

领航

建园3周年特刊
菏泽润华汽车服务园

三载岁月谱华章,风正扬帆敢领航

菏泽润华汽车服务园成立三周年;三年里,润华人精耕菏泽市场,谱写绚丽篇章

文/张园园



2010年5月29日,经过4个月的试运营,占地30余亩,拥有雪佛兰、丰田、别克三家标准4S店的菏泽润华汽车服务园正式开业,这意味着润华在菏泽开启了一个新篇章。

从2003年涉猎菏泽汽车市场,到2007年筹建汽车服务园,到2009年汽车服务园正式奠基,到2010年试营业、正式开业,润华集团在菏泽车界扎根越来越深。

至今,菏泽润华汽车服务园已开业三周年。在这三年中,菏泽润华人脚踏实地、精耕菏泽,为菏泽客户提供更优质更精细的服务,在菏泽车界写下浓墨重彩的一笔,朝向腾飞鲁西南的目标迈出了坚实的一步。

审时度势,筹建标准化汽车服务园

成立于1990年的润华集团是以汽车服务业、医药业、房地产业和物业为四大支柱产业的综合性大型股份制企业,是省政府确定的重点大型企业集团,是全国十佳汽车服务商,中国服务业企业五百强,汽车服务业是其核心产业,可为用户提供汽车销售、维修、配件、汽车金融、汽车美容装潢、汽车保

险、二手车、汽车改装、汽车俱乐部等多功能全方位的汽车服务功能。2003年,润华集团涉猎菏泽汽车市场,注册成立润华集团菏泽汽车销售分公司,正式开始了在菏泽的创业历程。期间,分公司秉承“责任重于泰山,诚信以致百年”的经营理念,专业的服务水平,高效的服务团队受到了

广大客户的高度认可。“当时主要是做市场的网络终端,通过分销的方式,为菏泽当地消费者服务。”菏泽润华汽车服务园总经理曲敬明说,伴随着这种“二级销售网络”的发展,润华集团对菏泽市场的发展潜力越来越重视,通过综合调研,2007年谋划筹建润华汽车服务园,此期通

过先期渠道优势,进一步提高在菏泽汽车市场的占有率。2009年菏泽汽车市场上开始涌现出一批标准的汽车4S店,而在此时,润华集团也不再满足于单纯做4S店,他们希望为客户提供提供的,也不仅仅是汽车销售服务,2007年开始的汽车服务园的选址谋划,似乎就表明了润华集

团对菏泽汽车市场的整体规划,这提前进行的功课,不仅更具市场前景性,也为菏泽润华汽车服务园快速发展奠定基础。2009年7月18日,位于菏泽市东部开发区广州路2888号,占地面积约40000平方米,总投资规模达1亿元,建筑面积12000平方米的润华汽车服务园奠基开工,意

味着润华集团已不想在菏泽汽车市场分一杯羹,而是期望获得更大的市场蛋糕。按照“高起点规划,高标准建设,高水平服务”的原则进行建设,园区内建设了一汽丰田、上海通用别克、上海通用雪佛兰三大品牌标准4S店。“菏泽润华汽车服务园的筹建也更符合客户的期待。”曲敬明

说,此前菏泽并没有专业的售后服务环节,只能每月两次从济宁等地请专业技师到菏泽为当地客户提供保养、维修等服务。一方面是硬件条件的不完善,另一方面是潜在的市场需求以及市场发展对经销商提出了更高的要求。在此背景之下,菏泽润华汽车服务园的建立,不可谓不恰逢其时。

服务升级,提供的不仅仅是汽车

菏泽润华汽车服务园给客户提供的不仅仅是汽车,还为菏泽客户提供比原来更多、更优的服务,甚至给菏泽车主带来时尚车生活。这种改变从2010年1月初菏泽润华汽车服务园试营业开始便如影随形。“原来不能提供完善的售后服务,在园区内,维修、保养、装具、保险等一条龙服务,买车也没了后顾之忧。”别克车

主张先生是在2010年3月份在润华汽车服务园买的车,“以前售后跟不上有顾虑,担心买了车保养困难,而且车辆出点故障什么的谁也不舍得到路边摊修。4S店就不一样了,售后服务很到位,而且维修保养什么的省事省时。”

试营业期间客户的信赖和好评,给菏泽润华汽车服务园的建立以充分肯定,也预示了菏泽润华汽车服务园前景看好。2010年5月29日,菏泽润华汽车园盛装启幕,正式营业。从此,菏泽润华由汽车D型直营店华丽转身,一汽丰田、上海通用别克、上海通用雪佛兰三大品牌标准4S店强势而起。此时,菏泽润华园区已具备整车销售、维修服务、汽车俱乐部、保险定损中心等相关汽车服务功能。首次亮剑的菏泽

润华园区各品牌4S店均执行国际统一建设标准,统一形象,统一服务流程,统一服务标准,形成菏泽地区规模较大、服务功能齐全的汽车服务集群。“客户来看车更方便了,而且能在店内对相中的车有个更全面的了解,还能试乘试驾等”,曲敬明说,园区内的3家4S店硬件设施的完善,为给客户提供优质服务提供了先天的客观条件。

