



运通 TIME

www.yuntongauto.com

总编：李斌

主编：高铁铃

美编：徐丽丽



运通汽车集团摘得“2013年度流通企业”桂冠

2014年1月7日，北京。凤凰汽车2013中国汽车年度盛典在国贸大酒店华丽启幕，本次盛典以“领航·新趋势”为主题，聚焦中国汽车产业，表彰在中国市场最具影响力车型，鼓励汽车技术的进步与发展，品评汽车企业年度贡献。运通汽车集团在本届盛典上摘得2013中国汽车年度盛典“年度流通企业”桂冠，该奖项评选体系以凤凰汽车购车消费评价报告为基础，综合媒体、行业专家、车主及网友等多方评定而得，代表了媒体及广大用户对运通汽车的认可。集团运营副总裁孙锋受邀出席盛典。

1983年进入汽车服务行业，运通汽车集团在哈尔滨开设了第一家综合修理厂，从东北黑土地汲取发展能量，以破竹之势闯入京城汽车市场，并持续发力在全国重点城市开拓汽车4S店项目，打造自主开发的综合型汽车城。在过去的30年里，运通汽车已逐渐发展成在全国拥有50余家汽车4S店，经营品牌涉及宾利、一汽奥迪、宝马、捷豹·路虎、英菲尼迪、一汽-大众等十余个，新建了运通京承、运通京南、成都双楠、成都羊西、杭州汽车广场等五大汽车城。

2013年4月，成都运通博捷“虎豹空降”闪耀蓉城，7月，西南地区最大的斯柯达旗舰店成都运通斯柯达精彩亮相，8月，运通集团旗下第二家宝马店北京运通嘉宝盛世开业，与北京运通兴宝形成南北格局，以高效、共“悦”理念服务于更多用户，9月，北京运通嘉奥入住京承汽车广场。运通京南、京承两大汽车广场，覆盖北京南北重要区域。2014年京南汽车广场内还将会有新的捷豹路虎、奥迪旗舰店陆续开业。运通汽车在优化发展销售服务网络布局的同时，不断融汇国际汽车品牌先进的企业管理经验，修炼内功，提升企业核心竞争力。

企业核心竞争力就是企业人才的核心竞争力，2013运通学院成立，旨在建立更加完善的人才培养机制，大胆启用人才，知人善任，实现企业软实力的持续提升。在2013年运通集团年会上，“同一个运通，同一个愿景”成为每一个运通人对未来的寄望。凝心聚力，共谋发展，相信未来运通汽车集团将会以前所未有的新姿态谱写新篇章。

集团品牌事业部 林东



运通 TIME
(第35期)

NO.1 新年寄语

(转见第二、三版)

NO.2 “战略调整新维度，机遇与挑战同在，光荣与梦想共存！”

(转见第四版)

——谈设计

NO.3 寒风中的坚守

(转见第五版)

NO.4 成绩，绝非偶然

(转见第十版)



2014 新年寄语



集团培训部 周盛杰

在2014马年即将到来之际,集团培训部首先恭祝运通汽车集团全体同仁:新年快乐,合家安康。这是一个充满变革与挑战的时代,“雄关漫道真如铁,而今迈步从头跃”,随着集团组织机构的深化变革以及集团管理策略的不断优化,在新的一年里,集团培训部将承担起培养“精通运营的管理队伍和高精尖专业营销服务队伍”的重任,“十年育树,百年育人”,诚挚的期望通过培训部以及所有运通人的共同努力,建立起中国汽车流通领域最优秀的人才培育平台,“专业的人干专业的事,让专业的人更专业”是我们共同的目标。

让我们共同携手,为实现“中国综合实力最强的汽车经销商集团”的战略目标而努力奋斗!



北京运通兴展 赵金瑞

“雄关漫道真如铁,而今迈步从头越”如今面对客户资源竞争的白热化,面对2014汽车售后服务市场的巨大挑战,我们将一如既往、信心倍增、激情满怀。“天行健,君子以自强不息”,面对艰巨的任务,面对日益激烈的市场竞争,我们一定要增强忧患意识、服务意识,服务好每一个到站维修的客户,提高客户满意度,勇于面对挑战,善于抓住机遇,共同开创公司发展的新局面!



集团总裁 李屹

愿新年如意,征战中前行!

2013,我们与时俱进,奋发图强,打造运通特色!

2014,我们站马加鞭,励精图治,铸就企业辉煌!

值此新春佳节来临之际,我谨代表运通汽车集团

祝所有运通人阖家幸福,万事如意!



运营副总裁 孙峰

有梦想,就有坚持,从此人类拥有了灿烂的文明。

同一个运通,同一个愿景,让我们共同掀起了一个运通梦——成为中国综合实力最强的汽车经销商集团!

2014,新的起点,新的启航。

工作中我们精益求精,精益求精;

服务中我们超越期待,臻于至善。

在竞争中求生存,在创新中求发展。

让我们携手共进,实现美好的梦想!

最后,祝愿全体同仁在2014年吉祥如意、幸福安康!



集团总裁助理 周生斌

企业的发展离不开员工辛勤的付出,员工的提升离不开企业发展的平台。

在优胜劣汰的汽车市场环境,运通汽车集团能够把握契机,迎接挑战,跃升成为拥有数十家4S店的汽车经销商集团,依托于所有运通汽车人一点一滴的付出,智慧从劳动来,行动从思想来,荣誉从集体来,力量从团结来,做强做大,首先要做深做精!2014年,让我们所有的运通汽车人凝聚一心,立足新起点,踏上新征程,创新新辉煌!



集团财务部 申志勇

相识在运通是一种缘,相聚在运通更是一种缘。过去的一年,我们在同一个舞台上,书写同一个梦想,用众志成城的力量,实践着“同一个运通,同一个愿景”的理念。当对北国冰封又一次走到新的起点的时候,我们有足够的理由

自豪!对过去一年的收获而欢呼,也更应该从中汲取继续成长和发展的巨大动力。新的一年,新的希望,新的梦想,新的追求,祝愿运通2014更加灿烂辉煌!



集团品牌事业部 赵皓

回首过去,展望未来,久久联合,岁岁相长。已经过去的岁月中,感谢朋友们的理解与支持;即将到来的的日子里,祝愿运通全体同仁同成长、共

进步、同进退、共荣耀。值此新春佳节,恭祝各位新年快乐、身体健康、阖家幸福、马到成功!



集团财务部 赵皓

新年迎来新的生活,换上新的心情,踏上新的旅程,开启新的希望,承载新的梦想,收获新的成功,享受新的幸福。祝同事们新年快乐!



人力资源部

“人”的结构就是相互支撑,“众”人的事业需要每个人的参与。一年的付出,一年的汗水,一年的打拼,换来年底的辉煌,终于握到幸福的手,与喜悦签约,新的一年又将开始,愿你加油鼓劲,再接再厉,收获明年的成果,握手明年的成功!



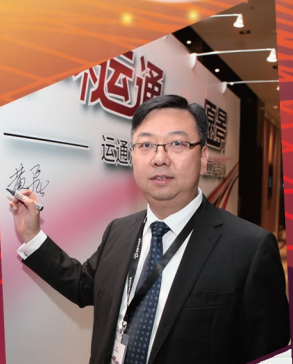
北京运通嘉奥 胡玉

新年伊始万象更新,新年的曙光已经扑面而来!无论明天路上多少荆棘坎坷,让我们伴随悠扬的新年钟声,携起手来少一些埋怨多一些行动,坚定信心振奋精神扎实苦干,发挥我们所有的智慧和能量,奉献我们所有的激情与才华,再谱公司和个人发展的崭新篇章!



北京运通嘉奥 车泓斌

2014年希望全北京的道路车友都能光临嘉捷,体会我们真诚贴心的服务



集团品牌事业部 张洁

烟花绽放让人眼,鞭炮声喧声连连,举国团聚喜团圆,朋友齐聚;值此新春到来之际,张洁恭祝各位领导、同事、家人:新春大吉大利,阖家幸福,马到成功!



集团财务部 李逸群

新的一年开启新的希望,新的空白承载新的梦想。机遇与挑战同在。

光荣与梦想共存,让我们带着梦想之舟,乘风破浪,共赴运通2014新的辉煌!值此新春佳节之际,祝运通集团全体员工,祝各位同仁新年快乐,心想事成!



北京运通嘉奥 王晓东

伴着“当当”的钟声,我们迎来了新的一年。过去的一年是收获的一年,也是公司值得骄傲的一年,同事们携手共进,发展,兢兢业业,努力拼搏,朝着共同的目标,取得了美好的成绩。这些成绩的取得离不开各位同仁员工的辛勤工作,也离不开员工家属的默默支持,在这里我们向大家说声辛苦了。



北京运通兴润 吴同

新年伊始万象更新,它总是要走进你的年轮的。在新的一年里,是亮丽多彩还是平淡如水,全靠我们自己去把握。新的一年,我希望我的父母家人健康平安,我希望我的朋友同学能够事业有成,心想事成,也祝愿金华汇实2014年红红火火!



北京运通嘉奥 樊小英

转眼间又是新的一年,新的岁月,我与运通嘉奥共同迎接新年的到来,作为运通嘉奥客户关系部的一员,我深感欣慰。在这里我代表客户关系部向各位领导、同事们问一声:新年好!祝各位领导同事们在新的年里万事如意,身体健康,工作顺利!



东北运通俊爽 王晓东

愿新年的钟声,敲响您心中快乐的音符,愿幸福与平安,如春天的脚步紧紧相随!祝运通汽车集团马年吉祥,蒸蒸日上!祝运通人新年快乐,万事如意!



北京运通兴润 吴同

2013年我们的工作已经结束了,在不断的磨合中,销售部同仁取得了完美成绩,首先是克服了自身懒惰的毛病,这对我们工作的开展是事半功倍的。我相信在2014年会比2013年的成绩更漂亮,同事之间的配合更默契,我们是一个“大家庭”。



宁波运通宝晟 严建芬

运通的发展前景让每一位加入运通宝晟的员工感到骄傲,无私共享的资源、公平公正的平台,让我们看到了自己的未来,看到了希望。作为个人的我,虽然只是运通这片大海中的一滴水,但是我希望可以通过自己的努力,为公司奉献一份力量!



成都运通博捷 李旭峰

转眼间,时间已经来到了2014,虽然我们还没有习惯它的到来,但崭新的一年已经在等待着我们去创造更多的收获;也借《运通TIME》这个平台祝愿所有运通集团的同仁们,新年吉祥,阖家欢乐,2014再创辉煌!



