

# 服务也是核心竞争力

本刊专访东风日产华东二区首席督导孔德春

本报组织的“走遍齐鲁—山东省30县区汽车巡展”启动以来,得到了各大主流汽车品牌的热情支持。作为国内日系车中销量遥遥领先的东风日产,更是在第一时间报名全程参与。日前,东风日产华东二区首席督导孔德春专程来到济南,与巡展组委会沟通相关事宜。这位东风日产驻扎山东的“封疆大吏”在签约巡展之后,接受了本刊专访。

□王士强

## 地级市逐渐井喷

山东专营店数量要到50家

2010年,山东车市再次以99.8万辆的上牌量,蝉联国内销量冠军。2011年以来,随着潍坊、临沂、济宁等地级市场的放量增长,山东汽车市场和国内其他省份的优势更加明显,山东车市的重要性也得到进一步加强。作为日系车的龙头老大,东风日产年初就对山东市场做出重点部署。

孔德春告诉记者,截至目前,东风日产在山东省的专营店数量已经达到37个,今年还将有近10家新店开业。到2011年底,东风日产的专营店数量将接近50个,山东将成为东风日产网络布局最密集的省份之一。

除了网络密集以外,山东市场最大的特点就是均衡。据孔德春介绍,东风日产在其他省份,几个中心城市销量往往占据了半数以上。在山东,17地市的经济

发展和交通道路建设,基本看不出什么差别。他以诸城和寿光为例,这两家建在县级市的专营店目前销量已经稳定在较高水平。市场占有率方面,东风日产在山东省占有率最高的不是济南和青岛,而是济宁市,而且去年山东销量第一的专营店也是济宁东源。“这说明山东二三线市场大有可为。”孔德春坦言,今年的工作重点,就是大力开发二三线市场,让东风日产在山东省内全面开花。

## 营销做到市场最前沿

让消费者对产品触手可及

领先别人半步,这是东风日产副总任勇的营销之道。也是东风日产能够在短短数年之内跻身国内第一车企阵营的法宝之一。在市场营销方面,东风日产也常出惊人之作。无论是天籁上市之初的京沪高速一箱油挑战赛,还是威威的网络营销,都成为行业内的经典案例。2010年,东风日产济南几家经销商推出的奇骏沙漠



之旅挑战赛,更是成为这个城市越野车迷们津津乐道的话题之一。

2011年,东风日产还将会有哪些独具创意的营销活动呢?“走到市场最前沿,做一些消费者触手可及的活动,对品牌和产品产生直观认识”,孔德春如此回答记者。在繁华的城市商贸中心,推出展示东风日产产品形象的柜台和展台,这种日产品牌体验中心,不但能够直观地让消费者感受日产品牌理念,了解产品信息,也将成为最有效的客户资源收集方式。

在县级市场等专营店未能覆盖的区域,室外巡展的

方式将大大提高品牌的渗透力,同时方便给客户提供专业服务。“一个中心专营店的影响半径,仅仅在5-10公里范围,如果我们能够走到市场最前沿,走到消费者面前,影响半径将会延伸至50公里以上。”这种营销模式的效果可谓立竿见影。东风日产4月初在胶东一个乡镇广场上,仅仅排了几个展车,就促成了40个订单。

正是这些贴身营销让孔德春意识到县域经济的巨大潜力,谈及本报组织的齐鲁巡展,孔德春不无感慨地说:“在车市增长点普遍下沉的发展阶段,由媒体牵头举办县区巡展,这对整个车

市来说影响巨大,就东风日产来说,对于我们山东省内的品牌传播和销量提升,意义非凡。我们双手赞成,全力支持。”

## 服务成为年度主题

用心服务要做成金字招牌

1月20日,东风日产在其新春晚会现场正式启动2011“用心服务年”战略,将2011年定为服务年。将服务作为一个企业的年度主题,东风日产再次开国内车市之先河。

随着中国汽车市场不断走向成熟,消费者对汽车的关注正逐步从以价格、外

形、配置为主的产品层面转移到以技术、品质、服务为核心的品牌层面上。作为国内领先车企,东风日产对汽车消费者日益增长的服务需求给予充分关注,可谓切中市场核心。

“车市竞争到现在这种白热化状态,除了技术和品质之外,服务作为核心竞争力的一个方面,体现得越来越明显”,孔德春说。

对于服务品牌的塑造,东风日产最近几年一直在发力,并逐渐形成“舒心驾乘、放心品质、贴心服务”为特色的三维价值体系,“清凉服务”、“售后服务技能大赛”等特色品牌服务,让消费者享受到了东风日产高品质人性化的服务。此外,保险管家、二手车置换、易租车、N易贷汽车等全面丰富的汽车增值服务,更为消费者在租车、用车、换车方面提供了系统和专业的服务体验,真正让广大车主的汽车生活从此无忧。

凭借高品质的产品和优秀的营销手段,东风日产已经缔造了业内销量传奇。如今,东风日产又领先半步,服务体系日臻完善,进一步扩大了其在业内的领先地位。相信随着“用心到家”服务的逐渐推进,将进一步巩固和提升东风日产品牌形象和市场地位,用心服务也将成为东风日产的又一块金字招牌。

408

东风标致

同心同行 标致致远

207 两厢

207 三厢

307 两厢

307 三厢

408

山东泰通 山东省济南市外环西路68号  
山东远方泰通 山东省济南市历城区七里河路37号  
青岛宝狮 山东省青岛市四方区重庆南路117号  
烟台陆通 山东省烟台市芝罘区机场路307号  
烟台威狮 山东省烟台开发区五指山路1号  
淄博金锐狮 山东省淄博市张店区山泉路95号  
东营天狮 山东省东营市东营区西四路五千桥向南2公里处  
济宁裕龙 山东省济宁市高新区金宇路40号信达汽车广场院内  
滨州狮瑞 山东省滨州市渤海五路与东方红路口东200米路北  
泰安华君东狮 山东省泰安市南高新区华君汽车城

0531-83152888 86308666  
0531-86550000转1  
0532-85665888  
0535-6015111 6022307  
0535-6105111  
0533-2989133 2983008  
0546-7778307 7778207  
0537-2985668 2988307  
0543-2210207 3521333  
0538-8152888

临沂骏狮  
日照东星  
威海鑫狮  
潍坊百大天狮  
潍坊泰通  
德州天狮  
枣庄宏舜  
菏泽鑫狮  
淄博远方泰丰  
聊城金辰

山东省临沂市蒙山大道与平安路交汇处向南100米路东  
山东省日照市开发区奎山汽车城  
山东省威海市经开区珠海路665-10  
山东省潍坊市寒亭区通亭街561号  
山东省菏泽市牡丹区菏泽路367号(菏泽区交警四中队对面)  
山东省德州市经济开发区晶华大道天丰汽车公司南邻  
山东省枣庄市市中区人民路北侧  
山东省菏泽市黄河东路2576号东风标致4S店  
山东省淄博开发区金晶大道与鲁泰大道路口东北角  
山东省聊城市柳园工业园区内东风标致4S店

0539-8179010 2026106  
0633-2991777  
0631-5999307 5995206  
0536-7363880 7363808  
0536-8825333  
0534-2219206 2219307  
0632-3330888  
0530-5157666 5159996  
0533-2895666 2895777  
0635-2921777



PEUGEOT  
MOTION & EMOTION