



6月19日,恰逢广汽丰田渠道成立四周年之际,广汽丰田在广州发布“心悦服务”品牌及服务口号“心悦服务,e路呵护”。为了增强顾客的“心悦体验”,广汽丰田已经在包括河南区域广汽丰田骏驰店、富达诚店在内的全国221家销售店同时推出四项心悦行动,推动渠道品牌全面升级。

“心悦服务”以“专业、便利、安心、尊贵、信赖”五大承诺为载体,以全力构筑

一次性修复体系、最快30分钟快速保养、预约0等待、100%纯正零部件、工时及零部件价格透明等多项服务承诺为强有力支撑,强化“尊贵、贴心”的渠道理念,全面提升服务水平,以行业最高水准打造“服务品牌No.1”。

同时开展的夏季服务双周、售后车间开放日、80万车主征文大赛、老客户关怀活动四大心悦行动,为车主带来“尊贵、贴心”的“心悦体验”。

广汽丰田执行副总经理冯兴亚在发布会上表示,推出“心悦服务”品牌标志着广汽丰田渠道品牌进入了全新的发展阶段。广汽丰田成立6年来,成功导入了丰田全球领先的顶级设备和生产方式,构筑起完善的销售服务体系,完全有信心有能力对消费者做出“五大承诺”,更好地满足消费者对汽车服务质量的更高需求。

本报记者 张延昭

领航高端 精准服务 电话 67655210 67655197 E-mail:zzrb5271@vip.163.com

## 车市假日营销

# 噱头多 实惠少?



本报记者 李莉

与餐饮业、百货商场人头攒动的热火朝天相比,端午三天假期,适逢向淡季过渡的车市收获寥寥,缺乏“真金白银”优惠的节日车市面临尴尬。

针对“端午节期间有何优惠促销活动”这一问题,在假期之前记者就询问了多个品牌汽车经销商,“延续原有的优惠”、“送装饰大礼包”、“购车抽大奖”等成为车商们最普遍的回答。采访中,不少汽车经销商认为,缺乏有亮点的营销活动以及力度较大的优惠促销,也是假期车市遇冷的一大诱因。

“两年前,车商的促销以及新车上市还都喜欢扎堆在重大节日前夕等某一特定阶段,但从去年开始,车市已经明显表现出了‘淡季不淡,旺季不旺’的特点,‘五一’、‘十一’等节日效应降低,新车上市、降价促销也日渐常态化。”郑州市汽车流通行业协会秘书长吴大胜表示,“尤其是近两年来新车型上市频率明显加快,而且呈现出持续性的特征,这让车市的促销活动贯穿全年始末,而不像商场一样都把促销让利集中在节假日。”

### 假日营销在转型

“现在消费者购车的心态趋于理性,厂家也不会去搞什么冲击性的节日促销,假期和平常差异不大

的促销已难以刺激车市。”吉利汽车经销商告诉记者,目前车商大多会根据自身生产的战略及竞争车型的价格变动等实际需要调整价格,推出优惠活动,而不再唯节日是从,节日效应正在逐渐淡化。

那么,对其他行业具备重大商机的“五一”、“十一”、端午等节假日,在车市是否真如同“鸡肋”呢?业内人士认为,现在买车对一些家庭仍然是一件大事,不少消费者又有在节假日期间全家逛车市的习惯,节假日在某种程度上解决了家庭集体看车的时间问题。因此,对经销商来说,假日营销还有待进一步发掘。

“其实,假日营销不能只求利,目前车市的假日营销也正在从单纯的促销优惠中走出来,逐步向情感营销过渡。”广汽丰田骏驰店市场部经理王小可表示:“比如,不少车商会选择利用假日组织一些有利于沟通客户关系的互动活动或者为车主提供增值服务,虽然这些活动在拉动销量方面可能并不会产生立竿见影的效果,但在提高客户品牌满意度及忠诚度方面却有‘润物无声’的功效。”

