告诉您一个真实的广汽丰田

她就在我们身边

——讲述大友丰田销售顾问的故事

在很多消费者眼中，汽车销售顾问是很普通的一群人，在买车的短时间接触后，大家再无交集。而对于大友广丰店的汽车销售顾问来说，将车钥匙交到客户手上，并不是服务的终结，而是服务的真正开始，随着客户保有量的逐年递增，客户回访、提醒、救援等工作量之大，超乎我们的想象，他们的服务故事让冰冷的汽车形象变得令人感动。

□韩杰

一个销售顾问的成长历程

一年零三个月，让王腾爱上了汽车销售这个职业。汽车销售顾问，这是她走出校园后接触的第一份工作，一切都是全新的开始。每天要站立8个小时，在开始的一个月里，每天回到家往床上一躺，浑身就像散了架。但也正是销售这份工作让她学会坚强，无论是换个环境，还是换个工作她坦言自己都能面对。“刚来的时候，觉得自己做不了，这里的环境不适合我，这份工作也不适合我的性格，但一年来，让我爱上了这里。”

王腾告诉记者，开始的时候不知道怎么跟客户沟通，很多时候客户会不搭理她们，这也让所有的销售顾问都很头疼。而现在同事对王腾的评价是——一个非常有耐心的小女孩。因为无论客户什么样的问题，在王腾那里总能得到解决。“如果不做销售是不会走进这个行业的，但如果真的坚持下来你就会舍不得离开，”王腾说，她愿意一直在这里待下去，在她眼里，大友广丰店不仅是一个公司，更像一个家。

销售背后的故事

在大友丰田，将车卖出去只是第一步。从确定订车到交车，在外人的眼里就是将一件商品卖出去而已，其实这背后还有很多工作要做。从去库房领钥匙，到提车、擦车、交车，整个过程大约需要40分钟，王腾说她最担心提车的时候客户等得不耐烦。

王腾曾经在交车的时候，发现轮毂内一块油污，客户以此要求退车。后来她一边安抚客户一边用手亲自去擦油污，客户深受感动，最终促成交易。后来公司在调查满意度的时候，客户给她很高的评价。“很多时候我并不需要领导的表扬，而是客户的认可，这是我最欣慰的事情。”

除了一天的销售工作之外，王腾平均每天有二十个回访电话要打，如果按每个客户3分钟的时间，二十组客户就需要一个小时，而这个时间都是王腾利用歇息的间隙来完成的，客户记录已经密密麻麻做了好几大本，王腾拿着本子指给记者看最近联系的一些客户，有几个还是她刚上岗时接触的，距离现在已经有一年多的时间。王腾说如果你给我一个客户的电话，我能说出从他刚开始进店到现在所有的接待内容。

事无巨细的延续服务

王腾经常会在很晚的时候接到客户的救援电话，记者感到有些奇怪：为什么出了事故之后，客户首先想到的是你？“因为客户把你当朋友”，王腾说，对于操作方面的问题，自己都能解决，但一些真正需要救援的时候，她会一边安慰好客户，一边打电话联系公司的救援车，尽心尽力地帮助他们。

据记者观察，在大友广丰店，一些客户来做保养的时候并不走售后的门，而是先把车开到展厅门前，跟销售顾问打个招呼，就像老朋友一样亲切熟络。王腾说，她把所有接待过的客户的号码都存在手机上，以便于能在第一时间叫出客户的名字。甚至有的时候接到一个陌生的电话，她都能听出对方是谁。在客户生日的时候她会发祝福信息，也会经常提醒分期购车客户的还款日期，雨雪天气发信息提醒客户“雨天行驶，注意安全”或者是“请添加衣服，注意保暖。”对于现在工作，王腾说自己很满意，唯一痛苦的就是休班，因为习惯了忙碌的工作节奏，真正休息时她不知道去做什么。

