

虎豹空降

——成都运通博捷盛大开业

Jaguar Land Rover
Airborne
Grand Opening



4月9日，天府之国、西部重镇成都迎来了最大的一家捷豹路虎4S中心——成都运通博捷的盛大开业。这座豪华展厅携带着捷豹路虎独特的英伦风范和运动精神再临成都，不仅为本地消费者带来高端奢华的驾驶体验，更引发西部豪华汽车市场新震动。

卓越 源于创新

本次开业庆典运通博捷从4月初就启动了相关预热，直升飞机、黑衣人、密码箱、飞跃蓉城、携“虎豹空降”……一个个关键词在你的脑海里会形成怎样惊心动魄的画面，如同一部豪气干云的好莱坞大片，在成都的4月刮起了一股“虎豹空降”的热潮。开业当天直升机更是亲临现场助阵，在天空盘旋数十分钟后缓缓降落在运通博捷4S中心旁，而这最具新意的一幕，正是成都运通博捷捷豹路虎4S中心开业仪式的一个重要环节，在成都乃至整个四川尚属首次。成都运通博捷、虎豹空降，在整个四川地区引发了一场不小的震动，无论是业界人士、车主还是普通市民均对这次开业活动交口称赞。整个开业活动微博互动曝光量超过175万频次，论坛发帖点击量超过了6万个。

捷豹路虎中国总裁Bob Grace表示，“这是我参加过的最具创意、最缜密、最震撼人心的开业活动”。

卓越 源于坚持

为成功打造此次开业庆典，树立企业标杆形象，在一个月筹备时间里，博捷人以完美每个细节为目标，付出了百倍努力。各部门并肩作战，通力协作，让开业庆典的方案充满创意，且富有四川特色，别具一格。这一切都融入了博捷团队的辛劳与智慧，而努力与付出的回报便是开业庆典的成功举办。

卓越 源于支持

运通博捷开业庆典的成功，离不开集团与地区领导的大力支持。在3月初，集团品牌事业部精英团队就加入了开业庆典的筹备行列，给博捷提出了更高的要求，同时也带来了更多更丰富的经验，协调了许多优秀资源。同时，西部地区也为博捷的开业提供了大量的帮助，嘉宾资源、政府关系的协调、园区秩序的维护、活动现场执行的人员协助。可以说，没有如此有力的支持，就没有如此成功的开业。

正是因为博捷人的努力，也正是因为集团和西部地区的支持与帮助，运通博捷开业庆典取得了巨大的成功！当天，出席庆典的各界领导、车主和媒体朋友高达450余位，现场气氛热烈，极具四川文化特色的开场视频，颇有创意的“虎豹空降”微电影，直升飞机搭载捷豹路虎中国开业赠礼“授权匾”降临，内涵丰富的舞台剧……每个环节都引发热烈掌声。同时，当天新车订单达到48个，其中捷豹14个，路虎34个，售后车辆到店127台，维修进厂39台，良好推动了销售和售后业绩。

成都运通博捷捷豹路虎4S旗舰店的开业，预示着成都运通博捷已经踏入一个新的历程，展望未来，博捷满怀信心，也拥有充分的实力。未来运通博捷会一直坚持“驾驶的乐趣任您享受，用车的烦恼由我们解决”的待客之道为广大捷豹路虎用户带去最尊贵的服务体验。相信拥有顶级硬件设施和专业管理团队的运通博捷，必将成为中国西部地区汽车行业耀眼的明星，为运通汽车集团在西部地区的发展做出卓越的贡献。

西部地区运通博捷 饶静

NO.1
感怀青春岁月，
致我们最爱的运通
(转见第五版)

NO.2
优秀老员工，感恩济州行
(转见第六、七、八专版)

NO.3
用脚踏实地的稳健步伐，
走出百强经销商的辉煌之路
(转见第二、三版)

NO.4
秉承荣耀 铸就辉煌
——北京运通嘉宝顺利通过厂家验收
(转见第三版)

运通 TIME (第33期)

