

远看车市

车市变淡
服务不能变脸

今天,由于车市变淡正在让某些4S店原本被销售旺季掩盖的买卖双方矛盾,开始有所显现。

首先是销售顾问收入下降,直接导致服务变差。据了解,现在的汽车销售顾问基本工资并不高,主要收入都是靠卖车提成来实现。随着汽车市场的冷淡,部分销售顾问的待遇也同样遇冷。大明路上一位4S店销售顾问说:“进入5月,甚至更早自3月份以来,除了‘小长假’期间卖的还可以外,整个店基本上一天都走不了一台车,看来这个月的收入还是没什么指望。”而在江宁汽车4S园的某品牌4S店里,记者看到店里除了销售顾问外,没有一个顾客,见记者进店后有销售顾问听说是“随便看看”,便不再理睬。更为严重的是记者还在某汽车街一销售状况不好的高档车4S店里,亲眼看到一位女销售顾问对一位看过车,却没买车的客人小声出言不逊。

其次是售后维修为弥补售前损失,比平时更随意增加消费者修车负担。现在由于许多车主都是只会开车,对汽车维修方面的知识知之甚少,于是也就给个别4S店维修人员“小病大治”的机会。据一位谙熟后市场的同行透露,在汽车销售不景气,有些4S店老板对进厂修车,包括更换配件都提高了考核指标,于是小病大治,不修只换的现象也就比车市销售旺季

时来得更凶。

显然,上述现象的出现也是市场使然,毕竟销售顾问的动力来自销量,销量直接影响其收入水平,没有动力了,服务变差从表面看来也属正常。但是,从4S店和品牌美誉度建设来讲,这是绝对不允许的。市场环境不好,销售人员收入降低,这不是销售人员服务与态度变差的理由。恰恰相反,越是在市场环境不好的时候,越应该苦练内功,改善服务态度,提高服务质量。在几乎每个品牌4S店对售前、售后服务都有严格培训的情况下,再出现上述现象,就不是水平问题,而是意识问题了。

那么如何解决服务意识问题呢?

记者认为,任何一个品牌的4S店都应该树立打造百年老店的志向,如果是一个长期把汽车销售作为事业来干的销售店,对顾客的服务就应该自始至终保持一致。即使车市走势不能控制,但是4S店内部管理却可以加强并且调整。比如与时俱进制定新的激励方案,同时还可以加大单车提成的比例,从以前简单的以数量增加拿提成,变为达到一定数量后成倍拿提成,同时也要相应加大被投诉后的处罚力度,让奖惩更加分明。当然作为一个称职的销售顾问,则更应该以平常心看待车市:潮起潮落待涨时。

张思远

让车主“明明白白消费”

——专访进口现代江苏东源店董事长徐继斌

徐继斌,进口现代江苏东源店董事长,代理韩国现代品牌至今已8年。回顾这8年的经营历程,他告诉记者——

现代汽车正在赢得越来越多的认同

徐继斌告诉记者,在选择代理进口现代品牌之前,他已经和进口汽车打过挺长时间交道。他通过当时对海关多年来进口汽车的数据统计发现,韩国现代进口量都是第一。于是,在一个投资选择的机会面前,他选定了经营现代汽车。2004年12月江苏东源作为当时华东地区第二家韩国现代汽车4S店正式成立。2007年江苏东源又在安徽开了一家4S专营店。同时江苏东源还在整个江苏地区除无锡和苏州以外,拥有十几家二级经销商。江苏东源更从2006年以来于全国37家进口现代特约经销商中脱颖而出,先后被韩国现代汽车公司评为“最优秀经销商”和“全球S级(最高级别)经销商”。

徐继斌还认为,现代汽车也在发生改变。最明显的就是其展现出更具活力的创新意识。他指着展厅内的现代三门两厢紧凑型车Veloster(飞思)告诉记者,“用买合资车的钱,买辆进口车,或许就是很多‘懂车人’选择现代汽车的理由之一。”

“撞坏了免费换新车”不是噱头

“当然,除了高性价比之



外,如果你购买的雅科仕或者劳恩斯撞坏了,我们还将免费为你换辆新车。你觉得不可思议吗?但现代汽车就是这么做的。”

