

梦想还在更远处

——访东风日产中原专营店总经理张雯

本报记者 李莉 魏瑞娟

铸就胜利之师

从今年3月出任东风日产中原专营店总经理开始,张雯需要做的事情很多,被她放在首位的是“团队建设”。

通过每周的知识强化训练提高员工的业务素质、通过多样化的拓展训练培养团队协作精神、通过强化责任意识提高整个团队的执行力……“加强团队建设,根本目的是通过提高每一位员工的素质从而为客户提供更多的服务。”

7月的一个中午,颐达车主王先生因仪表台异响问题来到东风日产中原专营店要求保修,车主当时情绪激动,并扬言若维修不好便要退车。

像这样专于工作的事例,在东风日产中原店比比皆是。谈到销量直线上升及销售、售后满意度“双百分”的成绩,张雯不吝于对公司员工的赞扬:“所有的收获都是整个团队共同努力的结果,而不是个人单打独斗之功。”

积蓄实力,是为了更壮阔的远征。梦想已经扬帆,“通过全体员工的共同努力,再铸东风日产中原

店的辉煌”成为张雯带领员工前行的方向。

客户价值最大化

客户口碑就是最好的宣传。在汽车市场竞争激烈的今天,几乎每个4S店都以此作为竞争法宝。在东风日产中原专营店,4000多位忠诚的保有客户是中原店最大的财富。

今年6月份开始,在东风日产中原店卖出的每一辆车,都被工作人员细心地贴上了“保险管家”的小标识,用户不管在什么时候遭遇事故后,只需拨打保险管家的电话,东风日产中原专营店的工作人员都会第一时间赶到现场,帮助车主完成紧急救援、定损、维修、索赔全流程的“管家式”保险服务。

想做大事的人很多,愿意把每一件小事做好的人很少。张雯认为,客户价值体现于售前、售中、售后的每一个细节。作为改善服务的重要环节,东风日产中原专营店设立了专门的客户服务部,并且由张雯直接领导,“客服部是反映公司各项工作是否做到位的晴雨表,根据客服部收集的来自客户反馈的第一手资料,公司可以及时对各个环节作出持续改进。”

媒婆驾校

新手刹车 苦练脚底功夫

新手开车往往最关心车子的刹车性能,但是踩刹车也是有学问的。

不少司机习惯用脚尖轻踩刹车,在一般情况下,这种动作没有什么不妥,但在紧急情况下,很可能无法立刻将车刹住。这是因为,用脚尖刹车的动作,不如用脚掌迅速,能在瞬间将整个刹车踏板踩到底,发挥最大刹车能力。

在转弯时要提前准备,做好车速调整。万一遇到突发情况,如突然察觉有障碍物时,应立即停止倾斜动作,然后制动,待车速稍慢时,再倾斜车身转弯。简单一点说,就是停止转弯、制动、再转弯。下坡刹车在于巧。先轻踏挤压尾刹,再挤压前刹,目的是防止车头过分下沉,主动增加尾轮负重,避免加重在丫杆上。

王 文

专家答疑

在封闭的车里开空调睡觉安全吗?

答:在封闭的车库里或者烤漆房里开着空调睡觉都是非常危险的,因为汽车尾气排放的一氧化碳气体在这种封闭的空间里不能及时散掉,导致有毒气体渗入车内而使车内人员中毒。

有人问,我在野外把车停在一边开着空调休息应该没事了吧,其实并不是这样。原地不动的情况下也不应该长时间开空调,一是这样可能造成发动机高温从而损坏发动机,二是这种怠速状态非常费油,三是无论在行驶中还是静止状态下,车排放的尾气都是在车身的下部,流通不好的时候,就有可能从空调入风口进入到车内。

张 好

中原车讯

河南天道

通过福特钣喷 QualityCare 认证

7月30日,河南天道正式通过长安福特QC认证小组的严格审核,成为河南省首家通过福特钣喷 QualityCare 认证的经销商。

福特 Quality Care 是福特全球统一的服务管理流程,是福特体系内部独有的针对经销商流程改善的一套项目,目的是提高客户对福特品牌的满意度和对经销商服务的满意度。

翟 曜

瑞虎3

迎奥运团购价出击

为迎奥运,河南新大陆对瑞虎3进行团购优惠促销活动,即日起8月8日,瑞虎3 1.6L车型国内最低仅售7.98万元。

据河南新大陆销售人员介绍,消费者在得知瑞虎3 1.6L团购促销优惠最低至7.98万元的第一天,到店咨询的人就络绎不绝,他们认为买瑞虎3节能、空间实用,真是最佳的选择。