青春飞扬 梦想起航 ——记华北地区第九届“运通杯”足球友谊赛开幕式

当阳光渗透枝叶，慵懒的洒在大地上；当微风过山峰，绽放出蓬勃的绿意时，五月，作为一年中最特别的时节，少了一点初春时的犀利严苛，多了一份盛夏时的妩媚多情，娇柔而不造作，绮丽的恰到好处！就是在这样美好灿烂的时节，运通汽车集团华北地区第九届“运通杯”足球友谊赛华丽登场了！

下午的六点开开幕式准时举行，集团总经理张建华及北京辖区各经销店总经理等多位领导莅临开幕式现场。来自北京辖区亦庄园区、京南园区、京承园区的16支参赛球队齐聚赛场，队员们群

情激昂，热情与活力感染着现场的每一位来宾；引领队伍的足球宝贝们英姿飒爽，自由奔放，展现出别于红妆的另一种青春气质；激情涌动的音乐，浪漫轻盈的彩球，使会场内外成了一片青春的海洋。在集团总经理张建华的开幕致辞中，我们深刻体会到集团的高速发展与日益强大，同时也感受到集团对员工生活、工作点点滴滴的关爱，我们享受着、感动着，并将一如既往的努力着……

空气、阳光、雨露是生命中不可缺少的重要元素，同样，努力、拼搏、感恩也是生活的关键所在。当足球赛正式开始的那一刹那，

彩带喷涌而出，在辉煌的至高点奔流而下，形成一幅斑斓溢彩的画面，犹如释放的青春，如此自由与不羁；彩色的气球带着大家的梦想，过高山，越云巅，并将其最美丽的情影深深烙印在每个人的心中，永不褪色！

让我们洒一路汗水，饮一路风尘，嚼一路艰辛，让青春在无边际的大地上继续燃烧；愿每一位运通同仁都抱着自己的理想，在人生的航程上不断乘风破浪，奋勇前行！

集团人力资源部 冯迎明



四两拨千斤 ——二手车置换冰山理论

四两真的能拨千斤么？难道说给一个杠杆你要撬动地球？没错！作为二手车行业从业多年的我，就是要四两拨千斤！

我是一名从事二手车行业13年的运通普通员工，但我深切的知道，既然我选择了运通，并工作了八年之久，那我就应将我的青春、事业、能力、思想奉献给这个让我成长、成熟的大家庭，所以我要把二手车作为事业，在运通做的更好。虽然规划是这样，但在成功的路上也遇到过很多“颠簸”与“坎坷”。

比如2010年12月23号，北京出台的“限购令”，就让许多家4s店在经营上遇到了迷茫，甚至不知道该用什么模式继续经营。但此时的北京运通二手车业务却未停止，通过不断寻找开发更多外地销售渠道，来解决置换问题，以此填补漏洞。当时虽可维持，但要更好的发展必须有更多新的思想、新的模式来改变！那么，要改变就必须向领导说明构思，寻求领导的支持，以达到管理层、运营层、执行层三层面的统一：

- 一、 要统一思想观点。只有观点统一了，才会一起努力；只有意识统一了，劲才往一起使。
- 二、 要统一利益平衡。要取得集团二手车管理的成功，必须平衡利益，因为投资人看的是投资回报率。如何将二手车业务利润进行分配一直是困扰很多经销商集团二手车业务发展的难题，运通汽车集团在2012年的4月也针对此问题做出了业务模式的调整。
- 三、 要统一业务执行。我认为一个企业最大的两个问题就是“跨部门协作”和“部门执行力”！所以我们要用标准化的机制监督业务流程执行，同时将机制作为业务衡量的法则，要用监控的机制将业务体系进行落地，只有解决了部门协作、明确了执行力的问题，这个企业才会更好的发展。

在北京这个特殊政策氛围下的汽车市场，我们应该追求的是数量还是利润一直是我深深思考的问题。但是我认为汽车市场发展到今天是因为众多消费者源源不断的需求才得以持续发展，如果缺少了市场需求，那么这种4s店的固有经营模式就需要变革。

比如：当年汽车市场没有4s店，只能通过机电公司或者销售公司才能买到车，后来消费者需要一站式服务，需要产品有质量保证，买车、修车、保养、索赔都希望通过一站式解决，由此4s店开始迅速繁衍于每一个城市。

