



# 汇英行：一切以客户为中心

## 访安徽汇英行汽车销售服务有限公司总经理李凡

作为2012年安徽汽车总评榜风云经销商的企业，汇英行还算是行业内的“新人”，但是因为有汇英行4S店总经理李凡这样的团队领导者，有一群充满活力、热爱自主品牌汽车的员工，安徽汇英行4S店在短短一年的成长中得到了吉利帝豪厂方以及合肥广大帝豪车主的认可与支持。12月6日，本报记者在李凡的介绍下，走进安徽汇英行4S店，去了解这里一切由客户关爱开始的企业文化和内涵。

### 客户关爱： 独创“保姆式”最贴心的服务

“我们的服务是非常贴心的，24小时施救服务被我们自己称为‘保姆式’服务。”一谈到客户关爱，李凡的介绍就充满着对企业的自信，“只要您在店内买了车，我们为白天工作忙没时间送修的车主提供上门接车服务；我们为提前预约维修的客户，提供24小时服务，无论多晚，只要您提前预约，汇英行都将为您提供维修服务。”

10月29日，安徽汇英行4S店才满“1周岁”，但是，一年多以来，安徽汇英行帝豪4S店始终以秉承“以客户为中心”的服务理念，竭诚为客户提供完善的一条龙服务，以优质的产品，良好的口碑，加大客户价值回报等方式，进一步提升服务水平，达到了帝豪品牌尽人皆知的效果。

针对每一位车主，安徽汇英行一年中会举办4-5次客户爱车讲堂，“这样能够保证每个季度都有客户讲堂，让新老车主能够积累不少用车、养车方面的知识经验”。而提到与客户互动方面，李凡表

示：“我们会通过举办自驾游、捐资助学公益活动，与每位客户保持良好的互动，而且这些活动举办后，也确实得到了客户的认可。”

正因为有良好的客户服务，在汇英行，30%左右的客户是经由老客户推荐来的新客户。

### 企业文化： 提供轻松、融洽的团队工作环境

近期，汇英行4S店成功收获了安徽地区服务满意度第一以及技术大比武第一的“双第一”的团队荣誉。李凡认为在这项荣誉背后，少不了团队的努力。

4S店模式进入中国已有十几年的时间，在4S店之间的竞争早已从价格、品牌等方面转向服务、客户关爱方面。“现在拼的就是售后服务的品质以及客户关爱。”李凡表示汇英行4S店“把客户关系看得很重”。因此，一支有活力、有高标准的服务团队正是做好客户关爱的首要条件。

“无论是吉利帝豪厂家还是汇英行4S店自身，对于员工的培训都有严格的标准。”李凡介绍道，“每个月有不少于3次的员工培训，在汇英行店里，只有拥有吉利帝豪厂家颁发的证书，才能够被正式录用。”

在采访结束时，李凡还表示，“其实，如果有机会探访吉利帝豪的生产基地，你会发现更能够说明吉利帝豪近年来发展迅速的原因。”李凡坚信，在未来，帝豪仍将继续诠释“中国智慧 世界品质”的品牌核心价值，为中国汽车自主品牌赢得更多荣誉。

记者 董方

## 聚焦江淮汽车系列报道(一) 瑞风和悦“携手”亮相广州

11月22日，以“引领方向、驾驭未来”为主题的第十届中国(广州)国际汽车展览会盛大开幕。江淮汽车以史上最强大、最完整阵容恢弘亮相，旗下全系乘用车、商用车、多功能商用车、新能源汽车，以及动力总成和关键零部件总计30余款产品分别在室内2.2号馆和室外11.1号馆精彩呈现，充分诠释“诚品臻质 科技生活”的参展主题，为公众呈现一场中国车企坚持自主创新的汽车科技盛宴。

广州车展历来是汽车行业岁末年终的“重头戏”，有着真正意义上的“承前启后、展望来年”的重要意义。作为本次车展的最大亮点之一，江淮汽车隆重发布了以客户为导向的“瑞风+和悦”双品牌运营战略：在江淮汽车的母品牌架构下，将“瑞风”、“和悦”由车型品牌提升为产品子品牌。根据这一战略，未来江淮乘用车旗下新品将按目标客户的不同分别归入“瑞风”与“和悦”两大品牌之下。其中，“瑞风”品牌主要面对公商务及城市个性化市场，为目标客户提供MPV、中型SUV和公商务轿车为主导的系列化产品，“和悦”品牌主要面对大众化和家庭消费市场，为目标客户提供家用轿车、紧凑型SUV、小型MPV等系列化产品。“瑞风”、“和悦”两个品牌比肩而立、共同进步，携手驱动乘用车业务的新发展。

### 爱意为“带热”广州车展

伴随着低碳环保生活方式的兴起，新

能源汽车无疑成为本届车展最为关注的热点。作为新能源汽车产业的领跑者，江淮汽车为本次车展带来了商、乘领域的新能源主力车型，让更多人体验绿色低碳的生活方式。已率先在合肥、成都两地大规模商品化运营的爱意为第三代纯电动车与爱意为增程式电动车在江淮乘用车展馆联袂展出，而作为江淮新能源商用车领域的开山之作——首款纯电动卡车也在江淮商用车展馆接受公众检阅，集中展示江淮汽车在新能源汽车领域研发的最新成果。自主研发的1.5L TGDI高性能汽油发动机匹配HFC DTF630双离合自动变速器的白金组合以及多款“Greenjet(锐捷特)”发动机“精芯”亮相，凸显江淮汽车在核心零部件领域强大的研发实力。

与此同时，作为商用车行业的领军企业，江淮商用车在时隔3年后再次闪耀广州车展，重点展出了代表着中国商用车领域最高水准的高端轻卡产品——江淮帅铃Ⅲ轻卡窄体、宽体版，奏响中国商用车领军企业“创新与发展、科技与未来”的华美乐章。江淮格尔发分别展出一款LNG重卡及搭载纳威司达经典动力的两款重卡，呈现出“江淮格尔发品质引领 纳威司达科技护航”的完美协作。在展示江淮汽车科技创新最新成就的同时，“关注公益、回报社会”也成为江淮汽车本次参展的亮点。

周平 丁林

**SIMPLY CLEVER**  
专于智慧于行

**SKODA**

**“Family”**  
幸福即刻拥有!

让你的生活 轻松添**“Friend”!**

**Fabia晶锐 Mission**  
**F计划**

48888, 晶锐当天开回家!  
尊享3年0利率超低金融方案  
更多优惠, 更快提车,  
轻松乐享“晶”彩生活!

**SKODA**

**F**  
斯柯达  
Mission

只让你买到**“Fantastic”**  
不让你买到压力!

让你的生活  
嗨**“Fun”**天!

● 时尚外观, 质感设计

● 潮流内饰, 多样空间

● 畅快动力, 乐趣操控

一辆车不够用? Fabia晶锐全系特推Mission F计划!  
48888, 晶锐当天开回家! 最高尊享3年0利率超低金融方案, 更多优惠, 更快提车, 让您轻松乐享“晶”彩生活! 更多优惠政策敬请莅临斯柯达展厅品鉴。

斯柯达 —— 真实感悟 真爱生活

☎ 400 820 1111 <http://www.skoda.com.cn>