“战略调整新维度，机遇与挑战同在，光荣与梦想共存！” ——谈企业发展设计



架构变革服务于战略

为了实现长期发展战略，运通已经掀起再“设计”与重“提升”的序幕，过去一年发生了重要转变和调整。新年伊始，运通将全面执行更为高效的组织架构，“骨架”发生变化，管理重心下沉，集团直接面对华北、东南和西区的经销店，减少管理层级，缩短管理流程，转变保姆思想，定位为真正的战略管控型集团组织。新的架构模式更强调专业化管理管控，专业的人负责擅长的专业领域。集团在现有事业部设置的基础上，设立销售、售后、市场和客服四个经营管理委员会，形成矩阵式管理模式，实现多维度运营管理，有效整合资源，促进品牌联合，提高专业化水平。从纵向上看，取消区域机构的同时在经销店层面组建园区，既实现机构扁平化又实现资源共享和横向协同。应该说，这次组织架构调整还在深化进行中，才刚刚开始，还需要各级机构领导和员工去支持和落实。任何组织的转型与变革都难免要触动员工个人，运通也不例外，我们必须清醒地认识到这一点，这是每个企业都可能要承受的成长之痛。可能有人会认为调整的速度是不是快了点儿，是不是可以小步前行、平稳过渡，但是，如果我们慢慢去调整，调整好之后，市场还是不是今天的市场，对手还是不是今天的实力，客户还是不是忠于运通，我们还在行业中吗？

紧随架构调整，近日集团多次召开管理权限调整的研讨会，大家对于权限下放、事前监控减少等话题反复沟通和碰撞，担心出现权力一放就乱、一收就死。到底什么是权力？在公开、透明、监督体系完善的情况，权力就是责任，任何职位获得权力时，必须对整个团队负责，对整体工作负责。权力等于责任，权力需要监督。运通要逐步建立起运营、财务、人力资源、行政综合四大管理体系，有序开展内部标准检查工作，未来有标准、有流程、有目标、有考核，各项工作要求与管理者考核紧密关联，指标会将大家连接在一起。近日华为 CFO 孟晚舟讲话说：“推行组织变革，激活组织，加大向一线的授权，让听得见炮火的组织更有责、更有权。”我想这句话对于运通现阶段也很贴切，我们的经销店就是听得见炮火的一线组织。对于集团各级机构的一线管理者，既不要贪图权力也不要拒绝权力，在向权力靠近的过程中，发挥好自己、用好权力、承担责任、实现价值。

要思考，不要抱怨。

在架构调整后，集团会加紧向先进管理水平迈进的脚步，这对各级管理者和员工都将带来更高的要求，尤其是在“精神”层面。随着运通的发展集团不断引进外部专业化人才，这势必伴随运通成长多年老员工带来一定冲击，不时也会有不同声音出现。这正是企业在发展与变革过程中要面对的文化融合问题。什么是文化？用一句话概括，文化是特定人群在当下普遍自觉具有的行为方式和价值观念。集团的新老员工来自多种背景和成长环境，带有自身已经形成的行为习惯和价值观念，碰撞和摩擦是难免的。但是，一个声音出现，马上就有反对声音，应该是不好的，大家要学会思考，学会用欣赏的角度去思考新东西，提出具有建设性的意见和建议。思考一会让我们越来越成熟，越来越融洽，抱怨只会使大家越走越远。运通的文化还在不断雕刻与塑造中，运通精神凝聚和塑造着员工，反之，也是员工在成就着运通。

总而言之，没有哪只鸡蛋能在一夜之间孵成小鸡，让人惊呼“鸡蛋的革命”，也没有哪只丑小鸭能在一夜之间成为白天鹅，让人羡慕“现实的童话”。积累才有蜕变，积累才会成功。新的一年已经开始了，让我们伴随运通从优秀走向卓越，让我们在自己铸就的伟大企业中成就个人梦想。

集团人力资源部 姜楠

新调整 新方向 再启程

回首刚刚过去的2013年，运通汽车集团经历了汽车行业限制政策的洗礼，在严峻的市场取得了良好的成绩。2014新年伊始，运通汽车人将迎来新的目标和挑战。为了更好地面对未来更加激烈的市场竞争，使各经销店在面对不同区域、不同品牌的竞争时，更好地发挥集团的优势，最大程度地支持经销店各项管理工作，实现打造中国综合实力最强的汽车经销商集团的目标，品牌事业部组织结构的调整和功能完善显然是我们工作的重中之重。在2014年品牌事业部的新组织架构，增加三个岗位，客服经理、人力资源经理、财务经理。

2013年在品牌事业部市场和客服是合并在一起的管理岗位。2014年为了更好地支持客户管理工作，特别是今年将主推的客户管理系统，品牌事业部新设置了客服经理的管理岗位。客服经理将会更专项的服务于经销店的客服部门建立客户管理系统，协助提升客户满意度工作，改善各项服务质量，完善档案管理等工作。同时为将来的大数据营销工作做准备，使客户有效地转化成运通的忠诚客户。

人力资源经理将承担集团HR与经销店的管理、指导、监督、审核工作，使经销店与集团人事相关的工作沟通更方便快捷。财务经理类同于人力资源经理的管理职责，同时对于店内内控工作和财务专项工作给予指导和监管。业务负责人（BP）的加入不仅方便集团与经销店之间的沟通，也将有利于经销店内各部门和集团部门间的相互协作。组织结构的调整和功能完善更加贴近实际业务需要，信息传递的及时性和工作沟通的有效性将大大提升，应该说是一项重要且积极有效的举措。

在事业部得到完善，品牌管理得到加强的同时，如何应对和满足同一区域多品牌运营和开展各项业务的需要从而突显集团的优势呢？为此，集团在品牌事业部增加了一个委员会。我认为这是一个非常有创新而且兼具可操作的调整。委员会的增设打破了品牌界限，通过搭建共享平台促进和完善各项业务。内控上，大量信息资源的整合实现了所有经销店资源共享，同时还可以分享品牌优秀案例促进共同学习提高，而且可以组织同一地区或园区开展专项活动，增强效果，降低成本。（如2013年的成都车展案例，园区联合营销活动等等。）

通过以上的变化，我们可以欣喜的看到2014年经销店将得到集团更全面的支持，更便捷的沟通，更及时的工作安排和信息回馈；共享平台的搭建也促进资源整合和信息共享，从而实现业务互动；品牌事业部的管理也将更贴近经销店业务，贴近一线需要，集团的工作效率也会因此大大提升。

一元复始，万象更新。2014年将会是一个新的起点，新的起点开启新的征程，相信经过变革的运通汽车将在竞争激烈的市场环境中，发挥自身更大的优势，取得更辉煌的业绩。借此机会，我代表全体品牌事业部同事衷心地感谢所有经销店对我们以往工作的支持。2014年，让我们齐心协力，创新进取，为共同实现打造中国综合实力最强的汽车经销商集团而努力！

最后，祝愿运通所有员工新春快乐，身体健康，工作顺利，龙马精神！

集团品牌事业部 宗明



建店进展报告

自2013年3月份开工以来，宁波运通宝晟宝马店的基建工作已经接近尾声。她将成为宁波地区首家按宝马最新设计标准建造的4S经销店。

公司位于宁波鄞州区环城南路和机场路的交叉口，目前环南高架正在建设中，未来竣工之后，我们将地处宁波南北和东西交通枢纽的中心，地理位置优越。为此，作为运通人我们对新店倍感期待，信心满满。

依稀记得去年3月的地基打桩，到9月建店工程已经进行了主体结构施工，并完成结构封顶。

随后我们就开始了较为重要的精装部分的施工建设，目前已经进入施工收尾阶段。另外，外墙施工和市政园林工程也都将在2014年1月底完成施工，并于1月底进行政府的竣工验收。预计3月1日将进行主机厂的竣工验收，3月下旬可以正式开业运营。

目前具体的工程情况如下：外墙施工：展厅部分的玻璃幕墙安装即将完成；其他外墙的面层粉刷即将完成。销售服务展厅：目前屋顶精装已经基本完成；地面的地砖也铺设完成；办公区设施安装也基本完成；中央花园龙骨安装完成；精品展示区精装基本完成；空调、通风系统管道都已安装完成；强弱电也安装也将进入收尾阶段。售后车间：地面瓷砖已经铺设完成；消防、排气管道都已安装完成；车梯安装调试即将完成；车间设备和气管路已经开始安装，预计1月中旬完成；备件库房：库房地梯准备安装，预计月底前安装完成，墙面开始粉刷，1月10日前可完成。客户休息区：精装施工已经进入尾声，目前还在安装施工的有影音室、高级VIP客户区、儿童娱乐区、吧台等，预计月底前全部安装完成。客户升降电梯安装进行中，预计月底前安装完成。综合办公区：玻璃隔墙已安装完工；屋顶和墙面粉刷已完工；地面瓷砖铺设基本完成，强弱电也正在安装中，预计月底前完成。外国的市政工程和绿化园林设施已经进行施工，预计月底前完成任务。

在人员招聘培训方面，截止2013年12月底，我店管理岗位的人员都已经确认到位，尤其业务运营管理部门都有丰富的宝马工作经验。其他基层岗位的人员将会陆续于1月份和2月份期间到岗，并且在这期间按照主机厂开业所需的人员培训要求，让基层人员参加宝马组织的系统性业务培训，同时也针对实际业务要求组织员工进行店内培训，从而达到开业前所有员工都能根据岗位职责要求满足开业需要，提升专业技能，让员工以最佳的状态进入工作，也充分体现了运通集团以人为本、服务至上的经营理念。

在硬件设施方面，精装办公家具已经采购生产中，预计2月中旬到货，2月20日前全部安装完毕，宝马指定室外内标识设备，将于2月15日到货并安装完毕；车间设备已经采购并到货安装，预计1月20日前安装完成；备件库货架架已经采购生产中，1月10日到货，20日左右安装完毕；IT设备1月10日前到货，20日之前安装完毕，并在月底前完成设备调试工作。

在新车和备件辅料采购方面，新车已经进入采购阶段，预计第一批新车采购到货时间将在2月中旬；备件及相关附件精品的采购，预计2月15日后到货，并验收入库。

随着新年的脚步越来越接近，冬日的寒风越来越凛冽，而我们的运通人却依旧坚守在尘土飞扬的工地，期待我们的新家宁波运通宝晟早日以全新的面貌展示给大家。在新的一年里，我们有信心、有决心，在新的起点上展示运通人的风采，一起努力，运通宝晟扬帆起航。

宁波运通宝晟 孙冠华



2014的新希望

2014年第一缕阳光洒在还未完工的工地上，从挖掘机巨大的手臂挖下了第一铲土到四层建筑拔地而起围起绿色帷幔，它就像运通孕育的孩子，不断成长，等待呱呱坠地时刻的一鸣惊人。