陈 帅

据分析显示,中国汽车市场需求确实与前几年大有不同,人们的消费心理日趋理性,除了考虑汽车性价比之外,也更注重汽车的多功能性。

陈 帅

裕华上捷

举行明锐车友奥运趣味赛

8月2日,上海大众斯柯达河南裕华上捷组织的迎奥运车友趣味体验赛,在郑州金鹭鸵鸟园火爆举行。

上午10:00,车友趣味体验赛正式开始,比赛由过浮木、滚圆筒、跨浮桥等水上运动与陆上探险比赛项目组成,不少家庭都是一家三口齐上阵。

宏 铃

东风标致蓝盒子

发布最优用车解决方案

日前,东风标致裕华致锐蓝盒子推出一项名为“诚信之狮,为您排忧解难”的活动:即日起,东风标致裕华致锐特约店为购买东风标致307车型的消费者免费提供两年内的车辆维护超值服务套餐。

此次活动,东风标致蓝盒子认真考量消费者买车用车环节中的各个因素,全面优化最被关注的所有关键项目,彻底打消了诸如“买得起车,养不起”、“修车黑幕多”、“4S店修车费”等困扰消费者的种种疑虑。

张 静

爱车课堂

爱车“休息期间”也要注意保养

司机都知道行车时要注意安全驾驶,其实,爱车“休息”时,也需要悉心照顾。

门窗要关严

案例:上周某天下了一场大雨,小李把车停在小区的免费停车场里。小李下班回家发现,车厢内竟然被水淹了。原来自己开车时,开窗通风,下车时没把玻璃窗全部摇上,露了一点缝,没想到被大雨浇了车。

支招:水进入车厢内,维修过程主要是清理车内积水,位于车辆底盘下部有几个密封胶堵,打开胶堵能够放出车厢内的积水。

雨后除了车门焊接及车体焊接部分容易生锈腐蚀外,车门内部的铰链、锁扣等铁质零件因被门饰板遮住,也容易受潮,因此在天晴的时候车主可找一个阴凉的地方,将所有的车门及行李厢盖全部打开,让车内的湿气排出、通风,然后将车内的脚踏垫、椅套拆下来,清洗晾干。

车“犯小病”要及时修

案例:小王在高速上被追尾,后备箱后盖略有变形,当时没在意。想等有时间再去修。结果,第二天下了雨,后备箱进了水。

试车手记

空间拓展的“能手”

——试驾广汽丰田雅力士

买车是不是越大越好?记者通过试驾由广汽丰田富达诚诚航海路店提供的广汽丰田雅力士,对小车有了全新的空间认知。

看到雅力士,记者首先想到的形容词是小巧、时尚,但坐到雅力士驾驶座上,从各个角度向外望去,记者都有豁然开朗的感觉。

买车是不是越大越好?记者通过试驾由广汽丰田富达诚诚航海路店提供的广汽丰田雅力士,对小车有了全新的空间认知。

后盖略有变形,当时没在意。想等有时间再去修。结果,第二天下了雨,后备箱进了水。

支招:后备箱是大家较容易疏忽的地方。一般程度的追尾事故,只会令保险杠上有痕迹或者部分脱落。而后车厢受冲击,也会或多或少的变形。

下车别忘了关车灯

案例:张莉将车停在单位停车库里,忘了关车灯,等她出差后回来,车灯已经因为缺电而自动熄灭了,而且发动机无法点火。

支招:在这种情况下,只能立即叫修理厂、紧急救援或者拖车公司来解决。直接换一块新的电瓶,大概要600多元。而通常我们都会选择充电。

李 莉

本周汽车行情

Table with 3 columns: 车型, 主要配置, 价格. Includes models like 北京现代, 悦动, 伊兰特, 索纳塔, 雅绅特, 途胜, 御翔.

荣威汽车河南标准4S店 荣威人生 从锦程开始. Includes models 荣威550, 荣威750 1.8T, 荣威750 2.5 V6.

Table with 2 columns: 车型, 价格. Includes 赛拉图/欧风, 狮跑, 锐欧, 嘉华.

上海通用-别克. Includes models 君越, 陆尊, 凯越. Includes contact info for 河南众通汽车服务有限公司.