

一流的产品,最佳的服务

四年铸就精品天瑞

本报记者 张召旭

2007年,聊城广通汽车销售服务有限公司东风日产天瑞4S专营店成立。经过4年的发展,天瑞专营店已由建店初期的小树发展成了广阔的森林。在汽车行业竞争日益激烈的情况下,聊城广通汽车销售服务有限公司董事长张晓梅将如何掌舵?



聊城广通汽车销售服务有限公司董事长张晓梅(前)在图书室捐赠仪式上讲话。

精品天瑞,诚信伙伴
铸就企业品牌

“精品天瑞”包含“五精”。即设施精良,拥有良好的硬件设施是为客户提供优质服务的前提条件,也是成为精品4S店的最基本条件;产品精致,拥有一系列符合客户需求的售前、售后产品,是有效服务客户和营利的必要手段之一;服务精湛,服务4S店是的基本业务属性,也是客户选择4S店的重要依据,能否通过热心、专业的服务赢得客户满意,创造并维护东风日产品牌,是4S店业务发展的不竭动力;人员精干,设备、产品、服务最终都要依靠人来完成,精干的员工是建设精品4S店的根本保证,从个人层面,精干的员工意味着具有良好的素质和能力完成工作期望;从组织层面,精干的员工意味着

较高的劳动效率与经济指标;经营精益,盈利能力出众,市场定位准确,资源配置高效。

“诚信伙伴”包含“五诚”,是面向全部利益相关者的诚信。对股东的诚信,体现在诚心经营、精益管理,力求实现股东利益最大化;对客户的诚信,体现在客户至上,确保提供最佳产品和服务;对员工的诚信,体现在以人为本、业绩导向,促进员工职业生涯与公司事业共同发展;对政府和监管机构的诚信,体现在依法合规、稳健经营,保持优良的内部控制和经营道德操守;对社会的诚信,体现在履行社会责任、回馈社会,谋求和谐发展上。

“诚信铸就精品,精品来自诚信。”张晓梅说,好成绩的取得是跟员工的努力是分不开的,专营店每年定期举办一些内部士气提升活动,诸如拔河、篮球等体现团队精神的体

育项目,以此来不断塑造专营店每个成员的团队精神和协调能力。在企业的内部管理方面,合理奖励机制的制定以及定期举行的店内外的专业技术培训都体现出专营店的人文关怀。

一流服务回馈数万客户

拥有良好的硬件设施是为客户提供优质服务的必要条件。张晓梅说,拥有一系列符合客户需求的售前、售后产品,是有效服务客户和营利的必要手段之一。服务精湛是客户选择4S店的重要依据,能否通过热心、专业的服务赢得客户满意,创造并维护东风日产品牌,是4S店业务发展的不竭动力。

东风日产聊城天瑞4S专营店拥有一流的硬件服务设施,专营店占地7000多平米,建筑面积3000平方米,拥有700多

平米宽敞、明亮的汽车展厅和2000多平米的现代化维修车间。其中仅用户休息区就有300余平方米,不但环境舒适,还免费设有棋牌区、影视区、自助上网区、报纸杂志阅览区等设施,更设有贴心的儿童活动室、用户小吧台以及可以看到维修车间的超宽玻璃幕墙。用户可以在这里休闲的品茗茶,放心的修车;最让用户感到放心的是专营店拥有强大的售后服务能力。

张晓梅说,天瑞专营店所有维修技师通过了东风日产的专业培训和考核,具有丰富的维修经验,并取得高级维修技师资格证书,另外引进了一批高科技诊断维修设备,如全电脑自动调漆设备、大梁总成校正仪、激光传感四轮定位仪、车身矫正仪、轮胎平衡机以及NISSAN电脑检测设备等,用全新科技手段为车辆排除“疑难杂症”。

全部采购原厂纯正零部件,确保了维修质量;备有全套的专有NISSAN汽车维修资料,对全部NISSAN车辆信息数据了如指掌。专营店全面引进了NISSAN服务标准,每月由专业调查公司进行用户满意度调查,以此作为衡量一切工作的标准,并由此树立强大品牌形象。

公益活动每年必不可少

“专营店成立至今,每年都会拿出一部分钱用于回馈社会,这是我定下的规矩。”张晓梅说,公司的发展离不开社会的支持,当公司有了一定成绩时就得回馈社会。

2008年5月12日,汶川大地震,公司领导及员工自发举行捐款活动支援灾区;

2009年天瑞2周年店庆,对蒋官屯小学学生进行捐款捐助助学活动,市领导亲临现场并为小学生发放爱心书包、学习用品及万元爱心助学款;

2010年天瑞3周年店庆,天瑞专营店出资6万余元建设孟营小学瑞1号图书室;

2011年天瑞4周年店庆,天瑞专营店出资6万余元建设天瑞王洪木小学天瑞2号图书室。

随着公司不断发展壮大,下一步将建设广汽丰田4S店和一汽奥迪4S店。“此外我们还将建设第二家东风日产4S店以及东风日产启辰4S店。天瑞人将一如既往地做好诚信服务,让每一个拥有天瑞旗下汽车品牌的消费者无任何后顾之忧,让更多的客户借助尼桑品牌拥有一个美好的生活,让更多的客户借助天瑞的汽车走上致富之路,东风日产携旗下天籁、奇骏、逍客、轩逸、骐达、阳光、骊威、玛驰期待您光临东风日产聊城天瑞4S专营店。



抄底价引领聊城中高端车市
疯狂引爆齐鲁春季大型车展

东风日产天瑞专营店 销售热线: 2921111 服务热线: 2945678
地址: 聊城市开发区东昌路东首