随着4S店数量的不断增加，汽车市场竞争更加激烈。汽车保有量的不断增长也让消费者逐渐有了新的需求，如保险、精品、二手车，这也就是所谓的汽车后市场。目前所有的汽车从业者都知道，新车早已无利润空间，只能依靠服务这个盈利部门来维持，那么汽车衍生业务及汽车后市场就会成为整个4S店的第三大经济支柱，整个后市场都需要基盘客户的量化才能创造较高的营业额，那么保有客户从哪里来？一部分是通过市场集客获取的，另外大多数份额是由新车销售转化而来的，所以各个企业才会设定内化率及客户流失率的考核。我虽不是做汽车维修出身，对汽车服务也不大懂，但我主做二手车，能做到的就是让更多的客户通过二手车业务服务成为运通大家庭的一员。虽然功劳不大，但我们的二手车团队一直在努力着，因为我们深知，只要我们多收一台车，就会为经销店创造出一系列的业务价值链，多置换一台车就多卖一台新车，多卖一台新车就多上一份保险，还会增加索赔、精品、配件、一年2-3次的进店维修保养及第二年续保业务……由此可见二手车业务在目前这个市场行情下是能够真正促进新车销售的，更重要的是能为集团增加保有客户量，真正意义的为经销店构筑了一个稳定的收益模式，让我们的经销店在北京汽车市场如此恶劣的环境下能够稳定增长并持续发展，这才是运通的真谛！可如何才能实现？做的更好呢？

就在2012年我突然有了一个大胆的想法，鱼与熊掌不可兼得，数量与利润是“天秤”原理，一方高了，另一方就会下来。在此阶段我们需要的数量，假如一年内二手车业务是零利润或者负利润，那么二手车部门是不是就没有存在的必要了？我的结论：肯定不是！集团二手车是为经销店提供支持、提供服务的部门，应该转变观念，由利润导向转为服务导向，这样各经销店才会有

更多的保有客户，经销店才会持续发展！其实现阶段一个人的最大财富不是你现在拥有多少钱，而是你究竟有多少能帮助你的朋友，那么一个企业最大的财富，不是今天赚了多少钱，而是拥有多少忠诚的客户！因为通过我们优质的服务，会让有限的客户创造无限的价值！细算一笔账：集团亦庄园区二手车业务去年销售4700余台，表象的利润约1100万，那么隐藏在冰山下的利润又是多少呢？我不敢妄自猜测，但是有一点毋庸置疑，多做一台二手车就能多为经销店积累一位客户，多创造一份价值。也许我们二手车业务的力量是薄弱的，但是众人拾柴火焰高，每一个运通人都应奉献自己的一份力量，我相信运通汽车集团的明天会更好！

- 运通汽车集团的置换冰山理论多次得到行业内好评：
 - ◆ 2013年4月22日，在上海嘉之道第四届汽车行销模式论坛的发言得到好评；
 - ◆ 2013年4月26日，集团北京辖区二手车负责人代表集团参加了2013年E车商年度盛典。盛典中，运通汽车集团一举斩获三项荣誉，包括集团获得的金牌榜样奖、北京运通兴宝、北京运通博雅获得的锐意进取e车商奖；
 - ◆ 2013年5月9日，由中国汽车流通协会组织的“2012年度中国汽车流通行业二手车交易市场百强排行榜评选”活动在贵阳落下帷幕，运通汽车集团荣获“创新型企业”奖项。
- 集团公共业务二手车 刘昆



用脚踏实地的稳健步伐,走出百强经销商的辉煌之路 ——记运通汽车集团成长历程

- ◆ 1985年，创立运通成立哈尔滨运通汽车 商50强第16名
- ◆ 1999年，建立运通第一家4S店，哈尔滨奥迪正式成立
- ◆ 2000年，进军北京市场，以此为起点逐步发展壮大
- ◆ 2010年，实行统一化管理，逐步建立健全集团管理制度
- ◆ 2010年，荣获2009年度中国汽车经销

