



银座汽车十四周年之际专访刘岩总经理

上世纪最后一年七月八日，银座汽车诞生。那年28岁的他，成为鲁商集团汽车公司的掌门人，业界曾引起轩然大波。28岁，他行吗？再过两天，银座汽车将由一只帆板裂变成一艘航行驰骋十四载的巨轮，成为拥有通用、福特、大众、丰田、本田等多个世界知名品牌，难以撼动的汽车王国。他，已入不惑之年，以领先半步的悠然气魄，指点江山中蚕食着汽车世界的片片蓝海。有人说，银座汽车就是一个为“1”而生的企业。当我们还来不及为其创造的一个个全省、全国第“1”鼓掌喝彩，转瞬间一个个全球第“1”的梦想，正逐渐将其刻入其中。回望来时路，一个个“第1”与银座汽车一路同行；眺望远方，敢于肯定的是我们将与银座汽车同行一路。

忆往昔 起步就与世界同步

依旧临近深夜，依旧在他的办公室里，依旧是“剥夺”他的工作间隙期。

七月一日深夜，银座汽车通用别克二楼，我们见到了银座汽车的掌门人刘岩。

“不好意思，让大家久等了，今天是党的生日，上午在英雄山重温了入党誓词，下午参加了集团的办公会、民主生活会等几个活动，刚才又准备了与滨州市洽谈关于滨州国际会展中心合作的资料。”除了掌管银座汽车外，刘岩总经理今年又肩负起鲁商物产集团党委书记的职务，这让他本就满档的日程，变得更加繁重。

点上一支烟，在银座汽车将迎来十四周岁生日的夜晚，他给我们讲述了早已融入他生命的银座汽车。虽近深夜但一谈起工作，他那股充满激情的工作干劲依旧强劲扑面。

十四年前的七月八日，银座汽车诞生，“1”就成为其降生的关键词。“我们是山东省第一家现代化展厅式汽车销售的企业，起步就与世界同步。那时的展厅在市区，很多人记忆中还珍藏着历山路用厂房改造成城市展厅的那段历史。”这种高标准的开端，也划定了银座汽车的一个时代。

一路同行十四载，目前的银座汽车已和十几个世界知名品牌

合作，共同开发山东市场，多个品牌销量连续多年位列山东第一位。近年来银座汽车先后荣获“全国汽车营销服务十大标杆企业”、“中国汽车服务公众满意十佳典范品牌”、“全国汽车销售服务公众满意十佳明星企业”，并连续多年位列中国汽车流通企业百强，多次被评为“山东省消费者满意单位”、“消费者最满意汽车销售集团”，是山东省首家“J.D.Power卓越经销商”、“亚太地区Quality Care认证企业”。

以“起步就与世界同步”的豪情，到如今十四年发展壮大，银座汽车的跨越，是一种精神，一种勇气，更是一种责任，一种信念。

记者手记

同梦、同心、同行

成熟在朴实中升华

银座汽车十四年，是“1”路同行，满载辉煌的十四年。

银座汽车十四年，也是与温暖一路同行的十四年。十四年的发展历程，消费者、员工、股东、社会从未缺席银座汽车的利益分配盛宴。

少说道理，多做实事。是刘岩对自己工作的总结，也是此次采访中他给记者带来的最深刻印象。历城仲宫镇朱家峪小学地处偏远、穷困的农村，但每年都能收到银座汽车送来的图书、体育用品和生活用品。朱家峪小学崔校长，因此对银座汽车充满感激：“他们送来的图书非常适合孩子阅读，而且内容很新，孩子们能及时扩充知识面。以前我们学校的体育用品很少，根本不能满足教学需求，银座汽车不仅为我们立起了足球门，还捐助了很多足球、篮球，让山里的孩子尽管身在深山，也享受到了和城市孩子一样的快乐童年。”

近日，银座汽车又与共青团山东省委、山东电视台合作，为寒门学子捐资助学，助他们圆梦大学。

作为银座汽车掌门人十四年，刘岩也有了越来越多的感悟。在他看来，一个企业越

朴实，越贴近消费者的时候，说明这个企业也在不断变得成熟，“八月十五的豪华赏月饼，包装再豪华，最终吃得还是里面的月饼。我们就是卖个月饼，给消费者提供实惠的商品和满意的服务，无需故弄玄虚。正如银座汽车十四周年庆，我们推出的优惠活动一样，我们拿出近千万现金搞现金大派送，百分之百中奖，最少1000元，最高5000元。用车存5288元维修费就可以免费获得iPhone5。这才是消费者希望得到的实惠。”

二十八岁少帅入行，如今已入不惑之年，刘岩笑称没想到自己会在这儿干这么久，“虽然辛苦，但也乐在其中，能给中国的汽车流通行业带来一些变化，找到适合中国国情的业态，这是我的个人梦，也是银座汽车人的共同梦，同样是银座汽车的企业梦。”

