

幸福南路看车行之销售篇

到君美感受雪铁龙销售之道

文/片 专刊记者 韩英英

继上周四《车界风云》专刊介绍了幸福南路上的广汽传祺和华宇江淮之后,本期我们继续带您走进君美雪铁龙和交运比亚迪,领略君美雪铁龙销售团队的工作热情,感受比亚迪售后团队的贴心理念。



★君美4S店 烟台唯一一家雪铁龙旗舰店

近日,记者在幸福南路君美雪铁龙4S店采访了销售部长徐晓杰。虽然正是午休时间,大厅内忙碌依旧。徐晓杰笑着说:“我们没有午休,从上到下都是这样,因为有太多事情需要做了。”徐晓杰介绍说,君美4S店是厂家在烟台地区认证的东风雪铁龙4S旗舰店,旗舰店的软件和硬件方面都是严格按照厂家标准建设的。今年4月底君美雪铁龙4S店开始试营业,6月6日4S店

正式开业。早在2002年,东风雪铁龙就将雪铁龙具有国际水准的评价体系引进国内,厂家在认定品牌4S店时,对网点的销售能力、展厅面积及配套、服务和技术装备水平,以及营销服务人员的规范化、专业化服务等软硬件水平都要进行严格的测评。徐晓杰称:“我们在人员培训、售后设备和服务质量等方面,都能完全符合厂家的要求。”据了解,国内多数汽车厂家的

4S店能具备整车销售、零配件供应、售后服务三项功能,能做到信息反馈的4S店不多见。徐晓杰说:“我们4S店从成立开始就建立相应的配套激励机制,在注册资金、展厅面积、功能分区、足够的试乘试驾车辆、专门的新车准备场地、维修设施设备等硬件方面都符合规定;在软件方面,形象建设是厂家统一要求的,相关人员接受必要的培训,要严格遵守雪铁龙公司相关的业务程序等。”

★原装进口车 带来法系车的浪漫

一说到,徐晓杰仿佛有说不完的话题:“雪铁龙是典型的法系车,光从外观和内饰就能看出法国人的优雅和浪漫。比方说,大毕加索和C4是法国原装进口车型,这两款车都有内置玫瑰精油。在空调风口处有一个小瓶,随着空调的气流玫瑰香气就散发出来。这个内置精油瓶能用一年,用完了还可以到我们店里换新,价格在100元左右,也是原装进口的。”

徐晓杰还介绍了雪铁龙的另一款浪漫之作爱丽舍。法语中“爱丽舍”表示“天国乐园”,爱丽舍宫是法国的总统府,以爱丽舍作为车名,处处洋溢着法兰西浪漫时尚气

息。值得一提的是,除了国内生产的新爱丽舍、世嘉两厢、世嘉三厢、C5、C2等车型,雪铁龙原装进口大毕加索和C4在烟台地区只有君美雪铁龙有售。

除了浪漫,法系车还有它独特的严谨。从1992年引入中国生产销售,东风雪铁龙轿车始终保持与法国引进车型同步改进,并不断进行中国化道路及辅料使用环境的适配工作。徐晓杰介绍说:“雪铁龙的标志是双人字,其来源是雪铁龙的人字形齿轮,象征着雪铁龙对科技创新的追求。”以扎实的底盘著称的世嘉,在安全舒适和操控性上都有领先地位。徐

晓杰介绍说:“世嘉连续5年在世界汽车拉力锦标赛(WRC)上获得冠军,整个车身各个部位使用的材料都有很高的质量要求。保养周期长也是它的一个特点,同类车型保养周期一般是5千公里到7千公里,世嘉的是1万5千公里。C4作为赛级车,双门跑车,非常适合重视操控乐趣的顾客。”

从逐渐丰富的车型中,也能看出雪铁龙更具特色的科技创新感。徐晓杰说:“明年将有更多的进口车型进入国内,其中就有SUV车型,将来能满足更多消费者的需求。随着车型增加,一些进口车型也可能实现国产。”