- ◆ 2011年，荣获2010年度中国汽车流通行业经销商集团百强排行榜第18名
- ◆ 2012年，荣获2011年度中国汽车流通行业经销商集团百强排行榜第24名
- ◆ 2013年，荣获2012年度中国汽车流通行业经销商集团百强排行榜第20名
- ◆ 2012年，汽车市场经历了自本世纪快速发展以来少有的寒冬，低增长、高库存、价格战、融

难、以及营销网络快速扩张带来的经销商之间竞争的加剧，都使汽车经销商经受了严峻的考验。经历了艰辛后的汽车经销商的真实生存状态与发展情况如何，通过中国汽车流通协会主办的“中国汽车经销商百强排行榜”即可直观反映。

2013年5月16日，中国汽车流通协会“2012年度中国汽车流通行业经销商集团百强排行榜”（以下简称“百强”）在京隆重举行。我们运通汽车集团再次入围百强企业，并以排名第20的优异成绩再次

位居前列，在运通的企业发展史上书写了新的篇章！

中国汽车经销商集团百强评选活动，始于2009年，由中国汽车流通协会主办，各省市汽车流通协会协办，以各经销商集团的年度统计报表相关指标为基础，借鉴国际通行经验和做法，结合中国汽车流通行业发展实际进行排序，是中国汽车流通行业的风向标。

而我们运通参加百强评选活动也已有三年时间，集团总经理张建华在参加此次百强评选活动颁

颁奖典礼时讲到，百强排名是以销售收入为主的一个排名，可以说运通在2010年以前是没有扩大规模的计划，当时基本是十几家店的一个规模。在2011年和2012年的时候我们则是大规模的建店，因为我们集团并没有采取收购旧店的模式，基本采用的是自己买地自行建店，可以说在2011年这些新建店基本没有为集团贡献销售收入。换句话说，这个排名上的下滑，并不是我们集团的业绩下滑，相信在2013年以后我们新建店的销售增长才会有

真正的体现。

只有夯实了发展的基础，才能取得稳步的提升，我们用了将近4年的时间，把集团的管理体系、运营体系从无到有的建立起来。由一家汽车修理厂起步，运通汽车集团由原来的北京、哈尔滨总共13家经销店发展到目前全国40多家的规模，并还在不断发展中。在董事长的战略决策之下，借助2008-2010年房地产的高速发展，运通汽车集团也快速成长壮大。2012年度在京陆续建成京承、京南两大汽车销

售园区，与亦庄园区一起在京形成三大汽车销售服务基地。在西部地区以成都为核心，建成了双楠与羊西两个汽车园区，并在东南地区多个城市陆续开展了新店的建设。目前在全国范围内经销品牌目前已达到13个，包括宾利、一汽奥迪、宝马、捷豹·路虎、英菲尼迪、一汽大众、上海大众、上海通用别克、斯柯达、一汽丰田、东风本田、东风日产等。运通汽车集团在激烈的市场竞争中能够稳步发展，并取得现在的可喜成绩，有经销商百强的榜单来

集团人力资源部 翟慧慧



秉承荣耀 铸就辉煌 ——北京运通嘉宝顺利通过厂家验收

2013年5月24日，对于嘉宝员工来说是一个特殊的日子。经过了一年的筹建工作，终于在这一天迎来了北京运通嘉宝店的验收日，俗话说“编筐编篓，全在收口！”为了能够顺利通过这次厂家验收，5月23日全员进店进行最后的收尾工作，大家一大早就从北京四面八方赶到了顺义区赵全营镇牛板路板桥百口北京运通嘉宝4S店，6：30分准时到店集结准备开工！划分好工作区域之后打扫和搬运工作开始紧

锣密鼓的进行，各部门员工打扫各自的工作区后都自觉地互相帮忙，虽然工作繁重，但是大家一点都不觉得辛苦，展厅内还时不时的传出笑语声……

通过大家的共同努力，展厅内展车排列有序，办公区内一尘不染，客户休息区布置的温馨舒适，售后车间宽敞整洁。整个店内焕然一新，我们整装待发迎接厂家领导的莅临！

上午10点左右，厂家领导在郭总以及各

部门经理的陪同下检查了店内各区域施工情况。

在这次验收工作的通力协作中，每一位员工都感到运通嘉宝家的温暖，每一个部门每一个区域，不论是售后车间还是销售展厅，每一个细微之处都有我们倾尽全力的付出。无论是为建设新店到处跑外采购的同事，还是任劳任怨加班至深夜的可爱员工，嘉宝人是一群打不败的战士，他们会在这儿生根、成长、壮大、结出绚丽的花朵。

