

中国第二家、华东首家凯迪拉克旗舰店江苏华海凯迪明天正式落户南京

# 用细节打造“旗舰”

——专访凯迪拉克江苏华海凯迪旗舰店总经理洪启华

上周末,赶在中国第二家、华东首家凯迪拉克旗舰店正式落户南京之前,快报记者前往位于江宁区东麒路汽车4S园的江苏华海凯迪,独家探秘这家旗舰店的“过人之处”。刚刚进入东麒路汽车4S园,大大的凯迪拉克品牌LOGO就远远映入记者的眼帘。

采访中,总经理洪启华告诉记者,为了让客户能在进入4S园后第一时间找到江苏华海凯迪旗舰店,江苏华海集团董事长梁海先生特意让施工团队在9层的停车综合大楼楼顶,竖起了直径4米的凯迪拉克品牌LOGO,这也是全国最大的凯迪拉克品牌LOGO。因为要单独开模,做这个LOGO花费逾百万。

## “江苏华海凯迪拥有一个从容不迫的开局”

这家即将开业的新店——江苏华海凯迪,是凯迪拉克在中国第二家旗舰店,也是华东的第一家旗舰店。从经营面积和规模来说,是全国第二大,华东第一大。从二月份开始打桩,整个工期用了半年。在基建过程中,整个项目团队对工程质量丝毫不敢松懈。50多岁的曹工,从打桩的那天开始,一直吃住在施工现场,直至项目完成。华海人对细节的专注和执着令人钦佩。“江苏华海凯迪的总建筑面积约6500平方米,加上我们一个30000平方米的综合停车楼,共有36500平方米。仅展厅就有1150平米。我们还拥有超过30个工位,可以同时提供车辆的维修保养服务。”

谈及集团优势,洪总如数家

珍。“江苏华海是江苏省著名商标。它的行业影响和号召力将会带来更多吸引力,它的品牌含金量会给我们新生的店很大帮助。第二,集团在资金和设备上也给了很大支持,在江宁东麒路,华海是园中园。园中园里面有4家华海的4S店。集团优势让凯迪拥有了一个从容不迫的开局。”

## “我为我的团队感到骄傲”

当被问及怎样看待4S店之间的竞争时,洪总淡然一笑:“竞争核心是服务标准。”早在5月份,凯迪旗舰店就开始招募自己的团队,并送往上海,在厂方的指导下进行全方位的培训。回来之后,还要对团队进行严格考核和模拟演练,以提高他们的实际工作能力。除了招募新人以外,团队里的一些核心岗位均是任用的行业资深人士。

上海通用对新加盟的经销商都会有严格的考核流程,4S店的关键岗位:总经理、市场经理、售后总监、销售经理必须全部通过上海通用的面试,缺一不可。否则,整个加盟项目必须搁置。凯迪整个团队合作,精心准备了几近完美的PPT的材料。考核开始,洪总担任PPT主讲。从对凯迪拉克

的品牌认识,到对市场营销活动的理解和创新……讲完正准备接受PK考验的洪总意外地发现上海通用的评委只问了一个问题,“PPT是你做的吗?”洪总答:“不,这是我们整个团队合作的成果。”评委笑了,“你们通过了,你们的PPT准备得太完美了,我们想问的问题你们都给出了答案。”后来,洪总才了解到,他们整个团队不到一个小时全部顺利通过考核,已经打破了上海通用的纪录。

## 三个“1+1大于2”

作为凯迪拉克南京地区的旗舰店,凯迪对这个市场非常有信心。“我们相信,随着我们的落户,凯迪拉克在南京会实现三个1+1大于2:市场推广1+1大于2;销售1+1大于2;售后服务1+1大于2。”洪总细细道来:人都是有惰性的,如果没有竞争,4S店自然不会主动举办各种市场推广活动。一旦引入竞争者,这个局面必然会改变。有了竞争,售后服务质量也必然会有所提升。

据洪总介绍,凯迪拉克四季度还将推出一个全新服务品牌“星盾计划”,届时,我们经销商就能够给客户提供更加尊贵的服务体验。

## “让客户的尊贵体验和‘旗舰’一起升级”

进入展厅,就会看到一个圆形的吧台。这就是凯迪为客户所设置的。当客户来到吧台,可以享受5种以上精致饮料招待,让他有种尊贵的体验。“在这过程中,我们不会轻易地去打扰他。”

洪总反复强调客户感受的重要性,“我要求我的团队要站在客户的角度,了解客户的需求和感受。不要仅仅因为卖这个商品而卖。因为这也是一种伙伴、朋友式的关系。当你真正发现他的需求,并且给予适当的推荐介绍的时候,还要考虑顾客的感受。我们还会定期举办一些针对客户的体验活动,做到月月有主题、周周有活动。”

当被问及怕不怕凯迪的活动创意被竞争对手模仿时,洪总笑曰:“不怕,关键要看执行力。有些创意我们能想到,别人也能想到,但并非人人能做到。另一方面,我们也会学习对手的好点子。”张颖



凯迪拉克 江苏华海凯迪旗舰店

# 锋芒耀世

9月22日·南京



秉承凯迪拉克百年来的瞩目风范,凯迪拉克江苏华海凯迪旗舰店,以傲然风范9月22日震撼揭幕!坐拥近6500平方米豪华空间,打造1000余平方米超大营业展厅,独享五星级专业维修技师周到保养,超过30个工位同时接待,全程一对一专属尊贵服务,全方位领略凯迪拉克全车系杰作,零距离体验极致动力科技,恭迎阁下亲临品鉴。

江苏华海凯迪旗舰店

品鉴地址:南京市江宁区东麒路汽车4S园

贵宾热线:025-52795688

凯迪拉克专线:800 320 1302 www.cadillac.com.cn



Cadillac