相关链接：

渠道概念

Personal&Premium

我们始终如一地致力于为顾客提供最满意、最卓越的产品和服务，竭尽所能创造客户期盼的、长久拥有的体验。

品牌核心价值

尊重——尊重是对顾客的衷心赞赏和礼遇。

安心——安心是自信、自豪的心情写照。

根据Personal&Premium的概念，我们竭力满足顾客真正需要并尽最大努力提供超越他们期待的服务，通过CAMRY的体验，最终带给顾客高价值的满足—尊重和安心。这是广汽TOYOTA独一无二的价值享受，积极推广和分享这个核心价值，从而建立与顾客长期的信赖关系。

广汽丰田大友经十路店
销售热线：0531-87516666
87568888
服务热线：0531-87582222
地址：济南市经十西路368号

像选房一样选车 比亚迪G3全程导购

近几年中国的房价可谓“芝麻开花——节节高”，买房成了人生最大的开支，选房则成了一项最浩大的工程。如今，买车已经成为老百姓除买房以外的第二大消费开销，同样要考虑各种因素，才能选中一辆称心如意的好车。下面笔者就带您用挑选房子的严格标准去选购一辆精品轿车——比亚迪G3。

时尚设计

无论是欧式建筑风格还是意式建筑风格，大空间、时尚华丽是选房者不变的追求。同样选车也要注重外观与设计，比亚迪G3就是这样一辆“花园式”轿车。比亚迪G3的长宽高分别为4600mm × 1705mm × 1490mm，轴距达到2610mm，在同级车型中有着傲人的超大空间。大气时尚的前脸、精雅圆润的车身、动感十足的尾部，可谓是集众多时尚元素于一身。

高安全性

房屋的安全性至关重要，比亚迪G3采用了针对中国路况全面改进的前麦弗逊、后拖曳臂式悬挂系统，辅以优异的高刚性车身结构设计，具备了更高的稳定性和操控性。G3全系标配防撞钢梁、双空气囊、ABS+EBD等安全配置。同时G3还加配了侧安全气囊和侧安全气帘，最大限度保证了驾乘者的人身安全。

数字智能

随着科学技术的发展，人们开始注重家居智能化系统世购融入到房屋的设计与建筑之中，而数字智能正是G3的强项所在，比亚迪G3开启了轿车数字智能化先驱，是8万元价格内唯一配备keyless无钥匙系统的车型，为消费者提供了“无钥匙进入，一键式启动”的巨大便捷。车主只要佩戴智能钥匙接近车身，便可实现车辆门禁的开锁、闭锁、报警或者寻车等功能，完全解放了双手。

同时G3还配备了CAN-BUS智能管家系统，能快速精准地检测到车的当前状态，确保了车主能及时了解G3的全方位信息，保证行车安全。比亚迪G3同样拥有一些高端车型才具备的科技配置，如方位指示倒车雷达、NAVI语音电子导航系统、电子防盗系统等智能化配置。G特别是比亚迪G3的升级版——“数智版”，更是数字智能轿车的典范，进一步诠释了数字化智能化的理念。

节能环保

作为“CCTV中国年度绿色汽车”大奖得主，比亚迪G3搭载先进的发动机燃烧方式和智能电喷系统，全面符合欧4标准，堪称“绿色引擎”；且G3搭载低转速高扭矩发动机，更适合城市道路频繁起步，有效降低能耗，与环保理念更加贴近。

在11月举办的2010年主流媒体汽车联盟齐鲁晚报分评榜中，比亚迪G3脱颖而出，荣获“年度最佳中级车”大奖。同时又在2010中国(年度)汽车总评榜广州分榜评选中，斩获“评委会特别推荐奖”。面对如此耀眼的“明星G3”，即使像挑剔的购房者一样选车，也将为之心动。

公司地址：匡山汽车大世界东区
公司名称：济南国华比亚迪汽车专营店
电话：0531-55552222 55597777

济南鑫吉顺汽车销售服务有限公司
地址：济南市西外环68号匡山汽车大世界东区35号
电话：0531-87522333