### 端午假期车市冷

记者了解到,在端午节三天假期中,由于天气炎热,加上车市并无刺激作用的营销活动,绿城不少品牌车商从人气到销量都不甚理想。

端午期间,记者在中博汽车广场看到,由于天气比较闷热,加上不少市民熬夜看世界杯,因此前来选车购车的市民并不多,不少展厅都是销售顾问多于购车市民。在郑州裕华丰田展厅,正在看车的陈女士告诉记者:“趁着小长假,全家人一起来看车,主要是对比一下价格,但不打算马上买,因为现在优惠信息还不明朗,再等等。”记者走访发现,不少有购车意向的消费者均有同样的想法。

“一方面,作为传统节日,不少市民选择全家团聚过端午,尚未形

成端午购车的节日消费习惯,即使人流多,也主要是趁放假全家一起看看车,成交的并不太多;另一方面,现在包括‘五一’假期在内不少假期只有三天时间,和平时的周末并没有太大的差别,因此,在平均销量上假期与平时相比也没有明显的提升。”北京现代经销商这样分析端午假期车市平淡的原因。

### 促销趋于常态化

利用端午假期组织自驾游、龙舟比赛,或者是给假期中到店看车的消费者送上粽子、香囊等礼品,亦或购车抽大奖……假期中,不少品牌4S店推出的营销活动温情有余,但在让利促销方面却稍显诚意不足,部分车商虽然打出了“端午节日优惠”的招牌,但真正的让利幅度与平日相差无几。

## 要闻点击

栏目记者 李莉

### 召回频发 车市趋于理性

**要闻点击:**本田公司在中国召回32650辆存在油管安全隐患的奥德赛;因油门踏板问题,克莱斯勒召回约3.5万辆道奇酷博和吉普指南者;因存在火灾隐患,通用公司在全球召回150万辆汽车……进入6月以来,一股全球范围的汽车召回风潮突然涌现,通用、雷诺、克莱斯勒、斯巴鲁、日产、本田等多家企业都纷纷加入了

召回大军,召回总数超过了250万辆,涉及国内外著名汽车生产企业10余家,其中,不乏宝马1系、英菲尼迪这样的豪华轿车。

**记者观察:**汽车召回事件的集中爆发并非偶然,任何一个行业,当它持续多年比较快的增长,必然会沉淀下来一些问题。6月份集中出现

的召回事件,也从某种程度上反映出汽车生产企业片面追求销量和市场份额,而忽略了产品质量。从另一方面看来,丰田的大规模召回事件发生后,各个汽车厂家都在强化质量管理和危机意识,与此同时,消费者对于召回的理解也越来越理智和客观,这对于一个成熟的车市来说非常重要。

### 故障调研 日系车遭遇尴尬

**要闻点击:**由万瑞数据等机构于近日推出的中国《2010网民汽车使用故障调研报告》显示,日系车故障率最低,在36%左右。而中国自主品牌汽车的故障率最高,在60%以上;其次是欧系车的故障率,接近50%;韩系和美系车的故障率均接近40%。从各细分故障情况来看,自主品牌汽车故障主要发生在车门车窗和电路方面,刹车时异响和刹车偏软问题导致刹车系统的故障率也高于其他车系;欧系车中配备的电子

元件较多,所以电路系统故障率较高;韩系车的发动机和变速箱的故障率较少,但空调漏水和仪表盘指针发摆和失效的问题偏多;日系车一般使用成熟零部件较多,质量较稳定,因此一般故障率较低。

**记者观察:**此次报告显示,日系车故障率虽为最低,但是满意度却不高,排名为倒数第二。而欧系车的故障率并不低,但用户对欧系车的质量满意度却最高。对此,业内专家分析

认为:欧系车进入中国市场时间最长,份额占据最多,再加上欧系车在宣传上强调注重机械、速度、品质等,因此大部分用户对欧系车的印象多为“技术过硬”。而日系车虽然从性能上与欧系车相差不多,但由于受累于2010年年初“丰田召回门”所带来的连锁反应,而近期又有几款日系车出现“召回”事件,这些都给用户带来了不良影响,于是就出现日系车故障率虽为最低,但是满意度却排行倒数第二的尴尬境地。

