

“做好服务”乃企业之灵魂

——专访海马汽车商丘银丰4S店总经理钟冰

文/图 晚报首席记者 鲁超

商丘银丰集团作为商丘市成立较早的汽车集团之一，在商丘经销商体系中拥有重要的地位，而商丘银丰海马4S店作为一家老店，不仅在用户、人脉、口碑方面拥有诸多优势，在经营和管理方面也有着自己的特色。为此，记者专访了海马汽车商丘银丰4S店总经理钟冰，请他为读者朋友们谈谈车市那点事。

对中国车市的现状看法

对于现在已经开始微利经营的汽车行业，并伴随着新的商业模式不断出现及汽车相关法律法规的出台和完善，诚信经营，用心服务，做好客户服务质量的提升才是重中之重。同时，4S店必须在服务经营中更加规范，肩负起更多的社会责任，才可能沿着可持续发展的道路走下去。

对商丘车市的看法

目前，4S店面临着很大的经营压力，这些压力来自多个方面，一方面是汽车产能的不断增长使得品牌车型众多，消费者的选择更多；另一方面是厂家不断推陈出新，让市场更多元化、数字化，这样就会导

致新车的销售利润急剧下滑。汽车经销商集团品牌化，有更方便的销售服务渠道；例如直营销售快修店和电商平台应用将会成为未来的趋势，现阶段汽车保有量低的三、四、五线城市需求还是比较大的，渠道下沉为客户提供更便捷的服务也是我们现在努力做的。当然，汽车行业的整体盈利能力在降低，资金、实力需求量大，没大的集团支撑是不行的，必须采取集约化的集团式发展。

“做好服务”乃企业之灵魂

4S店本身是服务行业，现在人工费用越来越高，酒店可以分为五星级、四星级和三星，为什么汽车4S店不能呢？4S店本身在硬件设备、店内环境和人性化服务上都具有很多街边店不具备

的优势，更好的服务质量、熟练专业的维修技术，以及更舒适的店内休息环境，这些其实都是4S店的服务价值。采用正规配件和更多的人员技术、熟练专业的维修工以及舒适的客户休息区都体现了4S店的价值所在。

“售前决定的不是成败，而是售后的生死”

对于目前汽车行业的销售下滑对售后造成的压力，该用何种方法来解决？钟冰说：“第一，从主机厂来说，如果能够更加关注4S店的生存状态，合理适度地来调整部分车型或总量的任务，是有益于帮助经销商走出困境的；第二，从市场发展来讲，价格战并不能持久，因为任何一个投资人都不希望自己的企业亏损，基



海马汽车商丘银丰4S店总经理钟冰

层销售顾问也不希望通过杀价或者降价来赢得销量，所以当经营者的这种意识越来越强时，行业内部需要有一个相应的机制来协调，以形成让行业相对健康的发展状况；第三，从内部管理上来

讲，制定合理的员工绩效考核方式，从主观能够控制的项目上来控制费用，节省不必要的开支，做好服务营销创新模式，满足客户的需求，用精细化管理来创造更多价值。”

《汽车精英谈车市》系列专访诚征冠名单位、礼品赞助单位 办公电话:0370-2617730 专访热线:15903708588

五菱汽车 宝骏汽车

★宝骏 560 现交 560 元抵 2000 元现金（截至7月18日上市当天）
8月30日提车，客户再享 1000 元油卡！
★宝骏 630、乐驰、五菱老客户置换 560 享 4000 元置换礼包
（2000 元现金优惠 + 1000 元保险礼包 + 1000 元精品装饰）
★宝骏 630、乐驰、宝骏 730、五菱老客户转介绍 560 成交送 560 元
保养代金券！

宝骏 560 家用大 SUV

有些欢乐值得等待，有一部车值得期待
一部值得所有家庭期待的 SUV

商丘市裕华五菱汽车销售服务有限公司 400-86-12345 / 400-889-5050 www.sgmw.com.cn

地址：商丘市民主西路中原车城裕华销售中心 裕华：0370-2267776 裕华二店：2292961
民权：8505050 柘城：7297966 永城：5059016 夏邑：6271766
睢县：8360650 虞城：4135050 宁陵：7927222

BYD 技术品质责任 S7 智尊至真

5星安全 7人安心

测试车型：S7 BYD6481S16 比亚迪真7座SUV S7 以57分超高分荣获C-NCAP五星安全评级

邀您7月18日到店赏车，赠送精美礼品

安全升级

- 全方位8安全气囊
- 3H高强度全方位碰撞吸能安全车身
- 高强度前后防撞梁
- ESP车辆稳态控制系统
- TPMS胎压监测系统

动力升级 **舒适升级** **智尊升级**

- 2.0TID黄金动力总成
- 棕色豪华内饰
- 超炫氛围灯
- 后排出风口
- PM2.5滤净系统
- 行车记录仪
- 360°全景影像

安全，是出行的第一要务。比亚迪S7整车采用3H高强度安全车身，并搭载360°全景影像、TPMS胎压监测系统、ESP车辆稳态控制系统和全方位8安全气囊等主动智能安全配置，为您和家人的安全保驾护航。

商丘隆兴比亚迪4S店 销售热线:0370-2228833
地址：商丘市锦绣路与车城大道交叉口路北(中原车城)