徐继斌告诉记者:“在残值保障服务方面,凡是在2012年1月1日至12月31日期间购买雅科仕、劳恩斯的车主,在处理二手车时均可享受1年内最高80%,2年内最高65%,3年内最高45%的残值保障率。除此之外,现代汽车也针对全系车型提供365天全天候紧急救援服务,如果你和家人开车前往外地,路上车坏了,给现代汽车道路救援打个电话,我们将为您提供住宿或继续旅行的服务。你要是愿意在事发地等待车辆维修完毕,我们将为你预约酒店并支付房费;如果您选择继续旅行,我们将免费提供前往旅行地的车票或机票。”很明显,在众多进口豪车纷纷卷入“价格战”的硝烟之际,现代汽

车已经高举着服务的旗帜开辟了豪华车“价值战”的新战场。

要让消费者“明明白白消费”

硬件是衡量一个4S店专业程度的标准。徐继斌介绍说,江苏东源4S展厅建筑面积达4000平方米,维修车间2000平方米,拥有与世界同步的现代化发动机故障诊断仪(DA-1000D)等。但这些都只是在徐继斌看来都不重要,他告诉记者:“对于每一位新车主,我们都会附送一份保养指南。详细介绍汽车各部件的各项保养时间与保养内容。同时,针对消费者颇为顾虑的‘过度维修’,我们特意买来医院用的内窥镜,让消费者亲眼看到发动机中的积碳情况,自行决定是否需要进行清理,这就是明明白白消费。”

张思远 付蕾

一周车事

第十所利星行小学落户江苏



在今年的儿童节来临之际,江苏省泗洪县的数百名小学生共同收到了一份来自利星行汽车的特殊礼物。5月25日,由利星行汽车业务网点南京宁星汽车维修服务有限公司捐资修缮的泗洪县淮北中学附属利星行小学正式竣工并举行了新校牌揭幕仪式。这所学校是利星行汽车在全国范围内完成援建的第十所小学,也成为利星行汽车捐资助学历史上的一个重要里程碑。此外,南京宁星还承诺每学年向学校捐赠一笔助学奖教资金。活动当天,多个爱心奔驰车主家庭专程从南京赶来,向孩子们赠送图书和文体用品。

力帆X60“纵横天下行”在宁举行

5月27日,力帆X60“纵横天下行”活动南京站举行,到场客户达到500多人,现场订车及成交20余台。活动现场,4辆未经任何改装的力帆X60上演了一场精彩绝伦的视觉盛宴:游龙穿桩、多车同步穿桩、多车对穿……车队以战斗机队形飞速穿越全场,在急切的刹车声中又稳稳停下,纹丝不动地排成整齐的队形。同时,在“寻找最美城市”的活动中,组织方还邀请了媒体与客户参与试乘试驾活动,期间还拍摄了体现城市美丽的照片,秀出每个人心中最美的城市。

东风日产启辰裕尚专营店开业

5月26日,南京首家东风日产自主品牌启辰——南京裕尚专营店盛大开业。开业现场特意举办东风日产全车系特卖会,吸引众

多客户前往。东风日产旗下品牌启辰及其首款量产车D50,不仅拥有宽大舒适空间,而且具备了百公里6.4L的低油耗、6.78万的低售价。东风日产启辰南京裕尚4S店位于南京市浦口区泰山街道沿山东路9-8号,总占地面积近6000平方米,启辰车型的车主除了可以在启辰裕尚店接受售后服务,也可以在东风日产汉虹幕府东路店、定淮门店或奥体店进行车辆的售后服务,东风日产车主也可以在启辰裕尚对爱车维修保养。

南京弘达别克专营店开业

5月26日,上海通用别克南京弘达4S店在六合区江北大道世纪车城隆重开业。该店隶属于南京弘达集团,弘达集团主要从事汽车相关业务,涉及汽车贸易、售后服务、配件供应、汽车装饰、汽车保险、金融担保以及二手车交易等等,如上海通用别克、雪佛兰品牌的汽车销售及售后服务;美国通用欧宝、上海汇众伊斯坦纳等品牌汽车维修;ACDelco快修连锁等。开业之日,南京弘达别克4S店独家推出凯越、英朗、君威等特款车型,同时还独家提供0首付0利息,贷款免担保、免房产抵押,特装车最高优惠可达4万元。