这家4S店是运通汽车集团投资建设的，预计2014年7月建成营业。该店将主营一汽大众奥迪品牌轿车，也弥补了奥迪汽车在北京大兴区销售、服务的空白，为奥迪品牌拥趸者提供了售前购车更实惠的价格、售后维保更贴心的服务。包括现代化办公楼，汽车销售展厅、维修车间、零部件仓库、新车库及停车场等办公、服务场所。4154平米的超大销售展厅，能够同时容纳24台以上的奥迪各款车型，并且该店还设计建造了北京区域规模最大的二手车展厅，可同时容纳40台车辆同时展示。该店展厅集“品牌体验、车型展示、新车销售、售后服务、精品销售、汽车保险、购车贷款、二手车置换”等各项业务于一体，必将成为北京区域消费者选购奥迪卓越产品、体验奥迪专业服务的新选择。

全新的高端品牌4S店的建设，是运通集团区域网络发展的战略规划，也是运通集团提升品牌形象、拓展销售网络的重要举措，其规划设计全过程凝聚着大多数人的心血和希望。如今，前期的所有伟大设想，即将在脚下的这片土地上变成现实。在未来的日子里，我们全体人员将与建设工程各方人员精诚合作，为打造北京一流4S店、为客户提供更优质卓越的服务而不遗余力。

顾月

杭州运通和晟建店进展报道

根据从和裕地产杭州项目部获得的最新消息，杭州运通和晟的规划许可证已于9月5日取得，施工许可证也于2013年9月26日取得。工程建设目前正在紧锣密鼓的进行中，截稿时，地下室底板正在浇筑，综合楼地下室正在开挖。而公司管理团队对杭州地区4S店各家已开业的奥迪店也进行了考察学习，同时对我们将来新展厅及车间的布局设计进行商讨修改，是否可行需等地产与同济设计院进一步沟通。

随着工程的紧张建设，杭州和晟管理团队也在积极地为公司的营运做好准备工作。去年12月底，和晟团队到城西的百得利进行了为期一天的建筑质量考察，对一些工程质量，设计布局有了新的想法。1月3日，运通和晟针对2013年浙江省奥迪经销商年会报告召开了内部研讨会，并对2013年的市场进行了总结分析，同时对2014年的市场行情、商务政策以及奥迪可能会出现的新格局进行了探讨和预估，我们也在会议中提出要打透一个“不一样的运通和晟”的运营思路，随着工程建设的推进，相信我们在2014年会打造一个与众不同的运通和晟，我们为此共同努力着！

杭州运通和晟 陆立峰

杭州运通和乔建店进展掠影

作为运通集团在浙江的第一家捷豹路虎4S店，自2013年9月27日破土动工以来，丁桥路虎项目进度一直备受关注，目前项目正处于紧张的施工期阶段。

从9月初拿到规证及施工许可证到12月底，短短4个月，已完成打桩、开挖地下室土方、地下室承重支撑、地下室底板浇筑等，预计2014年开年后，即能完成地下室墙柱及顶板的施工，到3月底，可以完成正负零，结束地下室部分，从而进入砌筑工程。

4个月来，不管刮风下雨，项目工地上穿梭着我们地产兄弟和建筑工友们忙碌的身影，恰逢春节临近，项目工程的领导班子加班加点，克服工地人员不足、工程进度受影响的种种困难，保证项目工程能超越进度。相信不远的将来，杭州运通和乔捷豹路虎4S店将成为杭城最璀璨的明珠，矗立在城北闪闪发光！

杭州运通和乔 张涛

寒风中的坚守

千里黄云白日曛，被风吹雁雪纷纷。苏州的冬天已经在悄无声息中来到，虽还没见白雪皑皑，但呼啸的寒风、冰冷的白霜似已宣告“寒冷”对温暖煦日的夺权。特别是元旦假期过后，在气温“情绪低落”的照顾下，大伙不得不穿上了厚重的棉袄。凛冽的北风呼呼地到着，路上的行人都把自己捂得严严实实的。而在苏州和奥项目施工现场，建筑工人们依然在迎着寒风热火朝天地忙碌着。

28岁的刘香是施工队的技术员，他穿梭在工地的各个角落，指挥、查看、监督工人施工。“刚开始时手被冻得不听使唤，干一会活儿之后，浑身上下就开始冒汗了。”刘香说，尽管工人的干劲很大，但日益下降的气温还是给施工带来不少困难，有些工人的手都被冻伤了。

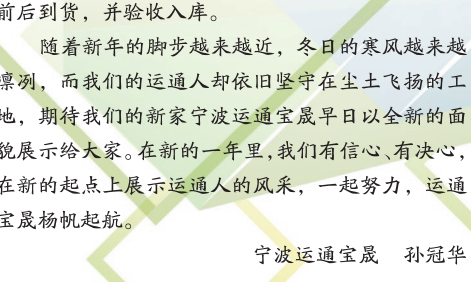
“小心点，一定要戴上安全帽、系好安全带……”安全员陈太平一再嘱咐工人作业时首先要确保安全。“我们11月份进场的，转眼钢结构施工部分已快封顶了。”他指着工地说，“马上就要过年了，虽然天气寒冷，但为了赶工期，我们的工人也是一刻都不敢松懈。如果工程能早一天完工，他们辛苦心里也高兴。”

顺着他指的方向看去，工人们正扛着重重的材料在脚手架上走来走去，如钢铁表演大师拿着竹竿在铁丝上行走般；或坐在高高的起重车里熟练而谨慎地操纵着机器。一切都是那么有条不紊，让人不得不对这群辛勤劳作的工人们心生敬意。

而在和奥的每一个成长过程中，都伴有无数建筑工人的努力付出。正是他们的每一滴汗水、每一次坚守，才换来了和奥的拔地而起，和奥的茁壮成长。有一天，他们会悄然离开，去到另一个工地，为另一座大楼的崛起继续奉献；有一天，我们或许会忘记他们的名字，但那些默默付出的岁月和汗水终将烙印在每一个和奥人的心里。

向每一位在寒风中坚守的建筑工人致敬！

董翠娟



销售经验分享——精品加装提升计划



2013年3月18日，成都运通博悦正式开业，因为是新建店，所以知名度与关注度不是很高，以至于前期整车销量较低，精品加装率和加装额也较少。自九月份国际车展开始，销量开始改观。

目前市场竞争日益明显，衍生业务：保险投保、二手车置换、信贷渗透均步入操作正规化、价格透明化、流程统一化的现状，如果精品销售不重视会直接导致衍生业务单车利润的大幅下降。经过1个多月大量的数据统计、案例收集，针对销售顾问心态调整、流程整改、业务培训、产品价格组合等措施，精品利润及加装率在12月份得到了有效提升，产值达2013年最高，超集团当月金品任务175%。

为了可以达到共同进步、共同提高共赢的态

度意识，现将我部门针对精品加装的良好工作细节及具体执行措施与大家分享：

一、态度决定一切

15%来自不正确的培训——包括产品和技巧的培训；

20%来自差劲的口头和书面交流能力；

15%来自不好的上司及综合问题的管理；

50%来自不正确的工作态度。

二、各部门分工协调：

1、销售部：在展车新车上做附件精品最大装车，以直观的视角充分刺激客户的加装需求；

2、装饰部：及时传递厂家的促销信息和政策，协调配件部并保证及时供货。

三、具体实施细则：

1、降低畅销车型新车销售奖励，从而使销售顾问不得不增加推销精品附件的力度；

2、增大销售顾问收入中精品附件的提成占比；

3、制定有挑战的绩效制度，积极促进附件销售；

4、增加精品附件的展示；

5、实行打包销售，将精品附件分为基础项目和升级项目，基础项目包含价格较低并较为实用的软件，例如底盘装甲、封釉，针对所有客户

进行推销。升级项目包含价格较高的附件，如轮毂、包围，针对车型特点、车型客户隐性需求进行推销；

6、将日常需要的精品作为赠送（隔热膜），但客户需要购买其他精品作为前提条件。若最终价格商谈不理想，只选择赠送精品（隔热膜），客户需要自费400元安装工时费；

7、实行全员销售。非业务部门的员工实现附件精品的销售，也能得到利润5%的提成奖励；

8、在公司组织自驾游、爱车养护课堂等活动穿插附件、精品、养护产品的知识；

9、忠诚客户、享受折扣，转介绍客户赠送；

10、直接升级车型外观，将G25贴标G37、低配升级高配等；

11、制定装饰销售方的话术和推销技巧，这是临门一脚的工作，非常关键。

四、问题解决：

品牌不是卖更好，品牌是卖不同

1、遇到同城经销商之间竞争，是否因为加装附件后价格过高影响新车销量？

目前同城经销商（三和集团）装饰精品加装率不多（客户到店PK价格的时候基本没有谈及精品装饰的问题），反而突出了运通博悦的独特和高端（全国唯一两家英菲尼迪极致体验中心）。

只要在销售时做到看车型、看需求、看特性，有针对性的推销，就不会出现因为价格的问题而影响新车销量。

2、如何面对其他精品装饰店的竞争？

目前购买英菲尼迪的客户大多还是会注重品牌，因此必须要向客户突出品牌的效应，强调我们原厂件/品牌附加精品，而在外面加装的附件反而降低了车辆本身的品味和高端的特性，并且不享受质保和保修，虽然表面上可能会便宜一点，但将产品后期引发的风险全部转嫁到客户自己身上，得不偿失。

3、“卖”与“送”

卖就卖，送就送，需要确定那些产品是可以赠送给客户的（钥匙扣、钥匙包等），哪些产品是需要卖给客户，需要做好成本的测算。比如赠送隔热膜且没有新购买其他精品，客户需要增加工时费。

很多人，不能成功，不是能力和自信的问题，而是等不到成功的那一刻，不够坚持。有些事情，我们可以通过方法让自己得到，但毕竟，事物有正常的发展规律。

我们要学会等待已经播种的收获，并在等待收获的同时，不断播种。

成都运通博悦 张正阳

解读汽车三包政策

2013年10月1日，已经孕育十多年的中国《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》即“汽车三包政策”落地，这对汽车行业来说无疑是一个挑战。

首先我们必须了解什么是“汽车三包”？三包即指汽车产品生产者、销售者和修理者在质量保证期内，因汽车产品质量问题，对汽车产品修理、更换、退货的行为。其中质量保证期包括包修期、三包有效期和易损耗零部件的质量保证期。

