 6052222