江北汽车城将办汽车乐购节

2012江北汽车城首届乐购节6月2-3日在弘阳广场(苏宁电器)盛大开幕,只要您买车,就有机会将五折充值加油卡、五折3G导航等礼品统统带回家。现场还有众多抽奖活动,境外游、海岛游,想去哪玩去哪玩。由东风日产南京宝铁龙裕通专营店组织,江北汽车经销商联合主办的本次汽车乐购节集结了目前市面主流品牌(东风日产、斯柯达、东风标致、一汽丰田、雪佛兰、北京现代、东风本田等)。另外,只要你成为任意一家参展经销商的新浪微博粉丝,活动当天转发现场照片,就有机会现场8折抢购特价车。

“BMW童悦之家”南京落成

5月26日,南京市七桥小学100多位师生与来自宝马爱心大家庭的成员们温情相聚,共同庆祝“BMW童悦之家 南京站”的

落成。“BMW童悦之家”儿童关爱计划,是由宝马爱心基金与中国儿童少年基金会联合发起,携手BMW经销商共同打造的以关注经济条件相对落后地区儿童成长、发掘儿童潜力为目标的社会公益项目。它依托宝马爱心基金的捐赠,通过“BMW童悦之家”的建设和不定期的BMW车主志愿者活动,为儿童提供必要的成长援助和心灵关爱。

江淮瑞鹰“鹰联盟”活动启动



5月26日,江淮轿车江苏苏物4S店举行盛大的江淮苏物“鹰联盟”成立仪式。“鹰联盟”是江淮瑞鹰车主的车友会,是为瑞鹰车友提供的融洽而稳定的交流车技、增进友谊、拓展生活的空间。凡江淮瑞鹰的用户,均可免费申请加入鹰联盟。加入鹰联盟后不但能享受维修、保养的优惠,还能参加鹰联盟组织的一系列自驾游、公益活动等。当天,“鹰联盟”在南京国际跑马场举行了户外车马体验活动,车主们获得了车马共技的难得体验,他们驾驶瑞鹰同马匹竞速,感受了越野驰骋的别样乐趣。

进口起亚上线欧洲杯手机游戏

5月28日,进口起亚正式上线一款特别为欧洲杯球迷定制的手机APP互动游戏软件——“投你‘索’好”,球迷们不仅可在观赛之余参与游戏预测欧洲杯赛事结果,更能通过累积积分赢取包括欧洲杯获胜国旅游、凯尊一个月使用权、索兰托一个月使用权、三星Smart TV在内的多项心动大奖。进口起亚此次推出的APP互动游戏、路演、巡游、试驾等多项欧洲杯落地活动,球迷们可通过

4S店及路演现场所设置的二维码扫描,或直接在手机平台下载该软件,即可参与游戏。

长城腾翼C50更名为长城C50

长城汽车日前正式宣布,旗下原来的“腾翼”轿车品牌在车展上更名为“长城轿车”。原来的腾翼C50已经更名为长城C50。长城汽车总裁王凤英表示,很多消费者对“长城”这两个字有比较特殊的感情,因为“长城”这个名称是非常具有中国元素的,在全球很多消费者心目中它具备被快速认知和记忆的典型特征,所以,在经过缜密的调研、论证后,把轿车品类的品牌名称改为“长城”。长城C50搭载1.5T涡轮增压发动机,百公里综合油耗仅为6.3L,并实现了9.7秒的百公里加速成绩,入门价格仅为7.8万元。

固特异御乘SUV静音轮胎上市



近日,固特异以其屡获嘉奖的豪华乘用车轮胎“御乘”为基础,推出固特异史上最静音的SUV轮胎——固特异御乘SUV轮胎。固特异御乘SUV轮胎具有独创的“静音胎面”技术,其采用封闭式胎肩花纹设计,能有效防止纵向噪音声波辐射发散;更多节距的花纹设计,优化每一花纹块的特性及其排列顺序,降低共振所产生的噪音;而肋状花纹条设计,使胎面花纹块能够平顺渐进地接触地面,降低轮胎接触地面的噪音以及噪音辐射。此外,固特异御乘SUV轮胎的吸震胎体设计还采用更大的带束层夹角,让胎体更有弹性,能更好地吸收颠簸路面所带来的震动。