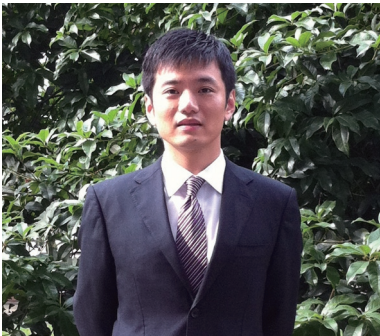
那么包修期是多长时间呢？现在的三包责任中规定：家用汽车产品包修期限不低于3年或者行驶里程6万公里，以先到者为准。而家用汽车产品三包有效期限不低于2年或者行驶里程50,000公里，以先到者为准。家用汽车产品包修期和三包有效期自销售者开具购车发票之日起计算。请大家不要忽略这其中的一字之差儿，即“保修”和“包修”的区别：保修的“保”是担保的意思，也就是在一定时间内担保消费者的维修，但是要根据实际情况收取一定的工时费或零部件费用，通俗的讲就是厂商这里负责修，费用消费者出；而包修的“包”是包含或包括的意思，也就是在包修期内，除厂商规定人为故意损坏原因外，商品的所有维修费用由厂商负责，消费者不用掏一分钱。现在的“汽车三包”政策肯定就是在一定期限内，汽车的维修费用由厂商来负责了。

同时，三包中还涉及汽车退换，根据第二十条在家用汽车产品三包有效期内，符合本规定更换、退货条件的，消费者凭三包凭证、购车发票等由销售者更换、退货。家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内（以先到者为准），家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏，消费者选择更换家用汽车产品或退货的，销售者应当负责免费更换或退货。

针对新出台的汽车三包政策，作为汽车经销商的我们需要做的还有很多。首先新车接车必须更严谨，更仔细的完成PDI检查，确保新车到店质量，同时交车时必须再次做新车检查，给客户提供更尊享的服务。

金华运通汇宾 郑永娟

浅谈新战略思维下的销售成功



马车对于中国人来说一向有着特殊的意义，随着时代和网络科技的发展，2014年伊始“马上体”也随之悄然流行。同样，2014对于运通集团也将会是承前启后、继往开来的一年。随着最新经销店组织架构图的颁布，集团对于经销店销售总监赋予了更加明确的权利和职责，为我们搭建了一个舞台，得以让我们充分施展自己的才能，但同时自己肩上更多了一份责任感。2014将是杭州运通祥宝店开业运营的关键一年，面对汽车产业迅速膨胀以及竞争极具激烈的东区宝马市场，如何确保祥宝经销店的销售成功，将会是我未来2年之内工作的重中之重，而对于销售成功我有以下理解：

首先，成功销售是没有边界的，但具有阶段性，所以可以将销售成功定义为企业“不死”或是“长寿”。许多历经百年发展史的企业能够得以生存，就是在长期且激烈的市场竞争中能够坚持下来并继续保持良好的运营，这样以求保持企业“不死”最关键的因素就在于保证销售量和利润。在我看来，汽车销售行业完全属于服务性行业，我们所销售的不是车辆本身，而是通过汽车产品这个媒介将我们优良的服务意识和理念传递给顾客，帮助他们挑选自己合适的车型和产品并且关注他们车辆使用的整个生命周期，在为顾客提供服务的同时赚取我们应得的报酬和利润，在整个服务过程中建立经销商集团、经销店以及个人的知名度，为企业的长期盈利打下坚实基础。

其次，销量的决定因素是汽车品牌主机厂所制定的标准销售流程（BMW定义为SPQ），其重要性在于规范展厅销售行为，使销售顾问能够循序渐进的向顾客介绍品牌和产品的优势及利益，从陌生到熟悉最终与顾客建立相互信任的关系，从而达到提升销量和利润的最终目的。但BMW所制定的SPQ流程仅仅是一个框架内容，需要在实际运营和操作过程中对于流程中的每个环节进行执行细则设计，从而保证销售流程在展厅实际销售过程中能够落地，有效的被执行，将“客户导向”服务理念融入到整个接待流程中，从而体现我们与其他经销店服务上的差异。

再次，俗话说巧妇难为无米之炊，保证销售目标和利润完成的另外一个重点就是在于潜在客户开发，其获取的渠道可以归纳为市场、业务及顾客关怀三个平台：

a) 市场平台——通过市场研究，寻找与宝马车型风格相匹配的顾客群体，以及此类顾客身边的人群作为我们的目标客户群体；

b) 业务平台——通过自然进店（来店和来电）、市场活动、老客户推荐、宝马中国推荐顾客等途径获取客户资源，并对于顾客信息分车型结构、温度结构、竞品比重进行真实唯一且信息完整的录入，同时对顾客信息加以不断的跟进和更新，进行有针对性的潜在客户开发；

c) 客户关怀平台——通过现有客户分析及CRM数据分析（数据反向分析）对于各车系不同的顾客类型进行判别，从而将不同结构和热度的顾客推荐给业务平台；

最后销售利润是由销售的收入结构和产品结构所决定的，需要重点关注年度与月度车辆的批售和销售结构，按照年度销售指标合理调整库存结构及月度销售结构，同时争取更多的衍生业务机会，不断能提升增值业务利润，从而达到优化销售利润的最终目的。

综上所述汽车经销店的销售成功需要保证销量和利润，而这一切的一切始终是由顾客带来的，而获取顾客则依靠我们的员工，员工的个人能力及满意度都将在完成销量和利润过程中不断得以提升，这将有利于推动祥宝经销店、运通集团以及宝马品牌的美誉度，使顾客的忠诚度能够逐步提升，最终进一步提升企业持续盈利能力，这也是符合集团未来发展的核心战略及宝马战略三角的核心内容之所在。

杭州运通祥宝 周毅宏

荣耀25周年

——百位名媛奥迪展厅体验季主题沙龙活动精彩继续

2013年12月1日，“荣耀25周年百位名媛奥迪展厅体验季主题沙龙活动”在北京正式拉开帷幕，在12月1日到14日期间的每个周末，北京地区的4家奥迪经销店，将为到场嘉宾奉献多场形式丰富的沙龙体验活动，嘉宾不但可以近距离接触绚丽夺目的全新奥迪A6L家族车型和重塑潮流的国产奥迪Q3之外，还可以感受到奥迪产品带来的高品质生活方式体验以及与名媛们共同分享生活之美。

12月7日，第二场主题沙龙在北京运通博奥高端定制中心隆重举行。在“荣耀25周年百位名媛奥迪展厅体验季智慧之美沙龙活动”中，女媧本纪董事长胡小丛女士、瑞银证券董事长王艺奇女士、中国英资文化集团副总裁王晓童女士作为女性企业家领域的卓越代表出席了此次奥迪智慧之美沙龙活动，并与现场嘉宾分享了各自奋斗的心路历程，以女企业家的视角讲述了关于奥迪Q3和全新奥迪A6L的独到感受。到场客户在加深了产品认知、了解了奥迪Q3潮流重塑一面的同时，也完美诠释了全新奥迪A6L高品质超级级驾的概念奥迪Q3作为城市SUV中的佼佼者以其时尚、动感的外形，舒适宽敞的乘用空间以及为女性用户打造的智能泊车等智能科技，赢得了众多女性嘉宾的青睐。北京运通博奥汽车销售服务有限公司还特地为女性车主打造了一款配有优雅内饰的改装版奥迪Q3，让不少女性用户爱不释手。

作为中国高档车市场领导品牌，奥迪A6L在外观色彩、尊享配置、安全智能等方面的全面升级，及其所带来的更加个性化的生活方式而展开，让参与沙龙的客户全面感受到新版奥迪A6L所带来的细致与尊贵，佐证了人车生活的时尚商务趋势。

另外，本次沙龙活动的赞助商之一女媧本纪作为天然翡翠、和田玉，高级珠宝定制、国礼及收藏级级玉定制的珠宝饰品企业，在沙龙现场也为到场嘉宾带来了多款翡翠、玉石饰品供来宾鉴赏，并由珠宝专家为现场嘉宾介绍翡翠、玉石的鉴赏技巧及佩戴讲究。同时在现场参与互动的客户也同样幸运的获得了由女媧本纪所提供的精美纪念饰品，丰富的纪念品以及高品质的生活方式的体验让客户满载而归。

本次活动北京运通博奥为来宾设置了精彩的特惠购车环节，现场订车客户均可享受活动特价优惠并赠送超值购车大礼包，另外购买奥迪Q3的客户选择加装个性内饰更可获赠豪华双人境外游。心动的外观，正是一汽携手奥迪25周年，累积销量超过200万辆辉煌的成绩，铸就了奥迪中国高档车的领导品牌力。拥享购车优惠，愿一汽-大众奥迪品牌助您在人生的道路上纵情驰骋。

北京运通博奥 赵学良

运通俊杰八岁啦！

相对往年来看，2013年12月的车市显得有些低迷，但东北运通俊杰4S店却以其卓越的品质和优质的服务赢得了消费者的认可和青睐。运通俊杰于12月21日在展厅举办了一场感恩答谢团购会活动——暨哈尔滨运通俊杰店“八周年店庆”活动，此次活动计划邀约30多名客户，当天实际有近60多人参与到活动现场，大大超出预期，此次活动的成功举办赢得了各位新老车主的一致好评，收获的订单将近20个。八年的流金岁月见证了运通俊杰工作人员拼搏进取、开拓创新的足迹。大浪淘沙、激流勇进，在市场经济的激烈竞争中，我们运通人并肩作战、精诚团结、劈波斩浪，佳绩不凡。

值此8周年店庆之际，运通俊杰4S店给大家带来了不仅仅是喜气洋洋，更有各种优惠和礼品。活动当天每一位到场的客户都有一份精美的礼品相送。活动现场火爆异常，当然最实惠的就是活动现场优惠的价格。此次活动，确实让客户得到了前所未有的实惠。正如销售总监所说，我们今天就是要用最低的价格回报广大车友朋友。成功订车客户现场砸金蛋、赢取超值大奖！一等奖39寸电视、二等奖冰箱、车模，三等奖车载灭火器、蓝牙音箱！

在店庆活动圆满结束后，坐在办公室的我小小的思忖了一下——当今社会中，与家人团聚，一起共享天伦的愿望，早已于国人心中根深蒂固。每逢佳节倍思亲，不论何时何地，只要跟家人在一起就会非常开心，非常幸福。在此，我希望车友将运通俊杰店当成是第二个家，我也会尽我的最大努力让顾客感受到亲情的温暖。

东北运通俊杰 赵薇薇

感恩回馈 悦享盛惠



2013年12月21日下午两点整，大庆运通奥迪六周年店庆活动拉开帷幕。活动当日虽然天气有点寒冷，但仍然抵挡不住客户对此次活动的热情，很多客户都提前来到现场，我也为来店嘉宾准备了精美的礼品。