## 车市聚焦

# 首批节能汽车名单月底公布

## 节能与否看车重

据悉,大部分受补贴车型将于本月底进行第一批公布,以后可能还会有数批陆续通过的节能汽车公布。目前,一汽-大众、奇瑞、江淮等车企已经第一时间进行了申请。而据相关人士透露:“补贴资金肯定会按照规定在销售时直接兑付给消费者”。这也成为车企刺激增长的最大因素。而各4S店负责人普遍表示,谁在月底获得第一批资格,谁就将成为最大受益者。

在此次节能汽车政策标准中,初步判断一辆车是否为节能汽车有两项关键参数,即整车整备质量(即汽车自重)及百公里综合油耗。其中,整车整备质量从750公斤以下到2510公斤以上,共分为16档,每档间隔110公斤到230公斤不等,整车整备质量越高,百公里综合油耗标准也放得越宽。而据记者从目前工信部公布的车重、油耗、变速器官方数据上了解到,还有很多车型在排量上达到了1.6L及以下标准,油耗也大致符合20%的限制,而考核的最重要一环就成了汽车重量,也许汽车重量将是以后购车的又一关注点。

而有经销商负责人则表示,如果车企在重量上增加一些调整,一款在临界点的重量车型,就可以打上节能汽车的标签获得财政补贴。

按照标准分析,一个车型的不同型号,由于配置不同,涉及到天窗、运

王巍

### 河南旭龙别克家园

别克 BUICK  
新君越2.0T创新登场  
君越、君威、凯越、英朗、GL8商务  
0371-66371111 66532008

### 势度不凡 海马骑士

智能领航版13.68万 大气上市

郑州天时代6周年店庆 感恩回馈

海马骑士 邀您感受不一样的SUV

海马天时代6周年店庆超值好礼大放送仅7天,详情咨询:15936267801

“长安—罗马 丝绸之路复兴之旅”唯一指定用车 海马骑士

不凡品质,非凡启程

海马骑士,全新搭载欧洲经典SUV平台技术,集合D-VVT卓越动力系统与人性化丰富配置—大尺寸导航倒车成像系统、双开启一键式超大尺寸天窗、三幅式真皮运动方向盘,不凡平台、不凡性能、不凡配置,缔造15000公里“长安—罗马”丝绸之路唯一指定用车。驾驭、征服、从容进阶,海马骑士SUV领航版,通非凡,意非凡。

平台不凡 \*欧洲经典SUV平台卓越技术  
配置不凡 \*车载GPS导航系统+ABS+EBD+BAS系统  
性能不凡 \*领先的D-VVT发动机技术+55PS精准转向系统

河南天时代汽车销售服务有限公司 销售QQ群: 28737422/96397591  
郑州天时代销售服务店 郑州市中原西路140号(与西环交叉口西200米路南) 0371-67665888/67665777  
中博销售支店 郑州市郑汴路中博汽车广场B5展厅 0371-66536066  
开封直营支店 开封金明大道与东京大道交叉口东100米 0378-2267858/2265555

## EC7 欧洲标准高性能中级轿车

帝豪EC7, NCP五星安全设计,世界先进制造工艺,汇聚全球顶尖科技,率先通过欧盟整车ECE标准认证。2650mm黄金轴距,带来舒适的驾乘空间,尽显中级轿车品质典范。

- ◆Getec-γ系列全铝发动机
- ◆六安全气囊
- ◆环保水性漆涂装
- ◆先进制造工艺
- ◆Can-bus电子智能管家系统
- ◆胎压监测系统TPMS
- ◆欧IV排放标准
- ◆瑞典ABB焊接机器人

帝豪EC7 全国市场指导价: 79800元起

授权经销商:河南四海盛景汽车销售服务有限公司  
旗舰店地址:郑州市花园北路刘庄(河南电视台8号演播厅南200米路西) 销售热线:0371-65696666  
北环店地址:郑州市北环路中原汽车交易中心院内 销售热线:0371-63732999  
中博店地址:郑汴路116号中博汽车广场大道中段 销售热线:0371-55519699  
24H服务热线:0371-65692222 网址:www.newsofine.cn  
帝豪品牌旗下车型 EC7 EC22T EX7 EC8