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



"通过努力,再铸中原店的辉煌。"怀揣 这样的信念出任东风日产中原店总经理,未 及半年,张雯就带领旗下团队用扎实的成绩 诠释了信念的力量:面对强劲的竞争对手, 今年上半年连续4个月以110%的达成率超 额完成任务,销售、售后客户满意度获得"双 百分",作为河南省首家东风日产4S店,东 风日产中原店新时期的梦想之旅已经扬帆 起航

通过福特钣喷 Quality Care 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 Quality Care 认证的经销商、河南

区域福特授权事故车维修中心。同日授牌仪式在河南天道举行。

福特品牌的满意度和对经销商服务的满意度。通过业务流程的改

善,突破以往工作中遇到的瓶颈,为客户提供更好的服务。河南天

道自2003年开业以来一直保持大区销量冠军,并在开业后首家通

过福特亚太机电 Quality Care 认证,以优异的销售业绩和客户满意

度屡获长安福特年度"全国十佳优秀经销商"荣誉。据河南天道总

经理郎敏介绍,公司导入福特钣喷 Quality Care 流程后,无论在设备

还是技术上均有新的改善和提高。钣喷车间在原有的两个烤漆房

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

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。这次瑞虎31.6L的

团购促销,不仅让早已有心购买瑞虎3的消费者得到实惠,更吸引

了一部分家轿市场的关注者,很多人当场付款购车。在销售人员作

介绍的同时,一位刚刚付款的刘先生兴致勃勃地对记者说,最近想

买一辆适合家庭使用的轿车,一直在关注,恰巧遇见瑞虎3的促销

活动,于是进店来咨询。通过试驾,发现瑞虎3动力足,越野通过性

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。瑞虎3有节能、空间实用(自重只有1.3吨)、通过性好等

优势,又有团购价7.98万这么优惠的价格,相信会有良好的市场反

举行明锐车友奥运趣味赛

的家庭应邀参与了活动。据悉,本次活动的目的是在广大车友中倡

导"环保、健康、运动"的奥运生活理念,同时和斯柯达明锐的火炬手

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。欢笑声、尖叫声响彻整个赛场。经过2个小时的角逐, 共有12名车友勇夺水陆两个场次比赛的前三名。为了让游园市民 亲身体验奥运激情,斯柯达河南裕华上捷还特别准备一个2008奥

运祥云火炬,与斯柯达最新推出的2.0奥运限量版明锐在金鹭鸵鸟 园内一同展示。在展区现场,众多参与体验的游客争睹奥运火炬的 "真容",不少人还兴致勃勃地手执火炬,立在奥运版明锐旁合影。

宏铃

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。50个斯柯达明锐意向强烈

上午10:00,车友趣味体验赛正式开始,比赛由过浮木、滚圆筒、

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

也不错,而且外形酷,空间大,特别是它的节油性能更是出众。

的基础上再增加了二个简易烤漆房,还引进了两台干磨机

起至8月8日,瑞虎31.6L车型国内最低仅售7.98万元。

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

中原车现

河南天道

瑞虎3

应。

裕华上捷

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"。在她看来,一支高素质的团队是企业最好 的"名片",而今年也被她定为东风日产中原专营店 的"内部管理年"。

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。"张雯如此解释团队建设

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。面对客户的指 责,高级维修技师谷凤斌耐心解释,在查找故障的几 个小时中,尽管天气炎热,谷师傅没有喝一口水,排 除故障后,王先生非常满意地伸出了大拇指。

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

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多位忠实的保有客户是 中原店最大的财富,公司由老用户转介而产生的新 客户达到近30%。张雯认为,良好的客户口碑源于一 系列增值服务,也源于服务流程的细致化。

今年6月份开始,在东风日产中原店卖出的每一 辆车内,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 都会在第一时间赶到现场,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,使客 户从购车到用车整个过程真正做到省心、放心、安 心。除此之外,二手车置换、汽车个人消费信贷等业 务也会向顾客提供增值服务。

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

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

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。但由于车内装饰材料地胶吸 水性很强,应拆除地胶,放置于宽敞空间 便于水分的蒸发,安装后还要注意打开 空调,将车辆循环开关调整到内循环,使 车厢内水蒸气通过空调系统排出车外, 在夏季这是一种非常快捷的除湿方法。 一遇天气放晴,将车子停在太阳下接受 日晒,打开四门车窗,让车内空气对流一 番,被晒热的车身会很快地排出内部淤 积的水汽。