在活动现场，我们还精心准备了新鲜的水果及高档茶点让每位朋友尽情享用，在感受惊喜的同时，也会体到大庆运通奥迪的贴心服务。随着客户朋友的签到入场，活动正式开始，绝美动人的舞

蹈拉开了此次活动的面纱，主持人宣布本次活动的主题，并邀请销售总监上台公布优惠政策，低至冰点的价位坚定了客户们订车的决心，紧接着激情刺激的抽奖把活动现场的气氛推向了高潮，每一位嘉宾都看着自己手中的奖券，期待着大奖花落自己家；抽奖完毕，有的客户满脸喜悦，有的客户面露遗憾；此时，主持人公布了所有购车客户都有一份珍贵纪念品的消息，让每个人都开心的领

取了属于自己的礼品。

宾利哈尔滨一周年VIP尊享答谢酒会

2013年11月1日，一场名为“宾利哈尔滨一周年VIP尊享答谢酒会”的活动在哈尔滨宾利展厅拉开帷幕。活动现场邀请将近40位宾利车主及嘉宾莅临，为了给客户营造一种轻松、愉悦的氛围，整体展厅布置也以复古风为主。运通宾仕所有工作人员更是男士身着商务休闲装、女士身着晚礼服，整体风格高贵、典雅，为周年庆活动增色不少。宾利哈尔滨总经理徐克勋先生与宾利车主代表一同为一周年启动剪彩仪式，并将整晚活动推向高潮。伴随着一段悠扬的小提琴独奏，现场嘉宾与酒会主持人一同唱起了生日歌，嘉宾纷纷起立拍照留念，希望将这快乐的瞬间永久记录。

俄罗斯歌手Darina一段爵士风格的歌曲过后，晚宴正式开始，晚宴中专业画师现场为每位宾利车主创作了自画像，经过画师精心装裱后作为一周年的礼品送给每位车主，整个环节让每位车主流连忘返。在礼物的选择上我们也是做足了功课，针对每位车主的性格及特征分析的讨论会我们开了不少于3次。怎样才能给客户留下深刻印象也是本次活动策划的一个主线，并以此贯穿整个活动中。车主礼物准备完毕，那嘉宾的礼品怎样才能更有新意，又是摆在我们面前的一个重要课题。由于本次活动每位车主可以携带一位嘉宾，那么嘉宾的礼品也要有新意，经过讨论，最终确定将嘉宾自己动手手绘的宾利车模作为礼物，希望嘉宾可以早日成为宾利家族的一员，为此我们还在展厅专门设立了嘉宾车模彩绘创作区域，通过车模彩绘让每位嘉宾都能体验到宾利的专属定制服务。当自己心中的宾利颜色完美的呈现在小小的石膏车模上时，嘉宾的梦想与宾仕的梦想也在此时刻交融！

创新的思路，专属的服务一直是运通宾仕举办活动的宗旨，通过这场淡化商业氛围的周年庆典，我们获得了喜人的成绩，本次活动共售出4台汽车，其中还包括顶级的慕尚。新的一年新的征程，宾利哈尔滨必将在龙江市场上推陈出新，全力领航！

东北运通宾仕 芦丽娜



悦伴成长 运通兴宝马车主走进丰林小学

一滴水滋润一寸土地，一缕阳光沐浴一丝温暖，一本童话描绘一片希望。孩子是这个社会的未来与希望，他们的成长之路应该得到更多的关爱与呵护。

2013年11月30日，北京运通兴宝携手5组BMW车主家庭及北京圣贝牙科医院的医务人员一同走进位于河北省霸州市丰林村的丰林小学，丰林小学始建于1991年，校舍面积1200多平米，一到六年级设有6个班，235名学生，教职工15人，学校教学条件相对落后，学习环境也较艰苦。

30日上午爱心行动一行人抵达丰林小学，六年班级的16名同学将教室打扫的整洁干净，等候我们到来，爱心班会开始，同学们非常用心的准备了歌曲演唱、诗朗诵、武术表演等丰富多彩的节目，展现了他们乐观向上的精神面貌。

活动中，很多车主家庭中的小成员也与丰林小学的同学积极互动，共同表演节目，他们将自己带来的衣物、文具等物品交到了小伙伴的手中。同时，这些小朋友还与丰林小学的学生们一起在画布上留下自己最想说的话，相信这次活动一定会给小朋友们留下非常深刻的印象，让这些生活在大都市的孩子们学会分享快乐、关爱他人。

这次爱心公益活动由北京运通兴宝发起，面向企业员工、宝马车主发出捐助倡议，得到员工及车主的积极响应，此次活动共向丰林小学捐助850本练习本、350支笔、30个文具盒、6个跳绳以及车主自发捐赠的衣物和书籍若干。同时，本次活动也得到了北京圣贝牙科医院医务人员的大力支持，他们也为同学们准备了牙膏、牙刷等用品，并为同学们免费检查牙齿，教给他们口腔健康知识。

BMW长期以来一直致力于发展社会公益事业，作为BMW授权经销商的北京运通兴宝也一直恪守企业公民的社会责任，尽自己的最大努力回报社会，履行企业公民的社会职责，我们将坚持不懈的用心去做社会公益，真正帮助到那些有需要的人。



北京运通兴宝 郑义

高尔夫嘉年华活动

一个身心惬意的季节，一场代表蓉城名流的巅峰汇聚，一个代表国际水准的高尔夫俱乐部，一次充满激情的肆意挥洒，一场别开生面的高尔夫盛会……11月13日，“运通奥迪 天天好”运高尔夫嘉年华活动在四川国际高尔夫俱乐部隆重启幕。此次高尔夫球盛会不仅展现了备受精英人士推崇的高球运动的无限魅力，更为运通奥迪的尊贵客户们搭建了一个轻松、自由的社交平台。

活动当天，运通奥迪在现场举行了全新奥迪A6L、尊贵Q7、豪华A8L以及灵动Q3的专属定制试驾活动。现场还设置了趣味体验活动、高尔夫亲子赛、推杆赛、精准操控赛以及18洞自由体验项目，让来宾尽情展现赛场风采和感受奥迪的专属定制试驾的尊贵体验，体验到了都市中难得享受到的速度与激情。

赛场激情，尽展风流；豪车试驾，至尊体验；名流汇聚，尽显奢华……“运通奥迪 天天好”运高尔夫嘉年华活动圆满成功。



成都运通博奥 廖奇

秋风送爽 昕锐同行 ——运通博达欢乐集结自驾之旅圆满落幕



冬天临近，寒冷开始慢慢靠近，这样的季节里，人们往往开始变得慵懒，但这种天气却丝毫没有影响到运通博达广大车主的热情与对大自然的向往。

早上 7:30大部队准时在店门口集合，签到、贴车贴、发放活动用品，整装出发！一路畅通，连“想说爱你不容易”五环路今天也是格外给面子，在宽敞、平坦的路上我们一路向着活动的第一站延庆柳沟前行。

两个多小时后大部队到达延庆柳沟，下车舒适舒活筋骨，缓解一下疲劳，看看周围的玉米地，尝尝村民们亲手种的山里红。走在乡间的小路上，仿佛所有的压力都已放空，我们说着笑着，小朋友们唱着跳着。

吃惯了山珍海味，鲍鱼翅肚，偶尔间吃个农家饭也是别有风味。柳沟，又叫凤凰古城，这里的豆腐宴在延庆可是有着响当当的名号，没有菜单，也不用点菜，几十种菜式上满满当当。主菜火盆锅里面白豆腐、绿豆腐、黑豆四种类齐全，搭配炸油饼、豆渣窝窝、南瓜饼等十几种特色农家主食，形成了豆腐鲜嫩、熏肉不腻、汤汁地道、口味浓厚的地方特色民俗宴。满满一大桌的菜，不光量大而且非常美味。

尝过了美食，我们直奔行程第二站——龙庆峡。龙庆峡古称“古城九曲”，其水源于海坨山东麓，经玉都山汇入古城水库，被人誉为“小漓江”。坐上游船，我们欣赏曲折蜿蜒的峡谷，幽长碧绿的河水，跟着导游的讲解，我们不时左右观望。虽然天气微冷，但并没有磨灭我们的兴致，就连两岁半的孩童也听得津津有味。

北京运通博达 杨爽

“圣诞狂欢惠”专场活动圆满落幕

2013年12月21日18:00,东风本田北京运通博泰店内举办了“圣诞狂欢惠”专场活动。活动当晚，运通博泰展厅内宾客盈门，购车客户齐聚一堂，82组东风honda潜在客户莅临展厅，现场座无虚席，场面火爆，气氛热烈。

伴随着主持人的开场，我们的活动正式开始。首先是由两位激情四射的美女演绎精彩的开场舞，场面热烈吸睛。随后的互动竞猜环节更是带动了全场的气氛。接下来运通博泰销售总监葛晋涛先生为本次活动公布了活动政策并展示了现车资源看板，将整个活动推向了高潮。

现场购车客户都参与“有奖大转盘”游戏，缤纷礼品让客户体验到满满的圣诞气氛。另外，为了让到场的客户不虚此行，每10个订单现场抽取一次666元大礼包，最终实现2小时现车销售31台的好成绩！本次运通博泰“圣诞狂欢惠”专场活动的圆满落幕，不仅让到店客户获得了实惠，同时也让客户朋友们体会到本店热忱专业的服务。当晚82组客户、140余人到店参加活动，2小时实现现车销售31台，再一次刷新了我店促销活动的成绩。在今后的活动中，运通博泰还会一如既往，再接再厉，做得更加出色，诚邀更多新老客户共同见证。

北京运通博泰 刘帅



弘扬运通精神 培育一流人才 实现互助共赢

——运通汽车集团东北地区与哈尔滨工大华德学院校企合作纪实

金秋十月，金桂飘香，枫林尽染，一个硕果累累的季节，一片清新怡人的景象。在这个天高云淡，秋高气爽的午后，运通汽车集团东北地区校企合作洽谈会、大型品牌宣讲会在哈工大华德学院拉开了序幕。此次校企合作洽谈，受到校企双方领导的高度重视，东北地区总监徐克勤与地区人力行政部贺晓英经理等人出席了此次活动，哈工大华德学院副校长史铁城、孙建三及汽车分院院长等高层领导对此次活动进行了充分准备及热情接待。通过双方高层领导会晤、大型品牌宣讲会、参观校方实训基地，更加深了校企双方的了解。企业了解学校人才培养模式及办学特色的同时，也让同学们走进运通、了解运通，不仅为今后的校企合作方向奠定了基础，更对优秀人才引进起到了良好的推进作用。