银座汽车蓬勃发展的十四年，也是中国汽车流通行业不断提升、不断壮大、波澜壮阔的十四年，汽车已由十四年的生产资料变为不可或缺的生活资料。

让更多的人生活因汽车而改变。这，是刘岩、银座汽车人和银座汽车人的梦想。

谈当下 汽车帝国露锋芒

全省第1、全国第1，已很难满足银座汽车人对于银座汽车——这座汽车帝国的定位。

“Inzone Automall进入攻坚阶段，已完成土地申请、收储、审批已结束。”在此次采访中，刘岩谈的最多的，还是他坚定要打造的Automall。经过多年的酝酿，这个“汽车帝国”已逐渐清晰，很快将展现在人们面前，这意味着全球规模最大，档次最高、功能最齐全的Automall将诞生在泉城。

在银座汽车的规划中，Inzone Automall这座全球规模最大的服务平台，拥有4S店36家，囊括汽车销售、维修服务、汽车用品、汽车百货、二手车置换、汽车

金融、汽车电子商务等多项服务，集餐饮、娱乐、休闲等多种业态于一体，同时规划了13万平米研发、办公等高档设施，力求打造山东区域“汽车总部基地”，将会成为山东第一个汽车资产管理公司、第一个汽车融资租赁公司、第一个汽车典当行、第一个汽车拍卖行，还将成为山东汽车行业的销售中心、信息中心、服务中心……

“Inzone Automall不是‘4S店+4S店’的简单加法，而是对每个服务环节和价值链及相关业态的整合。如果是简单的做加法，最后一定会有做减法的一天。”在Inzone Automall这条价值链的首尾两端，是从买到再卖，从圆一个梦到下一个梦，在刘岩看来，这条复杂的价值链其实是一条非常简

单的“环”。“所有事情都是简单的事情。在发展过程中，客户需要什么，你就想方设法满足什么。比如融资租赁，十几年前，汽车刚刚进入家庭，没有人愿意花钱去租一辆车，但现在你看，汽车租赁行业正在蓬勃发展，这是一种思想的转变，消费者的思想需求在转变，我们就应该随着去改变。”

“深耕济南、立足山东、服务全国”是银座汽车人用十几年发展确立的战略，除了济南之外，银座汽车在青岛、烟台、滨州等地已完成市场可行性分析、选址等工作，并与广汽集团等国内知名汽车企业达成战略合作协议，共同开发山东市场。

一个充满张力的汽车帝国雏形，已经开始显现。

话坚守 服务创造价值

银座汽车作为一个十四年历练的企业，“服务创造价值”的经营理念从未改变。

从全省唯一一个统一客服热线“96566”，到眼下正在着手打造的银座汽车“一店一网一融”，刘岩正在用一砖一

瓦筑造起鲁商的“银座汽车帝国”。他决定扩充销售渠道，将汽车放到网上卖，我们希望把线上的消费者带到现实的店中去，把店中的消费者带到网上来，实现线上线下资源的整合，争取做出中国第一个“中看、中用、中买、中修”的网络平台。

除了电子商务，刘岩认为，“汽车金融是这个行业最后的一片蓝海。正如近年来消费者对汽车认知的转变，随着人们观念的变化，汽车的换手率将大幅提升。借助换手率的提升，从二手车和汽车金融服务中掘金。”

“服务创造价值”的经营理念，已深入银座汽车人的每一个毛细血管和银座汽车的每一个角落。据刘岩介绍，目前银座汽车的客户中有近四成是老客户推荐，有近两成来自新媒体推荐，银座汽车也正努力改变与客户的沟通方式，除电话、信函沟通外，微博、微信、电邮等新媒体更容易、更方便联系到我们的用户，使用户了解我们，表面上看是联络方式的升级，其实是服务的升级，为我们目标达成提供了更多的机会。

人物名片

刘岩

男，1971年9月生，山东招远人，管理学博士、硕士生导师。现任鲁商物产集团党委书记、山东银座汽车有限公司董事、总经理、山东省商业职业技术学院汽车学院院长、兼任中国青年企业家协会、中国青年志愿者协会、中国汽车流通协会、中华全国工商业联合会汽车经销商商会、山东省青年联合会、山东省汽车流通协会、会员、常务理事、副秘书长、副会长等职务。

刘岩同志的业绩受到社会的广泛认可。被授予“全国服务行业百名创新优秀企业家”、“全国优秀管理创新百名

新闻人物”；“省管企业五四青年奖章”，并多次荣获山东省商业集团有限公司一等功、二等功、三等功、优秀经营管理者等荣誉称号。

刘岩同志带领山东银座汽车有限公司获得“全国汽车营销服务十大标杆企业”、“中国汽车服务公众满意十佳典范品牌”、“全国汽车销售服务公众满意十佳明星企业”和“中国汽车流通企业服务模式创新奖”、“全国汽车流通行业百强企业”、“山东省商业百强企业”、“山东省消费者最满意汽车销售集团”等众多国家级殊荣。



银座国际汽车广场夜景