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

车"犯小病"要及时修

案例:小王在高速上被追尾,后备厢 时,才能重新将电瓶充满电。

后盖略有点变形,当时没在意。想等有 时间再去修。结果,第二天下了雨,后备

支招:后备厢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。而后备厢 受冲击,也会或多或少的变形。有的驾 驶者在发生事故后,在进行快速处理时, 没有看清车辆的受伤部位和程度。再加 上不及时去修车,就会有很多隐患。此 外,许多人喜欢将一些洗车工具及杂物 堆在里边,尤其是放置备胎的地方更容 易藏污纳垢,积聚的水汽极易流到凹槽 的备胎处。长时间不使用,该部分的钣 金及换胎工具就会生锈,最终蔓延至整 个底盘部分。因此行李厢内最好不要堆 放不必要的杂物。

下车别忘关车灯

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了。 直接换一块新的电瓶,大概要600余元。 而通常我们都会选择充电。虽然将电线 一头接在修理车上,一头接在事故车上, 就可以实现电瓶充电。但充电时一定要 确保充饱电,否则会导致电瓶内的配件磨 损严重。由于没电后充电要很长时间,通 常修理人员都会帮事故车把火打着,然 后,驾驶车辆保持时速60以上,跑两个小

空间拓展的"能手"

-试驾广汽丰田雅力士

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。在内部 空间上,对比国内同级别小型车,雅力士在高 度上拔得头筹,在宽度上也处于领先地位。同 时,通过缩短前后悬,营造出2460mm这一不 逊于其他两厢车的轴距,使影响驾乘人员舒适 度的乘员舱空间得以放大,对于车内乘员的膝 部、腿部空间给予了特别关照。

1545mm,达到了国内同级别小型车之最;在腿 部舒适度上,雅力士提供给车乘人员相对较高 的乘坐姿态,使得乘客的脚着地更垂直,身体 偏向后倾,这比消费者乘坐高度相对不够的汽

车,小腿前屈脚着地要舒服很多。

让记者颇为赞赏的还有雅力士的储物便利 性上:车内分布有20多处储物空间,仅中控台 上就有9个储物格,零钱、名片、手机、MP4、矿泉 水瓶等小物件各得其所,对于现在满身电子设 备、零钱卡包的年轻消费者来说,雅力士如此人 性化的空间设计,无疑颇为体贴。

在记者以往的印象中,一直认为多了一个 "尾巴"的三厢车比两厢车实用,因为三厢车的 行李箱容量更大。但雅力士这样一个行李箱 空间拓展的"能手"彻底打破了记者的旧观念: 在满载的情况下,雅力士的后备箱空间为272 升,当需要存放更大的物品时,后排座椅可以 4/6放倒,与行李厢连成一个平坦的空间,从而 可以获得737升的最大行李空间,其强大的空 间弹性,让人相当满意。

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。

不少新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。脚踩刹车的正确方法是 用脚尖到脚掌之间的力道来踩刹车。从一个人平 时操作刹车的方式就可看出驾驶水平的高低。一 踩刹车就让车子立即停住,或是该停下时无法停 住,都不是开车高手应有的表现。

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。先轻踏挤压尾制,再挤压前制,目 的是防止车头过分下沉,主动增加尾轮负重,避免 加压在丫杆上。除了脚刹之外,还要善用油门控制 车速。在有安全距离的情况下,一旦需要减速,只 要将油门松开即可,适当配合脚刹,更容易控制车

王文

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。

有人会问,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 动机高温从而损害发动机,二是这种怠速状态非常 费油,三是无论车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 有可能从空调人风口进入到车内。所以提醒车主 在车原地不动的情况下,最好不要长时间开空调, 也不要在车内睡觉。

张 好

本周汽车行情

18.18-23.98

21.78-25.88

全 北京现代河南 5 4 8 店 蝉联04. 05. 06年全国销售冠军、全国最佳4S店 悦 动 炫舞上市,悦目心动! 伊兰特 DVD导航版火热上市,等你来! **雅坤特** ABS+EBD: 双气囊: 电子防盗系统:侧面防撞钢梁: 行车电脑:感应碰撞自动解锁: 环保无氟空调: CD+MP3播放器。 (万元 途 胜 倾斜式助力转向柱;安全气囊;安全气帘; ABS+EBD;顶置行李架;真皮座椅及内饰; 可掀式后窗玻璃;行李网;6碳00等。 (万元) 御 翔 ABS+EBD: 速度感应门: 电子防盗+芯片 钥匙: 双排气管: 双开启电动天窗: 自动左右独立恒温空调。 16.58-22.38 超值二手车:详情请咨询:66539021 13938589913