★销售团队 活力四射 服务周到

环顾车行,记者发现大多数工作人员都是25岁上下的年轻人。一圈转下来,记者发现,走到哪儿,都有工作人员及时周到的服务,问候、引路、倒水都很及时。正在洽谈区域休息的孙先生是带朋友来买车的,他说:“他们这里的姑娘小伙做事很利索,服务不是紧跟在你身后边,而是一有什么问题马上能找着人给你解决,所以来了之后把朋友交给销售顾问我都很放心。”

对此,徐晓杰说:“汽车本身就是充满活力的行业,汽车销售更是这样,年轻人有活力、亲和力,更能适应汽车销售工作的各种挑战。这

也得益于我们前期各种系统的培训。”

2005年开始从事汽车销售的徐晓杰,身上就自然地透出专业销售者的严谨和成熟。他回忆道:“虽然我干了六年的销售,但开业时君美雪铁龙在烟台还是一个全新的成员。要达到国际化水平的4S旗舰店,对销售顾问的培训也不是那么简单的。”他认为4S店要非常重视与客户和潜在用户的沟通,销售人员要做到信息收集以及对收集到的信息进行整理,还要能抓住用户的购买时机,对已购车用户建立详细

档案,定期回访。这些工作都需要工作人员有一定的专业素养和工作热情才行,他说:“从4月底试营业开始,我们就对所有人进行了大量、集中的培训。开业前一个多月,对销售人员进行了高密度的培训,几乎就是不间断的培训。其中包括礼仪训练、品牌理解、车型知识和销售技巧等,那一个多月的时间就被大大小小的各种培训充斥着。”

经过近半年的努力,君美雪铁龙在烟台赢得了一定的客户群体,得到消费者的认可,就如徐晓杰所说,“人气越来越好了”。

车型	报价	车型	报价
爱丽舍1.6L手动科技型	7.38 万元	世嘉两厢 2.0手动劲雅型	11.88万元
爱丽舍1.6L手动尊贵型	8.28 万元	世嘉两厢 2.0自动博雅型	14.78万元
爱丽舍1.6L自动科技型	8.48 万元	世嘉三厢 1.6 手动冠军版	11.10万元
萨拉毕加索 1.6MT 舒适型	12.58 万元	世嘉三厢 1.6手动舒适型	12.08万元
萨拉毕加索 2.0A/MT 豪华型	15.38 万元	世嘉三厢 1.6手自一体时尚型	11.88万元
萨拉毕加索 2.0A/MT 豪华型天窗版	15.78 万元	世嘉三厢 1.6L 手自一体舒适型	13.08万元
凯旋 2.0L 手动经典版	14.98 万元	世嘉三厢2.0L 手自一体豪华型	14.98万元
凯旋 2.0L 手动科技型	15.98 万元	世嘉三厢2.0L 手自一体锐尚型	12.88万元
凯旋 2.0L 手自一体经典版	16.28 万元	C5 2.0L手动舒适型	17.69万元
凯旋 2.0L 手自一体科技型	17.28万元	C5 2.0L手自一体舒适型	18.69万元
C21.4L手动舒适型	7.18万元	C5 2.3L 手自一体豪华型	23.69万元
C21.4L手动运动型	7.38万元	C5 2.3L 手自一体尊贵型	22.69万元
C21.6L自动运动型	8.98万元	C5 2.3L 手自一体尊贵型	19.99万元
世嘉两厢1.6 手动冠军版	11.10万元	C5 2.3L 自动豪华型	23.89万元
世嘉两厢1.6 自动	12.10万元	C5 2.3L 自动尊贵型	22.89 万元
世嘉两厢 1.6自动炫雅型	11.88万元	C5 2.3L 自动尊贵型	20.09万元
世嘉两厢 1.6自动悦雅型	13.08万元	C5 2.3L 自动尊驭型	20.59万元
世嘉两厢 2.0手动博雅型	13.68万元	C5 3.0L 自动旗舰型	30.09万元

幸福南路汽车一条街 (车行分布示意图)