而员工人数的增多,“2009年共有100名员工,目前员工总数已经达到300余名,其中售后服务人员比重占到60%左右”,这意味着菏泽润华更重视售后,并开始全方位提升自己的软实力,“标准化服务流程的执行,更是从客户角度出发,希望为客户提供更贴心的服务。”

“润华汽车服务园的投入使用,也意味着一个新的开始,意味着润华开始在菏泽扎根。”曲敬明说,菏泽润华汽车服务园提供的不仅仅是汽车,“更为菏泽车主提供时尚汽车生活”。据介绍,为了让汽车真正融入有车一族的生活而不仅仅被作为代步工具,菏泽润华借助山东省汽车文化艺术节多次举办汽车运动会、汽车展示等活动,加强与车主之间的互动。

“印象最深的是2011年秋季举办的汽车运动会。”雪佛兰车主张先生参加了那次汽车运动会,趣味性强比赛项目不仅让他体验了竞技乐趣,而且活动中融入的家庭因素,还让他在紧张刺激的比赛收获快乐。无论是硬件设施的提升,还是员工的培养,亦或者是各种互动活动,都体现出菏泽润华人正努力为客户提供更多的优质服务体验。

辛勤浇筑,赢得赞誉纷至沓来

菏泽润华汽车服务园的建设及投入使用,不仅使得润华集团在菏泽车界的市场占有率提升,也加速了润华品牌在菏泽市场的树立和推广,更为菏泽润华赢得众多荣誉。菏泽润华汽车园一期建成后第一年实现整车销售2600余台,维修入场19000台次。2011年,菏泽润华借助润华集团“第

三次创业”的平台,夯实基础,积极进取,不断开拓菏泽汽车市场。2012年,在润华集团“全价值链、全生命周期的客户管理与服务”的业务战略指导下,菏泽润华汽车逐步开展汽车金融、汽车保险、汽车美容、二手车业务、客户会员管理项目,提供汽车消费一站式服务。截止到目前,菏泽润华汽车园实现

整车销售1.5万余台,维修入场12.7万余台。在取得业务佳绩的同时,菏泽润华汽车服务园内的三家4S店也得到了厂家的认可,菏泽润华别克店被厂家评为别克品牌四星授权销售服务中心及三星特约售后服务中心,菏泽润华一汽丰田店被厂家评为丰田金融全国模范经销店,并多次获

得全国客户满意度第一的美誉,菏泽润华雪佛兰广州路店被厂家评为雪佛兰三星授权销售服务中心及四星特约售后服务中心。菏泽润华在赢得荣誉,而这些荣誉的获得,与员工的辛勤付出分不开。“只有更优秀的员工,才能提供更优质的服务。”曲敬明说,员工的优秀源于他们的勤

奋努力和公司的培训,据其介绍,在员工入职及正式上岗后,会有一系列有针对性的培训,“根据员工岗位的不同,也会提供基础、中级、高级等不同级别的学习课程。”

如果说通过培训或学习,员工可以更认同企业价值观,更好地传递企业文化,那么骨干员工的本地化或者说管理

人员的本地化,在提高了员工的积极性的同时,也降低了企业管理成本。曲敬明说,公司给员工充分的上升空间,“这对员工有好处,对企业的发展有利,客户的服务成本减少,客户能够得到更好的服务”。据其介绍,2009年的百余名老员工现在多数已经成为骨干员工,有的甚至走上了管



片/邓兴宇



润华别克广州北路店:
2010年度别克品牌三星特约售后服务中心
2011别克管理力高效驱动系统奖
2011年度售后配件管理奖
2011年别克售后客户忠诚奖金奖
2012别克售后客户维系奖
2012年度别克品牌四星授权销售服务中心
2012年度别克品牌三星特约售后服务中心



润华一汽丰田广州北路店:
2011年“CS客户维系能力”成绩三个季度获得TOP店
2012年“CS客户维系能力”成绩两个季度获得TOP店
2012年丰田金融全国模范经销店
2012年鲁西服务技能大赛中获得优胜奖
2013年第一季的“CS客户维系能力”成绩为全国第一



润华雪佛兰广州北路店:
2011年度上海通用汽车三星特约售后服务中心
2010年度上海通用汽车三星授权销售服务中心
2011年度上海通用汽车四星特约售后服务中心
2011年度上海通用汽车三星授权销售服务中心
2012年度特约售后服务中心优秀索赔员金奖
2012年度上海通用汽车三星授权销售服务中心
2012年度上海通用汽车四星特约售后服务中心
2012年度售后配件管理金奖



菏泽润华汽车园:
获2012年度菏泽市开发区颁发的“经济开发贡献奖”

6月1日至6月30日,
10年以后的1.4SEMT乐风车
原价置换科帕奇及1.6T迈锐宝。

润华别克3周年庆
全系车型感恩钜惠
到店试驾享好礼

6月1日至30日感恩回馈
卡罗拉 RAV4 购车0利息 逆天特惠

优惠大酬宾
全系特价, 服务升级
购车免费洗车, 免费充氮气, 免费四轮定位一次

3周年店庆期间, 特推出5辆新赛欧特价车 限时限量到店抢购

润华雪佛兰广州北路店: 0530-5537000

润华别克广州北路店: 0530-5539777

润华丰田广州北路店: 0530-5955777

润华雪佛兰昆明北路店: 0530-6311777