荣威汽车河南标准4S店

销售:0371-66539222 售后:66539111 地址:郑汴路中博汽车广场

Silverstone全时数字仪表,自律航法GPS全球定位 系统,Dual-Bus智能行车管家系统,Press-to-go智 能一键启动,Kavachi,1,81全铝固压耐久涡轮 增压发动机,高刚度加固型USD车身 荣威750 1.8T Kavachi涡轮增压发动机,HONEYWELL超高压TCL—Tech涡轮增压技术,航空级全铝锻造高强度缸体,结合多点燃油直喷Mfi技术 荣威750 2.5 V6 CigarShape雪茄型车身。SIEMENS全新一代EMS管理策略。SCS六位一体主动安全系统,Lmmobilizer发动机防盗系统、车内超声防盗、集眼双圆弧水平自动调节自清洗XT氩气前大灯、驾驶席14向可调座椅,智能TPMS胎压监测器

河南锦程汽车销售服务有限公司 4S店地址:郑花路与天伦路交叉口东200米 尊荣热线:0371-967777 http://www.hnjcgc.com

KIA 东风悦达·起亚 河南双盛 - 与您最近的东风悦达起亚4S店

地址:郑州市郑汴路116号中博汽车广场北门

钥售热线	M线:03/1-69169111 69169222 售后服务:60		
赛拉图/欧风	双安全气囊、EBD+ABS+BAS、中央控制门锁、电动门管、电动调节外后视镜、油箱口/后备箱遥控开启、电热妨耗、金属内饰、铝合金轮圈、遥控钥匙、行程电脑、电动天窗、真皮座椅、假车雷达等。	9.18-11.88	
狮 跑	前后雾灯、电动天窗、铝合金轮圈、自动恒温空调、安全气囊、EBD+ABS+BAS、金属内饰、电瓶防耗装置、R+CD+MP3、6:4分离式后座椅、行车电脑、倒年雷达、儿童安全锁等	15.98-23.88	
锐 欧	双安全气囊 EBD+ABS+BAS、动力/可调转向、中央控制门窗、电动天窗、电瓶防耗装置、返控开启油箱口/后备箱、Rodio+CD+MP3、铝合金轮圈、巡控钥匙、金属内饰、智能电脑、高位制动灯等。	6.98-8.48	
嘉华	双安全气囊、EBD+ABS+BAS、电动天窗、铝合金轮圈、电动天线、桃木-金属内饰、动力可调转向、摇控钥匙、电瓶防耗装置、遥控防盗 系统、智能电脑、铝合金轮圈、倒车雷达、真皮座椅、雨量應知型雨 制等。	19.58-27.5	

▍二手车置换-双盛与您最近 专业评估 安心快捷0371-69169107

上海涌田-別古

	上海巡内劝无	
君越	中英文多功能驾驶员信息中心,DLUETOOTH车载蓝牙电话系统、智能语言导航系统、RES逼控发动机启动系统、方向盘上按键控制,手动换挡。DVD影音播放系统、前置6.5英寸多功能液晶显示屏、6+2喇叭。	20.98-32.98
G L 8	内后视镜带倒车雷达、一体式钛银背光仪表盘、第三排座 椅独立空调控制、双层电动天窗、高保真CD豪华音响系统附 ETR自动搜台功能、八喇叭扬声系统。	21.8-24.3
陆尊	3.0LVVT V6发动机、自动定速巡航、ABS+EBD+TCS、左侧电动滑移门、三屏DVD影音系统、红外线耳机、视音频输入端子、智能语音导航、harman/kardon世界顶级剧院音响、高级真皮行政座椅。	28.8-37.8
凯越	驾驶员座椅前后8向调节/腰部支撑、前后排电动窗、高级智能语音导航系统、harman/kardon 影音播放系统、双层天窗、真皮座椅、雨伞储存盒、RES遥控发动机启动系系统。	10.38-14.98



河南众通商务有限公司 郑州市中原中路155号4S店: 0371-65646699

东风标致蓝盒子

一起,分享奥运的喜悦。

发布最优用车解决方案

日前,东风标致裕华玖锐蓝盒子推出一项名为"诚信之狮,为您 解忧"的活动:即日起,东风标致裕华玖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,该套 餐涉及车辆保养、保险理赔、备件质量及价格等多个消费者用车中 注重的关键项目和方面。

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店修车贵"等困绕消费者的种 种疑虑,力求为东风标致车主解忧。 张 静

@ 试车手记

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。

开阔的空间之外,雅力士车身高至

李 莉