◆校企领导交流洽谈

校企合作交流会上，校方领导对学校概况及今后学生培养方向进行了阐述；哈尔滨工大华德学院是《黑龙江省高等教育强省建设规划》“1115”工程重点建设高校之一，共24个本科专

业，在校生万余人。与全国多家大、中型企业建立了长期而密切的联系并签订了合作协议，建立了百余个稳固的就业实习基地，其汽车分院毕业生更是黑龙江省各大4S店人才的培养主流。企业代表地区总监徐克勤对运通汽车集团及东北地区概况、实力、发展战略等方面做了介绍，并对企业从人员需求与人才培养的有效对接，市场需求与课程体系优化等方面提出了建议。经过充分交流沟通，双方对未来校企合作的方向及培养方案达成了高度一致。

◆品牌宣讲及招聘会

高层洽谈会进行的同时，宣讲及招聘会会场的工作人员正在忙碌而有序地为宣讲招聘会进行准备：布置场地、调试音响、组织同学们有序的入场就坐，将细节之处都做到极致。这不仅为了此次品牌宣讲及招聘会取得圆满成功做好充分准备，同时也更展现出我们运通人的工作态度与精神风貌。哈工大华德学院各系各专业同学们得到了运通汽车集团到校召开宣讲会的通知，热情十分高涨，带好提前准备的简历纷纷而来。500人宣讲场

地座无虚席。

宣讲会在同学们的期待中准时开始了。东北地区总监徐克勤作为此次宣讲会的嘉宾为同学们介绍了企业概况、发展历程、企业文化，阐述了运通的用人理念、人才策略及具体的招聘要求和方向等，徐总是结合了自身的经历和其成功的经验心得给同学们上了精彩而有意义的一课。徐总强调此行招聘不是最重要的目的，更重要的是与同学们的互动和交流，让同学们更了解和认可企业。互动环节同学们表现的非常积极踊跃，争先恐后的举手表达自己的想法和疑问，徐总是用诙谐而睿智的解答赢得全场掌声不断，将现场的气氛一次次推向了高潮。通过徐总的回答，同学们也表达出了强烈的求职意愿，宣讲会已接近尾声而同学们仍久久不愿离去，全体起立欢迎并感谢徐总为大家带来了如此精彩的演讲与经验分享，使同学们受益匪浅。

在面试环节，同学们争先恐后投递简历，对其疑惑以及关心问题继续进行提问，工作人员都给予耐心解答。此次招聘效果颇丰，我方提供空缺岗

位23个，共收取简历143份，进入复试人员76名，为地区各经销店基层岗位需求提供了充足人员储备。

◆实验基地参观

东北区总监徐克勤、人力资源贺晓英等人在校方领导的陪同下参观了汽车分院的实习基地，学校针对开设课程，引进众多先进实验设备，着重培养学生的实践动手能力。

此次校企交流洽谈会及品牌宣讲会在全体人员的共同努力下圆满结束，这将是东北地区开展校企合作工作迈出的重要一步，也为校企的深入合作奠定了基础。此次哈工大华德之行不仅取得了预期良好的招聘效果，更实现了运通汽车集团在高校的推广与宣传，为未来人才储备培养打下了良好基础，我们的专业与职业化更是展现了运通人特有的风采，东北地区人力行政部全体成员更将全力以赴，以饱满的热情和敬业的工作态度为地区人才储备与培养做好坚实后盾。

东北地区人力资源部 张蔚



维修手记 霸道 4000

故障现象：客户反映车子在不平路面上行使时仪表台前端有“哒哒”的异响。经反复试驾车辆，把车门内所有声音都关掉，再仔细听发出异响的具体位置，声音像仪表台松动所发出的声音，用手推着仪表台再次试车，异响依旧存在，当靠近仪表台前端听异响时发现声音是从前挡风玻璃与车顶接合处传来的。

故障诊断：可能是车顶线束及附件固定不良，车顶棚卡子松动，车顶脱焊。首先检查遮阳板，天窗开关等，把其拆下后试车，异响仍在。把前端顶棚拆下，进行试车，听到“哒哒”的声音出在车顶多层铁皮的接合处。怀疑车顶顶棚脱焊，用一字刀撬住车顶铁皮进行试车，当撬到前挡风玻璃卡子跟车顶接合处时异响消除了，把铁皮层间隙撬大试车，声音还是有。应该不是脱焊引起的声音。当前挡风玻璃卡子与其固定位置的间隙撬大，发现声音消除了。

结论：问题就是当车在颠簸的路上行使是时，车顶震动时和塑料卡子之间摩擦产生了异响。把固定卡子的铁皮跟卡子之间的间隙撬大，让其在颠簸时不与卡子表面有接触，诊断结束。

东北运通丰田 李彪

故障案例分析

十二月下旬，一辆黑色日产新阳光轿车进店。据车主描述，早上去上班，上车后启动发动机，水箱散热风扇常转，发动机熄火后故障现象消失。下完工单，SA开车进车间，在车旁边能明显听到水箱散热风扇高速工作的声音。待车停稳后，上车检查，水温高温指示灯未点亮，发动机故障指示灯也未点亮。将点火开关拨到OFF档，风扇停转；拨到ACC档，风扇不转；启动车辆，发动机散热风扇马上开始高速工作。

首先，我用诊断电脑的数据监测功能读取发动机数据流，发现水温较高，于是我将发动机熄火，待水温降低后再次启动车辆，故障现象依旧。重新用诊断电脑进行诊断，发动机无故障码。既然无故障码，并且不是水温引起的风扇常转，我推测故障应该和空调系统有一定关系。空调系统中，能够触发散热风扇高速转动的零件是空调系统压力感应塞。于是，我拔下感应塞插头，故障现象不消失，更换其他车辆感应塞后，故障依旧。既然触发风扇转动的两个条件均无问题，那么控制端有问题的嫌疑较大。

我先是替换了一个同型号的IPDM(车身电器控制单元)，问题没解决，然后我又替换了一个同型号的ECM(发动机控制单元)，故障仍然未排除。这下我可犯了难，传感器、控制器都没问题，难道是风扇本身坏了，这也可能性也大小了。我抱着试试看的态度替换了一个散热风扇，现象没排除。风扇也没问题，那就剩线路的问题了。

然后，我找到车主，仔细询问一番后，车主描述前一段时间车辆碰撞，并且维修过。这下我心里有了底，线路有问题的可能性就非常大了。我先拆下前保险杠看，把较为突出的几条线束仔细检查了一番，发现在个拐角处，线束的波纹管外观有被挤过的痕迹。我小心的剥开波纹管，发现里面有一条线被挤断了。把线重新接好，用绝缘胶带包好，重新启动发动机，故障排除。

最后，我查阅了车辆的电路图，发现这条线就是通往空调系统压力感应塞的一条线，当线断路后，ECM(发动机控制单元)认为空调系统开启，同时发给IPDM(车身电器控制单元)启动风扇的信号，启动散热风扇。

这次故障排查，让我明白，故障往往并不是多么大的问题引起的，而小小的一根线就能让整个系统工作不正常。生活和工作往往也是如此，往往大的方面我们都能注意到，而一些细节才是我们容易疏忽的。我们只有抓住这些细节，才能在生活和工作中取得更好的成绩。

东北运通俊奥 张楠



运通之星

成绩，绝非偶然



对于现在的我，很多人会有一种“不熟悉”的感觉。因为在过去的一年中，我成功减重30斤。有人会问我为何有如此强大的毅力，这跟我保持了8年的发型一样，都是为了更好体现路虎捷豹的品牌精神。

在刚刚过去的2013年，代表捷豹的品牌文化，传承捷豹跑车血液的F-type全新上市。从一开始很多人都把它当成一个包袱，而我们却认为它是一个全新的赢利点。捷豹是“ALIVE”的——有着无可复制的生命力，他曾先后七次在勒芒赛场上夺得冠军，而F-type就是捷豹运动跑车血液的传承。从C-type、D-type、E-type一直到现在的F-type，他不仅传承了捷豹品牌深厚的历史文化，他同时也预示了捷豹跑车的未来。

F—fast，代表着速度。每百公里加速为4.3秒和法拉利媲美；F—fashion，捷豹秉承对顶级奢华的追求和永不妥协的梦想，将英伦尊贵血统传承至今，不断创新出引领风尚的奢华经典；F—future，捷豹F-TYPE为未来定义，轻质铝结构、完美的平衡性、自适应动态系统等诸多前所未有的科技，以驾驶员为导向的智能科技，实现与驾驶员“1+1”的互联驾驶，更实现真正的人车合一新境界。

有很多人认为今年我们卖的好，得益于成都优质的市场，但作为F-type全球单车销量冠军的我们并不是这样认为，这不是偶然，而是必然。

对于F-type，我们在客户的精准定位上做了非常充分的准备。着重在私人定制、市场营销，以及销售顾问的培训方面都下了功夫，以及细致到我个人的形象上，都是在用心的诠释捷豹的品牌文化。在培训销售顾问时，我们着重培训品牌文化，我们注重培养销售顾问对捷豹品牌和历史的认知，以及对与捷豹品牌形象相匹配的奢侈品的认识与品鉴。很多时候我们并不是在卖车，而是在引导客户如何去鉴赏，去了解捷豹的历史，并被这样的文化所吸引，然后主动的去传承。

成都作为中国西部发展的中心点，我很荣幸能够在这里和平均年龄只有26.5岁的优秀销售团队一同协作。在此我也要感谢他们给成都汽车注入了全新的血液，也给运通集团带来了丰厚效益。我相信在2014年，我们也可以让利润再翻一番。

成都运通博捷 冯雅鹏

青春绽放



宛鸿鹏，今年25岁的他，从2010年来到运通工作已经4年。青春是美丽的，但一个人的青春可以平庸无奇，也可以放出美丽的火花；可以因虚度而懊悔，也可以用结结实实的步子，走到辉煌壮丽的成年。这4年一路走来，他努力的去实现人生理想，刻苦、勤奋、严谨是他留下的一串串坚定的脚印。通过长期刻苦的技术钻研、日日夜夜对待工作的勤奋争先、以及对每一颗铆钉的严谨要求，终于迎来了灿烂绽放的那一刻。

2013年的8月，BMW中国售后钣金喷漆技能大赛在北京如期举行，宛鸿鹏先后经过知识竞赛、车身校正与测量、车身板件维修、胶粘铆接、电阻点焊、风挡玻璃更换等数项钣金业务实操的大比拼，在这云集了各路业务精英的盛会中脱颖而出，荣获了北区区域赛的“钣金单项赛亚军”。而赛后的他却将全部荣誉归给了团队，他说：“公司给了我机会，我就要用自己的努力去报答。取得的成绩，不是我的，是我们兴宝售后团队的。”