这就是我们，一群积极上进的热血青年！这

一群怀揣着梦想的年轻人，在这里找到了他们为之奋斗的目标。正是因为有了这些，才使我们的团队更加坚实，奋勇向前。

嘉宝店是我们每一位嘉宝员工期待已久的梦想，如今她承载了嘉宝人太多太多的希望，融进了这些期冀，相信她今后必将成为行业的领头羊和豪华车品牌的典范，带领我们秉承荣耀，铸就辉煌！

北京辖区运通嘉宝 乔洋

厉兵秣马 蓄势待发！

2012年12月，对于其他人来说，也许是一个平凡的日子，但对于运通和乔人来说，却是一个新的开始。就是在这天，我们在丁桥建设工地打下了第一根桩基，从此整个公司就和这块土地紧紧联系在一起，我们心中长久的愿望终于就要实现，我们即将拥有属于自己的店。

一直寄居别家的售后部，对于搬家的渴望是别的部门无法体会的。虽然离搬家还有很长的时间，但是大到车间工位设置、弱电开关安装，小到办公桌摆放、人员座次安排，服务经理一再研究，再三推敲，只为能够早日进驻。销售部则充分利用人员数量优势，对每位来电咨询新店，同时也开始设计方案，统筹搬迁期间两地办公的资源配置，尽量减少搬迁对客户的影响。而市场部则需负责新店搬迁后的客源问题，在每次市场活动中，都不遗余力的宣传新店，并筹备独特的开业方案。综合部则需承接搬迁后办公环境布置、员工就餐安排、保安保洁、人员招聘等众多工作。

工作虽然繁琐，但各部门情绪高昂，全身心的投入到筹建工作中。5月底开始土方开挖，地下室施工；9月结构封顶，开始场内装修；年底完成场地布置，交付使用。届时，杭州最大规模的捷豹路虎4S中心——杭州运通和乔将正式投入营运！

东南地区运通和乔 黄岳

杭州运通和晟建店进展报道

目前，杭州运通和晟建店工作正在紧锣密鼓的进行，从地产杭州项目部了解到，杭州运通和晟的初步设计方案已经获得通过。现阶段工作的重点为建设施工方和监理方的招投标工作以及申请办理规划许可证。

建店期间，杭州运通和晟团队也在为开业做着各种筹备工作。通过多次例会，杭州运通和晟团队在筹备期间分为规划组、采购组、基建组、人事组和营业准备组五个板块进行。规划组负责经销店整体筹备工作的开展和协调；采购组负责经销店责任范围内物品采购工作，目前已将所需采购物品明细清单制作完毕；基建组负责每周向集团和一汽大众奥迪事业部汇报最新的建店进度，以及日后施工过程与地产的协调与沟通；人事组根据奥迪事业部2013年度最新的标准化检查标准进行人员编制以及招聘工作，同时负责ISO认证咨询公司的信息收集和洽谈；营业准备组负责公司营业前的各项业务开展准备工作！

一切工作都在紧锣密鼓，有条不紊地开展，相信在不久的将来，杭州运通和晟4S店将在杭城大放异彩！

东南地区运通和晟 葛建刚



坚持梦想，成都运通博达华丽蜕变



有些“爱”的思念，我们曾经各惜地缠着舌尖、挂在唇边。直到灾难来临，细腻的情感感弦才拨出忧伤而坚韧的调子，穿越千山万水，直到心间。一旦停驻，就不再离去。

——题记

4月20日上午8点02分，撕心裂肺的一声闷雷，在芦山的上空轰然炸响。冲破地壳的魔爪，撕裂了山川，撕裂了城镇。无情的地震第二次袭击了四川，成都震撼强烈。但是为了不影响工程进度，仅仅一天时间，在成都市西三环“黄金走廊”上的成都运通博达就恢复了施工建设。随着建筑脚手架的逐渐拆去，明亮的深蓝色玻璃幕墙已逐渐成型，即将在6月揭开神秘的面纱。大楼外形时尚而充满现代感，展厅内清丽雅致的造型设计雏形尽显。火热的施工现场，记录着成都运

