

新起点新征程 实现新跨越

——记“二次创业”中的聊城交运汽车(下)

聊城交运集团汽车销售服务有限公司总经理尉万平介绍,多年来,在政府主管部门和集团公司的大力支持和领导下,聊城交运集团汽车销售服务有限公司时刻践行“团结、奉献、创新、发展”企业管理理念,逐步形成了“聊城交运,优质诚信”的特色企业文化。

在今后的工作中,公司全体员工将用心理解并满足顾客对汽车及备件销售、维修服务的需求和期望,通过不断提高完善服务功能,持续改进服务和质量管理体系,持续满足顾客新的需求,并争取超越顾客的期望,为不断提高顾客满意度,为促进企业更快、更好地发展,为江北水城的跨越式发展做出更大的努力,做出新的贡献。

不断探索 营业额连年递增

尉万平,2009年2月份任聊城交运集团汽车销售服务有限公司总经理。谈及刚上任时的感受,尉经理说,当时正面临国际金融危机,汽车市场还能否经得起考验还是个未知数,但自己心里并没有太多的顾虑,因为当时有集团领导的强力支持为后盾。

“我上任时公司一共有108名员工,年收入1.9亿元,其中一汽-大众年销售额1.5亿元。”尉经理介绍,他上任后第一件事就是考虑公司如何在事业上继续突破,当时一汽-大众品牌的整

体经营模式已经日趋成熟,经过深思熟虑,他把工作的重心放到了天津一汽品牌上。尉经理介绍,在此之前天津一汽4S店年销售车辆在700台左右,他决定从销量上实现跨越性突破,3月份便定下了年销售1000台实际销售目标。

为了实现销售目标,交运汽车制定了新的奖惩制度,员工有了压力也有了动力和激情。为了开拓市场,几乎每周都要搞车展,其中包括小区车展、路边车展、县城巡展等。在实际操作过程中实行一天一汇报销量的制

度,5天一小结,每月还有总结会议,同时多和厂家沟通,争取厂家的政策支持。经过员工全年努力,当年天津一汽销售汽车1040台,增幅53%左右,并且第一次得到了厂家的全面支持。

尉经理介绍,2010年天津一汽4S店制定了年销售1400台的销售目标,并且顺利完成了销售任务,2011年顺利完成了1700台的销售任务,整个汽车事业达到了新的顶峰。整个公司销售额也从1.9亿元涨到了2.6亿元,3.3亿元一直到了后来的3.6亿元,几乎翻了一番。



聊城交运集团汽车销售服务有限公司总经理尉万平

互利共赢 公司硕果累累

多年来,在政府主管部门和集团公司的大力支持和领导下,公司时刻践行“团结、奉献、创新、发展”企业管理理念,逐步形成了“聊城交运,优质诚信”的特色企业文化。是目前聊城汽车行业惟一的国有大型企业。是集乘用车销售和维修、配件及相关服务于一体的汽车贸易公司,是聊城市汽车流通协会副会长单位,国家级“汽车维修诚信经营企业”。

1997年建站至今,公司连续15年获集团公司“文明单位”称号;2001年-2010年连续10年获“省交通系统文明单位”,2005、2008、2010、2013年聊城市职业技能大赛汽车维修工种比赛中,前3名均为公司员工获得,4人获得“富民兴聊”劳动奖章,同时荣获组织优秀奖和团体金奖。2008年,获山东省首届汽车维修百家信得过企业。2009年,被山东省交通厅道路运输局授予“质量信誉考核AAA级维

修企业”称号;2010年、2012年,被山东省道路运输协会授予“山东省汽车维修诚信企业”称号;自05年以来,公司连续四届荣获“山东省消费者满意单位”称号。2012年在一汽大众全国482家顾客满意度调查中,公司连续5个月获得100分的优异成绩;2012年、2013年连续2年获得一汽-大众四星

级经销商称号;2012年,天津一汽品牌荣获市场开拓奖和销售突破奖。在今后的工作中,公司全体员工将用心理解并满足顾客对汽车及备件销售、维修服务的需求和期望,通过不断提高完善服务功能,持续改进服务和质量管理体系,持续满足顾客新的需求,并争取超越顾客的期望,为不断提高顾客满意度,为促进企业更快、更好地发展,为江北水城的跨越式发展做出更大的努力,做出新的贡献。

(张召旭)

注重质量 用诚信赢得客户

尉经理介绍,2011年天津一汽4S店渐入佳境后,他又把工作重心放到了一汽-大众品牌上。当年也是一汽-大众的质量年,从厂家到4S店都注重服务质量,追求消费者满意度。为了实现销量、服务双满意,4S店组织员工学习厂家的服务销售标准流程,请讲师进行业务培训并进行考试。对于4S店的客户无论购车与否都进行回访,除此之外,厂家每月还有10名客户的第三方回访,询问4S店在哪些过程存在问题。

“对于服务不合格客户不满意的员工,我们采取调岗的措施,让他们学会尊重客户,赢得客户的百分百满意。”尉经理介绍,经过长年的努力,到了2012年,一汽-大众4S店年销售汽车2200多台,实现了销售满意100分,客户服务满意95分,第一次荣获一汽-大众四星级经销商荣誉称号。对于这份荣耀,尉经理笑着说,原来他们都是从台下看着别人上台领奖,这次终于可以上台领奖了。

公司秉承以优质的服务、可

靠的质量、原厂配件、卓越的技术,坚持“诚信经营,优质服务”服务宗旨,坚持在员工心中树立“用户满意是第一宗旨”的服务营销理念。为更全面、周到地服务于广大客户,真正满意客户的多元化需求,公司不断加强服务能力提升建设,严格践行从预约-准备-接待-维修-质检-交付-回访等关键服务流程,时刻做到沟通有效,服务周到。诚信经营,忠诚服务,用户至上,通过电话回访、上门走访、座谈会等形式,及时收集、分析客户信息。

中国 长春 www.faw-vw.com vw.faw-vw.com 客户关怀热线: 4008-171-888

1年0利率0月供

1年以上2.17%起低利率

首付20%起 18期双免

“17跨时贷”

一汽-大众

之全新捷达金融方案

时机已到, 开启全新理想之旅

全新捷达

ALL NEW JETTA

全新捷达金融购车方案, 4种方式助您启动理想座驾

跨越壁垒, 让压力消散于无形。全新捷达金融方案, 让您先人一步, 无负担拥有理想好车, 轻松实现驾取梦想。

1.标准信贷, 首付20%起, 畅享1年0利率, 1年以上2.17%起低利率;

2.弹性信贷, 首付60%, 一年后结清40%尾款, 欣享0月供;

3.缓冲信贷, 首付45%起, 跃享前4个月0月供, 4个月后1.17%起低利率;

4.信用卡分期, 尊享指定银行12、18期免利息、免手续费, 24、36期免利息、低手续费。

以上优惠仅限选其一。

更多详情, 敬请垂询一汽-大众当地特许经营商。

聊城交运集团汽车销售有限责任公司

地址: 聊城光岳路北路路西 (东昌府区交警车管所对过)

销售热线: 5035555 8433295

CC

GTI

MAGOTAN 迈腾

SAGITAR 速腾

GOLF 高尔夫

BORA 宝来

JETTA 捷达