

# 加油提速 引领车市潮流

——访平顶山瑞格汽车销售服务有限公司总经理李志高

1月27日上午10时许,天空零星飘起了雪花。然而,走进市区平安大道西段北京现代平顶山瑞格店的大门,一名工作人员就从展厅迎了出来:“您好,请问您是来看车的吗?”盈盈的笑意洋溢着温暖。

从2011年在矿工路东段建成第一家北京现代4S店,到2014年1月第二家店在平安大道西段开业,短短三年多时间,平顶山瑞格走过了怎样不平凡的历程?从第一家店开业8个月销量800台到2014年全年销量1800台,平顶山瑞格靠的是什么?在熙熙攘攘的车市潮流中,瑞格员工又是经过了怎样的拼搏,成为屹立鹰城车市潮头的先锋?当天上午,记者采访了平顶山瑞格汽车销售服务有限公司总经理李志高。

## 回顾:艰难中逆市而上

“过去的一年,整个市场面临着经济增速下滑、家庭用车增量减少的严峻势头,但我们平顶山瑞格却实现了30%的销量增长。”李志高言简意赅地总结了刚刚过去的2014年。

据李志高介绍,根据中国汽车工业协会(“中汽协”)前不久发布的2014年中国汽车产销数据:2014年我国汽车产销双双突破2300万辆,连续第六年位居全球第一。然而,虽然产销数据继续增长,但增幅已从2013年的14%左右下降至7%左右,这一增幅数据明显低于中汽协在2014年年初做出的8%至10%的增速预期。同时,和2013年相似,2014年销量增长明显低于

产量增长,这已是继2013年后第二次出现这种现象,突显市场供大于求的现状。

面对这样的局面,平顶山瑞格却逆市而上。2011年,矿工路店开业。截至当年底,8个月时间,实现销量800台。2014年1月16日,平安大道店开业,全年单店销量达1800台,实现了30%的增长。

“成绩的取得,一方面靠的是北京现代过硬的产品质量;另一方面,真诚的服务为我们赢得了市场。”李志高表示。

## 基础:过硬的产品质量

“北京现代过硬的产品质量,是我们取得优异成绩的前提。”李志高说,作为一家年轻的汽车企业,北京现代始终对品质有着执着的追求。从0至600万辆累计产销量仅用了12年的时间,并逐渐成长为年销过百万辆的主流车企。2014年,ix25在第4批C-NCAP碰撞中以55.0分的成绩荣膺全五星评价,成为北京现代继ix35、瑞纳、第八代索纳塔、朗动、全新胜达、名图6款车型之后,获得C-NCAP五星成绩的第7款车型,印证了北京现代“五星家族·安全基因”的强大体系和实力。不仅如此,不久前由全球领先的市场研究机构JDPower亚太公司公布的《2014年中国车辆可靠性研究SM(VDS)》报告中,北京现代高居榜眼。

如果说C-NCAP五星成绩说明北京现代决胜市场靠的是超高安全性能,那么JD Power的榜眼成绩则表明,“现代品质”已成为北京现代稳居国内主流车企的重要

法宝。

## 保证:真诚的服务

“在市场竞争日益激烈的今天,产品质量是一方面,服务跟不上也不行,二者缺一不可。”李志高说,记者在店门口见到的一幕只是平顶山瑞格提升顾客满意度的一个小细节。他认为,如今汽车市场竞争加剧,特别是在“同一品牌、同城多店”正在成为趋势的情况下,服务就成为4S店赢得客户的关键。“真诚的服务态度能让顾客进店后感到轻松、舒适,减少焦虑感,这对于达成成交意向非常有效。”李志高说,每一位客户对4S店的口碑是会“传染”的,口碑相传,对于销量的提升至关重要。他说,在服务这方面,平顶山瑞格可谓投入了很多精力,从投资人、管理人员到普通员工,从上到下都非常重视服务,除了前期的正规培训外,每天工作结束后,大家都会加班开会,对当天的工作进行总结,找出不足,想出对策。“正常情况下,晚上10点前很少结束会议,最晚的一次,一直开到了凌晨五点。”李志高说,正是有了这份执着,瑞格人才会想客户所想,尽力把每个细节做到极致,进而提升客户满意度。

交谈间,记者听到,楼下大厅里的广播播出了一条信息:“感谢XXX先生对本店的厚爱,祝您……”随后,一阵掌声传来,气氛热烈。李志高告诉记者,这是有客户提车,店里为客户举办了一个小型的交接仪式,“每个客户,我们都是这样对待的。”



李志高(资料图片)

## 未来:迎难而上 再创佳绩

“一时的成绩不会让我们迷失,我们会清醒地看到如今车市面临的挑战。”李志高说,由于汽车制造商对去年中国车市的预测比较乐观,2014年产销目标形成比较高的水平,而国内汽车市场快速变化的现状,使得制造商向经销商压指标的情况比较明显,从而造成几乎所有品牌的汽车经销商库存过高的现象。为了加快资金周转,各个经销商竞相降价促销,尽管销量上去了,但利润却并没有水涨船高。

这种状况还会持续下去。李志高说,2015年,平顶山瑞格在继续提升服务的基础上,会进一步开阔思路,为客户体验的提升继续努力。此外,会在跨界联合经营等领域开拓新的空间。

“今年,北京现代将会有两款新车上市:第9代索纳塔和一款SUV新车型。”李志高说,相信在优秀的产品和优质的服务这两驾马车的共同带动下,平顶山瑞格必能再次书写鹰城汽车市场更为壮美的新篇章!★

(葛生华)



风光美 生活美

7座多功能家用车·风光360 新车上市  
官方指导价:66900元



一起风光才美满

三大领先技术

前驱动力 四轮碟刹 多重静音

### 敢不敢与风光360一比高下

- 三大领先技术,风光360领航7座家用车!
- 率先采用乘用车主流的前置前驱底盘,操控更精准。
- 搭载1.5L国际品质发动机,百公里油耗仅6.8L,高效实惠。
- 率先配置四轮碟刹,配合195mm宽胎及5颗螺栓多三角设计,安全有保障。
- 40余处NVH静音设计,提供舒适静谧驾乘体验。风光360,实力不凡,等你来挑战!



前驱动力



四轮碟刹



多重静音

销售热线: 0375—2161666

服务电话: 0375—2161999

地址: 建设路与开发二路交叉口向东  
800米路北(市区乘坐11路、30路、39路公交车申楼站下车)



扫描二维码 获取更多资讯

东风小康汽车有限公司

24小时关怀热线: 400-887-5551

网址: www.dfyuan.com