通博达从规划图纸转身为精工细作大楼的破茧成蝶，华丽蜕变。

破茧第一步：天时

运通来蓉时间正是成都车市飞速发展的黄金期，运通博达不仅可以借鉴先来成都的兄弟店运通博捷、运通博悦、运通博思、运通博奥的实践经验，还可以利用已然成熟的运通人力资源制度做好人力资源管理机制。我们深知运通来到成都不仅仅是建10家4S店，将来还会有更大的动作。未来，整个西部市场都将看到运通更多的足迹。

破茧第二步：地利

成都运通博达得天独厚的核心位置，占尽天时地利。作为后起之秀，羊西线汽车商圈已经成为成都主力汽车商圈中较为成熟的商圈，集合了多个品牌约40家4S店，其中精品4S店超过20

家，高端车型4S店约15家、自主品牌约10家、合资品牌约15家，成都几大知名汽车集团都云集于此，城西已经成为买车人必逛的商圈之一。

破茧第三步：人和

成都运通博达从只有几名主要人员构成的小团队成长为现在拥有几十人的员工队伍，他们充满活力、善于创新、勇于开拓；他们以年轻化、专业化、知识化为团队核心，无论是兢兢业业的一线销售、服务人员，还是幕后运筹帷幄的管理团队都是从众多应聘者中脱颖而出精英人才。四川震后依然美丽，运通即将华丽蜕变，让我们携手共进，凝聚一心，共同打造成都运通博达美好的明天！

西部地区运通博达 周媛

列车鸣笛 踏上旅途

升机、四轮定位、地八卦、大梁校正仪、烤漆房等。专用工具已清点并入库，各种自采工具和耗材也经过集团的批示，近期即可入厂投入使用，检测设备的检测软件也已装配到位，可以进行正常生产。

人员方面：拥有三名多年大众和斯柯达维修经验的维修技师，拥有两名喷漆技师和一名钣金技师，集团又为我们派来了三名钣喷强将，使我们如虎添翼。

技术方面：针对斯柯达的关键技术，技术经理为技师们进行了系统的培训和讲解，对以往的维修通讯进行了认真的学习，对常用工项制作了标准的操作流程、进行了实车演练，钣喷技师在空闲的时候去兄弟店帮忙，熟悉大众系列油漆的特性，以此来保障客户进店时能够保质保量的将车修好，达到客户满意。

二、生产方面

工具设备：主机厂要求订购的生产设备均已安装到位并且经过调试可以正常投入使用，如举

我们的首批配件已到货，前台和车间人员大

力配合配件部门卸货、盘点，充分体现了我们团队的凝聚力和战斗力。经过配件部人员三天紧张的盘点和入库，目前，配件部已能够保障正常生产。

四、试营业

4月初，我们还没有完全准备好，但我们经过了一遍又一遍反复的演练，认为我们有能力为客户服务了，我们进行了试营业，虽说困难重重，但我们依然创造了2.62万产值的业绩，在此要感谢京南汽车园区的各兄弟店的大力帮助。在试营业期间，我们发现了一些在演练时没有发现的问题，并进一步寻求了解决的办法，为日后正常营业打下良好的基础。

总之，我们现在已经是一辆调试完好的列车，气笛已经吹响，铿锵有力的驶入正轨，踏上了我们充满希望的旅途。我们所有员工都是这辆列车的操作人员，我们要共同努力把这辆列车开稳、开快、高速驰骋。

