



卓越服务, 打造顾客信赖的品牌

访80后长安马自达菏泽祥通4S店掌门人--刘鲁华

文/片 本报记者 董梦婕



长安马自达汽车有限公司,成立于2007年4月9日,是重庆长安汽车股份有限公司和日本马自达汽车公司联合组建的中日马自达合资企业,是马自达品牌在中国重要的产品销售网络之一。目前承担着马自达2、马自达3在中国市场的品牌建设、市场销售和销售网络建设的全面市场营销工作。长安马自达菏泽祥通4S店于2011年已正式投入运营,它是长安马自达汽车有限公司在菏泽唯一授权4S店,该店位于菏泽市黄河东路800号正大汽车广场内,无论是在店面装修、各项维修检测设备、配件供应,还是在人员配备等方面均达到马自达(中国)汽车有限公司的要求和标准。主营马自达2、劲翔、马自达3星骋两厢和三厢、马自达3经典2012延长款等车型。据总经理刘鲁华介绍,经过半年的经营和管理,长安马自达菏泽祥通4S店以体贴细微的服务赢得了顾客的好口碑。

记者:刘总您好,感谢您能接受我们的专访,据了解长安马自达菏泽祥通4S店是长安马自达汽车有限公司在菏泽唯一的正式授权4S店,您能借此机会向我们的读者介绍一下企业的基本情况和经营理念吗?

刘鲁华先生:长安马自达不仅拥有来自于本土和国际的丰富市场营销经验,还在企业文化中融合了马自达特有的“Zoom-Zoom”品牌精髓,为汽车市场带来全新的活力。马自达菏泽祥通4S店于2011年10月正式投入运营,是菏泽唯一的授权4S店,其

他打着长安马自达品牌销售的汽车经营者均为违规销售无任何服务保障。我店自运营以来,专心致力于为顾客提供优质上乘的销售服务,以卓尔不群的服务体验树立品牌形象,赢得客户的信赖和美誉。

记者:产品质量和售后服务是消费者关注的焦点,也是争夺市场份额的核心竞争力,我们的团队是如何做好服务的?

刘鲁华先生:菏泽汽车市场的起步较晚,随着人们生活水平的提高和汽车保有量的迅速增加,在竞争日

益白热化的今天,竞争领域已经从车型向服务延伸,如果要进一步做强就要求服务更专业。长安马自达在山东省市场占有率排第一,我们店自运营以来也连续3个月超额完成销售任务,这都和贴心的服务分不开。

我05年踏入汽车行业,如何做好服务,提高客户的满意度一直是我努力追求的目标,我们团队特别注重细节服务,为定位不准的消费者提供正面引导,帮助他们分析适合何种车型,并让消费者感受到长安马自达汽车售后服务的细致体贴。

为顾客提供“顾问式引导”和“保姆式售后服务”也是我们回馈市场消费者支持的诚意。

记者:您能介绍一下长安马自达的重磅车型吗?都有什么优势?

刘鲁华先生:长安马自达是有欧洲风格的日系车,在油价破8的今天,省油更增加了品牌魅力。其中星骋的安全性,操控性即便是和高级车相比也有一定的优势,车型准确迎合了消费群体理性和感性层面的双重需求。此次将携长安马自达全系车型参加于5月5日、6

日举办的齐鲁(菏泽)春季车展,届时马自达3星骋等重磅车型将集中亮相车展,还有神秘大礼。

记者:在营销方面都有哪些措施?销售之后如何建立与车主之间的交流?

刘鲁华先生:车型的市场推广也决定了销量的成绩,除了积极参加车展等购平台,还将重点放在汽车销售网络的建设,已经设专人负责网络汽车推广销售。很多新车主对车况并不了解,长安马自达菏泽祥通4S店会定期开办新车车主讲堂,对汽车养护知识、常

见问题解决和节油用车技巧等方面进行讲解,增加4S店与车主之间的互动,提高客户服务满意度,提升长安马自达的整体品牌形象。

记者:依您看,目前最需要改进完善的地方有哪些?

刘鲁华先生:长安马自达菏泽祥通4S店经过半年的投入运营,受到很多消费者的支持和关爱,我们的团队非常年轻,还需要不断学习,相信今后会不断提高,致力于打造精英服务团队,加强内部管理和回访,全心为客户服务。

谁,是真正的弯道九段。

MAZDA 3 星骋 两厢/三厢驭弯而来。

向完美说不 MAZDA 3 星骋

“九段”的桂冠,在弯道加冕! MAZDA 3 星骋两厢/三厢全系标配麦佛逊式独立前悬架,多连杆式后悬架,精准操控,让每一条弯道都是制胜之道。此外,欧洲E-NCAP和美国NHTSA双五星安全碰撞评级, DSC电子车身稳定控制系统,安全无忧,才能胜人一筹。

*欧洲E-NCAP和美国NHTSA双五星安全碰撞评级(上述五星碰撞测试车辆为欧洲及北美当地销售车型)

全车无锈 三年十万公里质保

24小时救援 不限里程不限时间

zoom-zoom-zoom-zoom

长安马自达 | 百米知马力

400-800-2777 800-807-2777
www.chana-mazda.com.cn

MAZDA 3 星骋 MAZDA 3 经典款 MAZDA 2 炫动款 MAZDA 2 劲翔炫动款

菏泽祥通汽车销售服务有限公司

销售电话: 0530-7079888 服务热线: 0530-7079889
菏泽市黄河东路800号正大汽车广场(交通汽车大市场对过)