一个信念，让他选择了坚定而无悔的追求；一份操守，让他选择了热忱而优质的工作态度；一股力量，让他常年如一日的钟情于车辆钣金维修。而信念的坚定、操守的执着、力量的源泉就是他这样一名普通钣金维修技师对待工作的态度和坚持。

北京运通博奥 蒋英

谁拥有客户谁就拥有市场

在男性主导的汽车行业内，干练爽朗的运通嘉捷总经理王雅在钢铁齿轮的世界中绽放出女人异彩的光芒。王总雷厉风行的行事作风和精虑独到的管理方法让员工们连连称道。她一针见血地认为：谁拥有客户谁就拥有市场。面对竞争日益激烈的汽车市场，满意客户不一定会带来利润，但忠诚客户一定带来利润。今天我们就一起走近这位汽车圈的女强人，认识她培养客户忠诚度的独特方法。

“忠诚客户一定带来利润”

媒体：感谢王总接受我们的采访。请您介绍一下嘉捷的总体情况。

王总：我们运通嘉捷有“一店一厅”，展厅位于金宝街，属于王府井核心商业圈，辐射周围高端人群。位于顺义的4S店在京承高速第11个出口，高速贯通、交通便捷。这里紧邻机场北线、国门商务区，辐射顺义昌平周围众多别墅区和高端会所、高尔夫等客户群体。

“一店一厅”南北搭配，可谓车友们提供便捷的购车、养车服务。

问题：您认为运通嘉捷的核心竞争优势是什么？

王总：运通嘉捷除了区位优势，在硬件设备上也非常有优势。我们注重建店细节，采用捷豹路虎全球统一的建店标准，工位充足，设施设备都是国内一流的。

并且，我们是集团化管理，集团专业的管理和运营团队能够给我们提供有力的指导和辅助。我们也可以从同品牌的兄弟店中相互学习，更有利于我们了解整个市场的变化。另外，我们集

团有一个共享平台，好的案例、好的战术都可以共享，这是我们比别人家的优势。

问题：经销商普遍反映，新车销售利润大幅下滑。您有哪些好的策略来完成盈利目标？您在营销上有哪些侧重？

王雅：自北京“限购”以来，整车销售的利润确实是在不断下滑。4S店更加注重汽车后市场的开发，更加注重客户忠诚度的培养和打造，让客户由“满意”到成为我们的忠诚客户。谁拥有客户谁就拥有市场，满意客户不一定会给我们带来利润，但是忠诚客户一定给我们带来利润。

还有，我们加大了对衍生品的开发力度与考核力度，比如分期、精品、二手车、延保这些都是自从限购以来我们大幅度提升的业务。这些业务的提升能够在一定程度上弥补整车利润的下滑。我在这两年的战术上加大对于衍生业务的考核力度，成效明显。

问题：运通嘉捷是一个双品牌的4S店。路虎是深入人心的SUV品牌，捷豹相对弱一点，您打算如何进一步提升捷豹的品牌知名度？

王雅：目前中国朋友们对SUV的喜爱程度大幅提高，包括我本人，对路虎的了解更多一点。2013年以来，厂家加大了对捷豹的推广宣传力度，我们也跟着厂家的整体步伐往前走。我们通过举办各类外展、捷豹挑战赛、试乘试驾活动，让客户亲身感受捷豹的产品。我们还推出了“首付30%、零利率”的优惠金融政策，让更多的消费者能够有机会了解捷豹。同时，捷豹优雅流畅的外观和奢华精致内饰也受到越来越多消费者的

关注，像英国查尔斯王储、凯特王妃就钟情于捷豹。相信不久的将来，捷豹会像路虎一样深受广大消费者喜爱。

问题：随着新车指标越来越少，置换购车客户越来越多。贵店置换客户有哪些特点？

王雅：2009年置换比例在5%、6%，现在置换比例达到20%、30%，最近甚至突破到40%，这个比例在北京限购政策影响下持续增高。特别是高端豪华车，像我们捷豹路虎，置换率可能还会进一步提升。今年北京市二手车交易量就已经超过新车交易量了，我们将来可能会突破50%，我们也在不断努力，在置换购车方面为大家提供更专业便捷的服务。

问题：后市场方面，贵店都能给消费者带来哪些有特色的服务？

王雅：从优势来说，第一，硬件上我们全部采用一流的进口检验设备，并且设置了恒温地下美容车间，维修车间共有43个维修工位，可以说都是居于北京同行业的首位。第二，我们在服务流程上有非常科学规范的制度，我们推出了快捷维修保养，有效缩减客户的等待时间。

第三，在人员配备上，我们拥有系统内优秀技师，有丰富的捷豹路虎维修经验，保证客户的爱车能够在咱们这儿完成高质量维修。我们还推出了特色优惠，比如每个季度推出应季爱车的保养维修优惠套餐，一对一的管家式服务等。

网络渠道与4S店密不可分

问题：目前贵店从后市场产生的利润占总利润的比例是多少？

王雅：由于我们是新店，后市场的利润目前不能说很乐观。运通嘉捷4S店开业一年多，大约占10%多一点，都不到20%。如果这个店开到三年以后，我们的售后利润和销售利润应该差不多到5:5的比例，各占一半。

问题：现在网上卖车的案例越来越多，您怎么看所谓的“汽车电商”？您觉得它对传统的4S店有这样的影响？

王雅：现在什么都流行在网上购买，包括我们想买一件东西可能先在网上浏览一遍。汽车这个产品更是这样，顾客可以通过网络了解我们车辆的参数、信息、性能，所以我们做好网络渠道的维护是非常关键的。但是汽车就像朋友一样，需要每天陪伴我们，我们必须跟它零距离接触才知道是否适合，操纵性、舒适性还需要客户亲身试乘试驾。

4S店大力发展网络营销，借助网络渠道将有效信息传递给一些目标客户，吸引他们到店来试乘试驾、来体验我们的服务，然后促进成交。这些都是密不可分的，网络和4S店一定要互相配合。

北京运通嘉捷 车泓璇



每个人最宝贵的莫过于生命，当生命面对威胁，如果能第一时间被挽救将是极其幸运的。北京运通兴宝服务部一位普通员工，一名普通的运通人，在别人生命遭遇危难之时毫无顾虑伸出援手。或许他的行为称不上壮举，但却给予了别人生的希望。

悦耀平凡 绽放人性之光

——访运通兴宝服务部张晨雷救人行动记录

社会上，还是好人多

张晨雷，北京运通兴宝售后服务部的质量检验员，平时的工作内容是为维修竣工的客户车辆做进一步测试，为维修质量把关，事发当天，正是他外出为客户试车的时候，据他回忆：“11月25日下午，我和同事王纯外出测试车辆，途中遇到一起交通事故，车辆撞向防护栏，一直看不到人來，于是我就停下车过去看，发现车主已经受伤几近昏迷，我马上打电话给122和999报警。我喂他喝了些水，在现场照顾他等待救援，王纯在事故现场疏导交通，提示过往车辆注意，保护现场。最后交警、医护人员和伤者亲友及时赶到，我们配合做伤者转移，事故善后，伤者被及时送往医院。前几天伤者亲人找到了我，我才听说他是肋骨骨折，抢救及时已经脱离生命危险了，挺好挺好。”

我问：“您救人的时候有过顾虑么？”他说：

“没有，人不能那么自私。我也有在路上遇到困难的时候，有一次，我的车没电坏在了路上了，我什么工具都没带，没办法只能站在路上拦车，结果一个出租车师傅特别热心的帮助我，帮我搭电，所以说，社会上还是好人多，多传播点正能量。”

干好活，做好本分

张晨雷进入汽车行业十几个年头，一直做售后服务工作，每天奋斗在维修车间，我问他：“你会觉得辛苦么？”车间冬天冷，夏天热，经常加班加点修车，有时候还要深夜救援。”他说：“还好，习惯了，干了这么多年对这工作有感情，我们车间兄弟们感情也好。”我问：“你最大的收获是什么？”他说：“干好自己的活，做好本分，帮客户解决问题，听到他们夸奖，就挺满足的。”

实诚人儿，乐呵着过生活

我问起张晨雷，休息的时候怎么安排自个的生活。他说：“陪陪家人，跟兄弟们聚聚，特别高兴。我们车间的兄弟们有空的时候经常聚，有时候一起去郊区玩玩，一起吃饭，聊聊天，觉得日子过得挺开心的，大家一起热闹。”听着他讲着这些，我能感受到他对生活的期待和热情，用特别容易满足的心态过着自个乐呵的日子，唯摸着生活的滋味。

幸福没有恒定的标准，它因人而异；伟大也不仅仅是英雄事迹，那些普通人在普通生活中的普通事，也同样温暖着人心，带给人们感动和向上的力量。

北京运通兴宝 荆义

平凡中的精彩——记运通俊奥前台服务主管王晓东

曾经有人问过这样一个问题：什么是工作？而什么又是事业？

答曰：今天上班，明天还得上班——这叫工作；而今天上班，明天还想上班——这才叫事业。我们大多数人一直奔波于忙碌之中，渐渐的就忘记了我们所追求的东西，是一份维持生计的工作？还是一份将来引以为傲的事业？

王晓东，是哈尔滨运通俊奥汽车销售服务有限公司的一名前台服务主管，一名普通的前台服务主管。2006年，学习“汽车运用与维修”专业的王晓东进入了哈尔滨运通俊奥汽车销售服务有限公司

进行实习，随后，他相继在喷漆、机电维修、服务顾问的岗位上工作。

6年来，无论他在什么岗位，担任什么样的职务，他都能干一行、爱一行、精一行，踏踏实实、地履行工作职责，实实在在为客户服务。工作千头万绪，稍有闪失，就会给客户和公司带来不应有的损失。

2012年王晓东成为了前台服务主管。为了更好地胜任本职工作，他不断学习，不断地强化自己的各项技能。

自从走上了服务岗位，这么多年来，王晓东

可谓是“阅人无数”，形形色色的人来往于他的生活当中。每次客户的咨询，他都认真耐心的解答，不管多么“难缠”的客户，他都会以百分百的热情去给予详细解释。

我问他：要是遇到有质疑的客户怎么办？王晓东笑了，他说：认真解答，其实很多客户是因为不了解具体情况才会产生质疑的，如果耐心的跟客户解释清楚，就没关系了。而且这本身就是我的工作嘛！

2013年10月，王晓东在东风日产售后服务技能大赛半决赛中，荣获南京分会场冠军，成功

2014,开启运通嘉奥新征程



律回春晖渐，万象始更新。承载着收获的喜悦，我们脚踏实地告别了2013年，在充满希冀和富有挑战的道路上，我们又信心百倍地迎来了2014年。值此新春到来之际，谨向一直关心和信赖我们的朋友和客户致以最诚挚的感谢和最美好的祝愿！

