

告诉您一个真实的广汽丰田



立足中庸 成就不凡

——专访大友广丰4S店总经理尹茂军

广汽丰田一直秉承中庸的品牌理念,踏踏实实做着每一件事,传承广汽丰田的品牌精神,大友广丰4S店也在中庸中创造着许多不凡。在与尹茂军的交流中,记者不但看到了他对企业的那份深情,更深刻感受到大友广丰4S店对客户服务的孜孜以求、对企业和社会的深情关爱,以及对未来发展的雄心壮志。

□韩杰

超越期待的客户体验

“客户不仅仅满足于车辆本身所带来的幸福感,更需要一种能够超越他们期待的体验,他们非常重视被认同的成就感。”尹茂军认为,这种“超越期待的体验”,包含了对身份地位的追求、对尊重感和认同感的需求,如何让客户得到这种感觉,是满足客户需求的目标。尹茂军向记者透露了大友广丰的独到之处:“我们将售后服务,特别是第一次购车用户的售后服务作为重点工作来抓,我们有主动提醒和预约服务体制,配备专人对购车客户进行售后提醒,并且及时进行统计汇总。同时,建立严密的顾客满意度评价体系,及时了解满意度现状,并制作改善计划,定期开展汽车养护学堂活动和季节性服务双周活动等。”在大友广丰店每个售后人员每天填写的表上,都可以明确看到某台车目前的使用状况和维修状况,并及时提醒顾客进行

保养的预约,顾客到店之后,要在三天内对顾客进行回访,以便听取顾客的心声,作为今后改善的依据。

对企业、对社会付出真情

尹茂军始终认为一个企业的文化是成长的核心。大友广丰作为大友集团的一份子,时刻秉承集团“效率、责任、专业、创新、不断自我超越”的经营理念,在几年的成长中逐渐构建了一个有凝聚力的专业服务团队。对于团队,尹茂军有自己的看法,“我们这个小团队多是自己培养的生力军,他们对大友、对广汽丰田都饱含感情。在业务上我们主张以老带新,让品牌情感不断传承。我认为只有这样的团队才能真正为我们的客户更好的服务。因为大友丰田是一个家,每个员工都是家庭的一部分,会为了大友丰田更好的发展而献出自己的激情与才能。”经过几年的人才发展和积累,大友广丰的队伍不断扩大完善,店内的服务品质也在不断的提升,销量逐年提高。



“‘落其实者思其树,饮其流者怀其源’,一个企业在发展的同时,不能忘却自己身上的社会责任。”对于社会的回报,大友广丰4S店也付出了真情:2006年,资助4名失学儿童;2008年,汶川地震捐款7万元人民币;2010年,甘肃舟曲泥石流灾难捐款近9万元人民币……这是几年来大友广丰4S店所做的部分善举,在尹茂军看来,这样有社会责任感的企业才是一个值得自己真心付出的企业。

品牌建设要走在山东的前列

广汽丰田将2010年定位为“品牌确立年”,在这一年时间里,不仅保证了销量的增长,在渠道、产品以及企业社会责任等领域也都确立了具体的增长目标和实施方略。“一个成功的品牌最终成长为伟大的品牌,需要对品牌内涵和核心价值有着清晰的认识,

也需要对顾客作出具有说服力且经得起验证的承诺,更需要满足顾客的核心价值需求。”尹茂军告诉记者,广汽丰田有着独特的品牌价值,例如“顾客第一”的宗旨、Personal&Premium(尊贵、贴心)的渠道概念、制定《广汽丰田宪章》、提出“凯美瑞体验”等。这些品牌价值让客户在尊贵享受和贴心服务的同时,与广汽丰田品牌建立了长期的信赖关系。

车市有这样一句话:“第一批车是由销售人员卖出的,而后面的车则是由完善而体贴的服务卖出的”。因此,优质的服务才是真正塑造品牌形象的立身之本。尹茂军告诉记者,2011年广丰品牌建设依然是头等重要的大事,这需要全国200多家经销商共同努力,但大友广丰店要走在山东的前列,立足济南,辐射周边,提供更加优质的客户服务。

相关链接:

人物语录

“感谢我的团队,感谢在这个团队里辛勤付出的每一个人。”

“一个成功的品牌最终成长为伟大的品牌,需要对品牌内涵和核心价值有着清晰的认识,也需要对顾客作出具有说服力且经得起验证的承诺,更需要满足顾客的核心价值需求。”

“‘落其实者思其树,饮其流者怀其源’,一个企业在发展的同时,不能忘却自己身上的社会责任。”

“大友广丰4S店四年来的成长已经让我们有了非常良好的基础,具备与任何中高端4S店比拼服务能力。在加强内部优势资源的同时,我们会强化自身品牌在外部市场更积极主动的开拓。以济南作为核心区域,辐射周边相邻区域,提供更加优质的客户服务。”

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



英伦汽车
Englon Automobile



爆胎监测与
安全控制系统

风尚·型动力

英伦SC5-RV 炫目登场



百年英伦 一脉相承 英伦汽车源自世界名家设计

授权经销商:

济南杰士达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18号
匡山旗舰店 0531-86308711	工业南路店 0531-88510222
仲官销售店 0531-82990300	聊城销售店 0635-6105866
平阴康捷店 0531-87890050	商河东方店 0531-82238809
	长清销售店 0531-87225245

浙江吉利控股集团汽车销售有限公司 英伦品牌事业部 地址: 杭州市滨江区南环路3820号卓信大厦8层 http://www.engloncar.com 销售服务热线: 400-886-9888 加盟热线: 0571-28136812

比亚迪“给力!五店联动特卖会”火爆进行中……

来电有礼, 新年送



抢福热线: 0531-55553333



Build Your Dreams



比亚迪2010年销售一路高歌、突飞猛进,压倒性的价位优势和超高性价比已成为与竞争对手的杀手锏,特别是元旦前的火爆脱销,使“提车等待需5天!”成为山东蓝天比亚迪最为常见的口头禅和最无奈的事实。但是日前,山东蓝天比亚迪4S店紧急追加的新车已经开始到店,百余台现车供应,各二级经销商全面铺货,终于可以满足所有购车喜庆农历年的客户朋友的需要了。如此“火爆局面”则自然归因于价格合理,优惠众多,市场对路的营销策略,更是比亚迪在国内汽车业迅猛发展的秘诀所在。

为答谢广大新老客户长期以来对比亚迪汽车的支

持,山东蓝天比亚迪匡山总店、经十西路“领骑店”、长清专卖店、济阳专卖店、商河专卖店,将联手举行“给力!五店合一特卖活动”:凡在1月31日之前购买比亚迪汽车的客户,除享受节能惠民政策3000元现金外,还可享受7.5%购置税延期政策;还有“十重豪礼”等超值惊喜等您拿;最高可享受万元现金优惠、数千元油卡装具优惠等超值惊喜!旧车置换、分期付款等购买方式可任意选择!

众多豪礼是否让您心潮澎湃?惊喜不断的大礼包是否让您喜出望外?新年特价就在山东蓝天比亚迪!还等什么呢,赶快来山东蓝天比亚迪购车吧!