2013年作为运通嘉奥4S店的开局年，嘉奥的全体员工以最大的努力和最认真的态度做好

每一项工作，以最专业的精神和饱满的热情服务每一位客户，各项工作都取得了良好的成绩。

2013年3月1日，运通嘉奥4S店正式营业，作为顺义、怀柔、密云三地唯一一家奥迪4S店，奥迪客户将无须到市区就可以享受购车、贷款、售后服务、二手车置换等业务。我们以优雅的环境、完善的设施以及专业的营销和服务团队，让每一位客户都感受到奥迪专业、尊贵、愉悦的完美服务。

在市场部每季度开展的自驾游、试驾等活动中，让体验者感受到了奥迪带来的激情进取和动感时尚的驾驶乐趣。

售后服务方面，一系列的免费检测、转介介绍客户赠送工时代金券等活动，给客户送去了一抹温暖和关怀。

9月15日，我们举办了以“运，动感领航——北京运通嘉奥奥迪城市展厅开业庆典”。活

动当天，店内嘉宾云集，各界领导、嘉宾、媒体朋友逾400人出席庆典仪式，共同见证了开业庆典的盛况。

10月中旬，在集团总裁助理周生斌以及北京、成都博奥两店的指导和帮助下，运通嘉奥全体员工共同努力下，我们顺利通过了中德双方厂家组织的标准检查。

过去的一年，我们取得了不菲的成绩，全年实现销售811台。所有成绩的取得得益于新老客户的信赖、集团领导的支持和店内全体员工奋力拼搏。

日月开新元，天地又一春。在新的一年里当中，运通嘉奥将以提升服务质量、追求客户愉悦度为目标，全方位的为客户服务，实现新的飞跃。

最后，预祝运通嘉奥2014再创佳绩，祝大家龙马精神，前程似锦！

北京运通嘉奥 唐丹丹

原则是一道防火墙

在集团重点强调生产安全、消防安全的这段日子里，所有的员工都提高了安全意识，并严格按照要求的标准去执行。

有一天，厂家的质量总监对我的车间进行质量检查完毕后，刚出大门不到20米的距离就迫不及待的点燃一支烟。要知道明火、暗火可都是车间的隐患，质检员官宇巍立即就想提出来，又怕质量总监不高兴，再三权衡，还是快步走过去，小声说：“总监，不好意思，请您把烟先给我，出了厂区的大门，我再为您点上好吗？”总监先是一愣，随后就把烟给掐灭了，接着他拍拍官宇巍的肩膀说：“小伙子，谢谢你，提醒的对我应该公开做检讨。好多企业频频出现事故，问题大都出现在一些细节的环节上。”

原则就是一道“防火墙”，在墙的那边，挡住了不良的工作习惯，预防了潜在隐患，杜绝了事故发生根源；而在墙的这边，保留了一种对工作认真负责的态度，体现了一种对本职工作尽职尽责的追求。

东北运通俊业 王忠滨

不曾走过 怎会懂得



对公司一点点的了解，员工培训与同事的讲解。让我越发觉得，企业文化对于一个公司的重要性。有规矩才能成方圆，只有完善的制度支撑，企业才可以良好运作。来到公司之后，让我更有冲劲，公司的氛围与同事的态度，让我不得不拼命向前。同时也让我的内心有所改变，过去的我有好多梦想，多到有些已经遗忘。以前的那些梦想是属于青春的际遇，而现在的梦想却很平凡，只想做着自己喜欢的工作，沿着我所选择的方向固执向前。

从哈尔滨到北京，旅程如此遥远，却忘了沿途的风景，只一心想着首都后的奋进生活。北飘在我眼中一直是勇敢的代名词，如今我也成为这沧海中的一粟。与过去相比，少了些懵懂，多了份坚持。我很珍惜与公司相遇的机会，这是我的第一份正式工作，同时我也会努力让它成为我日后引以为傲的职业。我不期望未来的生活会有多么奢华，只是想在我回忆的时候它可以足够完整。

层出不穷的陌生名字到渐渐熟悉的微笑脸庞，由宽阔整洁的陌生建筑到渐渐清晰的每一个角落。我一点点的不再怀念，不再孤单，有这样温馨的港湾，让我找到了停靠的理由。我愿意付出我所有的青春与热情，虽然我没有参与公司的每步成长，但我愿见证公司日后的每次成绩，同时公司也会分享我的欢愉或是哭泣。期待着，我与运通博奥会继续写出怎样的诗篇。

北京运通博奥 吕爽

收获2013, 希冀2014 ——前台新年寄语



伴随着即将到来的岁末钟声,春节已悄然向我们走近,即将带我们走进一个生机盎然的世界。新的一年、新的起点,让我们写下新的期望和祝福。
2013年5月,我有幸成为运通大家庭的一员,在此之前我对汽车行业一无所知,仅凭借对汽车行业工作的热情和喜爱应征了前台一职。幸运的是公司给了我这么棒的一个平台,让我遇到了这么多优秀的同事,在我有困难的时候及时给我帮助鼓励,普及我对汽车行业未知的专业知识,让我在短时间内提升了自身的专业知识,同时大家也教会了我如何友善、专业的面对客户,让我更能得心应手的胜任前台这份既平凡而又重要的岗位。

在短短的几个月里,我深刻的意识到要做好一名前台接待专员,首先应该对这个职位有个正确的认识,才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它、完善它。我觉得前台不能单从字面上去理解它,认为它只是公司门面,只要外表装饰得漂亮就够了,而忽略了它的内在,所谓的“内在”泛指前台人员端庄的言行举止和综合素养,这恰恰是最重要的品行。比如前台人员对来电、来访人员所说的每一句话的语音、语调、用词等,有如举手投足间做的每一动作都会给对方留下深刻的印象,他们的印象不仅是对前台服务人员的印象,更是对公司整体的印象,所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

前台也是公司许多信息的集中地,也是信息流通的主要窗口。我们每天都需要将展厅来店以及来电的数据清楚明白的登记好,并分类汇总的做好详细的报表。正确的数据不仅能真实的反应销售顾问的接待情况,各渠道的广宣情况,更让我们从数据中发现问题,解决问题。这就要求前台要有较强的责任心,以及对数据的公平公正性,只有自己做好的正确的报表,才能更好的配合各部门的合作。

前台的服务对象具有复杂多样性,大到公司老板、老客户,小到送水员、清洁工。在工作过程中,前台人员一定要注意自己的言行举止,因为自己所做的每一细节都代表着公司形象,所以对对待每一位客户都要热情、周到,让客户在第一时间对公司留下好的印象。只有保持热情积极的态度、周到的服务对待每一位客户,才能做到尽善尽美,才能让双方在沟通中享受到快乐。

在公司的半年里也参加了公司的各种活动,让我感受到这是一个积极向上,充满朝气的团队,在遇到困难时大家都会互帮互助,团结合作的处理各种问题。同时作为公司唯一一个纯女子部门的客服部的一员,我也感到无比骄傲,我们有更贴心的服务,更负责的态度,更强的执行力。

在未来的一年里,我希望能进一步提升自己的工作能力,在困难面前不退缩,发现问题解决问题,确保各类数据报表的准确性,有效性。热情服务每位客户,增强自己的专业知识,规范话术。多干实事,少说废话。善于总结,勤于思考,在不断的学习过程中逐步提升自己,跟随公司的脚步共同进步。

风雪、冰冻挡不住新春的脚步,消融不了喜悦的气氛,在这新旧交替的美好时节请允许我代表杭州运通和乔客服部祝愿我们运通乘着和煦的春风,朝着灿烂的前景,奔腾捷进,一马当先,也祝愿各位同事新年新气象,马到成功。让我们一同祈祷,一同祝福:运通明天更美好!

杭州运通和乔 孙琳燕



图1-2 ◆ <布达拉宫> 绳明飞

图3 ◆ <西藏风景> 北京运通博世 卢凡

华北地区

北京
运通博世 (英菲尼迪4S店)
010-67861666
运通博裕 (一汽丰田4S店)
400-6119-619
运通博恩 (一汽大众4S店)
400-6988-805
运通博泰 (东风本田4S店)
400-6770-050
运通博奥 (一汽奥迪4S店)
400-6855-885
运通博雅 (上海通用别克4S店)
400-6096-606
运通博达 (斯柯达4S店)
400-6156-115

运通兴宝 (宝马4S店)
010-69286777
运通兴恩 (一汽大众4S店)
010-69283190
运通兴晟 (上海大众4S店)
400-6719-585
运通兴润 (斯柯达4S店)
010-69286177
运通兴捷 (捷豹·路虎4S店)
建店中...
运通嘉捷 (捷豹·路虎4S店)
010-85221555
运通嘉宝 (宝马4S店)
400-810-0907
运通嘉奥 (一汽奥迪4S店)
400-686-0816
运通嘉恩 (一汽大众4S店)
400-668-0937

东南地区

杭州
运通和乔 (捷豹·路虎4S店)
0571-88827000
运通和晟 (一汽奥迪4S店)
0571-81390000
运通祥宝 (宝马4S店)
建店中...
宁波
运通宝晟 (宝马4S店)
建店中...
金华
运通汇宾 (宾利4S店)
0579-82289999
武汉
运通益宝 (宝马4S店)
运通益迪 (一汽奥迪4S店)
建店中...

西部地区

成都
运通博捷 (捷豹·路虎4S店)
028-87659999
运通博悦 (英菲尼迪4S店)
028-87586666
运通博达 (斯柯达4S店)
028-83383333
运通博奥 (一汽奥迪4S店)
028-85015555
运通博恩 (一汽大众4S店)
028-85023333
西安
运通瑞捷 (捷豹·路虎4S店)
建店中...
运通博宝 (宝马4S店)
建店中...
陕西
运通瑞迪 (一汽奥迪4S店)
建店中...

东北地区

哈尔滨
运通奥迪 (一汽奥迪4S店)
0451-82339000
运通丰田 (一汽丰田4S店)
0451-55173999
运通俊杰 (东风本田4S店)
0451-87995000
运通俊业 (一汽大众4S店)
0451-82339222
运通俊奥 (东风日产4S店)
0451-87981000
运通汽车修理 (进口车服务中心)
0451-82604482
运通宾仕 (宾利4S店)
0451-87534567
运通俊晟 (一汽奥迪4S店)
建店中...
运通俊恩 (一汽大众4S店)
建店中...
沈阳
运通宏恩 (一汽大众4S店)

打造中国综合实力最强的汽车经销商集团!