北京辖区运通兴洲 宋艳明

运通兴展 梦开始的地方……

开业，对于一个新建店来说，这个字眼带给人无数的希望与期待。

作为运通兴展店的一员，自从面试通过的那一天起，就对开业有了美好的憧憬。2012年12月底厂家验收的顺利通过，也给了我们更加坚定的信心来打拼运通兴展的美好明天。

不只是我们对开业满怀着憧憬，平时在店里也经常接到客户们关于兴展何时开业的询问，可见他们对兴展开业的期待，完全不亚于我们。客户的期待欣喜，也让我们感觉肩膀上的责任更重，因为我们得对我们的车主负责，我们要给他们更好的产品与服务！

终于，在2013年的3月这个充满希望的月份，售后也顺利的通过了厂家验收，至此，运通兴展店具备了营业的资格。接下来我们开始了为期一个月的集团系统导入学习，体系导入部的老师们兢兢业业的为我们传道、授业、解惑。让我们真真切切的明白了什么是运通体系，明白每个人的职责所在，我们每天都在更深入的了解着运通。

随后我们开始接车了，售后接待的大门慢慢的打开了，维修的第一台车、保养的第一台车、保险的第一台车……终于2013年4月18号，厂家正式发布了兴展店的开业通告，随后，开业的宣传活动也陆续的开展起来，一张张宣传单页，一份份开业礼品，还有每一次的市场推广，都凝聚着我们兴展人的心血。我们与客户传递爱心的促销政策，达成了现场收集有效客户的目标，保证后续有效提升致电率、进店量、进场量。看着客户们收到礼包后欣喜的样子，我们更欣慰~

在建店的过程中，一切不确定的因素太多，一些琐碎的事情也太多。可当你看着它从无所有到现在开业后的井然有序，一切，都仿佛是昨天；一切，全都历历在目。我们都看到了希望，看到了兴展的希望，所以我们在坚持着，努力着，企盼着运通兴展的明天更美好！

北京辖区运通兴展 张克月



运通兴洲经过紧张有序的筹建期，目前已经进入试营业的状态，因此，服务部的同事已经在各个方面都做好了准备。

一、业务方面

流程：按照主机厂的神秘客接待流程和CSS MOT因子，根据本公司的实际情况制定出本公司的前台标准接待流程，所有接待人员进行多次演练，熟练掌握斯柯达的整套流程。

形象：我们已经换上了新装，并进行了接待礼仪的培训，每天早上做礼仪操，使所有员工都能以饱满的姿态面对顾客，硬件形象也按照主机厂的要求布置完毕，各种标识齐全，以迎接客户的到来。

工具：主机厂的SW-2系统已经安装完毕且加装了二套系统，日常接待所用的各种表单均已印制完毕，接待所用之物均处于就绪状态。

二、生产方面

工具设备：主机厂要求订购的生产设备均已安装到位并且经过调试可以正常投入使用，如举



经验分享

随着汽车行业的不断发展，汽车售后服务行业的竞争也日趋激烈，如何为客户提供高质量的服务，稳固并扩大客户基盘，同时获得相应的产值和利润，是值得每一个管理人员思考的课题。

汽车售后服务的特点为多岗位、多人向同一客户提供分段（接力）服务，所以岗位质量和流程质量都是影响服务质量的因素。服务质量下降，客户满意度及客户基盘也会受到影响。

为了避免上述现象的发生，运通博思在王雅总经理的领导下，将企业培训作为一项重要的任务进行落地实施。王总多次与培训负责人进行沟通，指出“培训并不是为了完成运营评价等考核指标，而是为了不断的提高我站的服务能力，从而使企业能够更加健康和长久地发展”。并且王总还对于培训的计划、内容、以及培训实施方案，提出了宝贵的意见，作为车间的技术培训负责人及参与者的我深有感触。就以车间的技术人员培训及人员梯队的建设与以往相比较，今天已经有了一个明确的培训方案及人员发展规划并且已落地实施。接下来就谈一谈车间的技术培训。

一、培训计划的制定条件

2013年培训计划制定前，在服务部张金龙总监的指引下，首先由技术部所有人员对于车间现有技术人员进行了技术性打分评测，并且对于车间所有维修技师进行了一次培训需求调查。针



浅谈车间技术培训

对现有人员制定了2013年的车间培训计划；还为现有每一名维修人员制定了一份详细的学习任务表和维修技术提升发展规划。

二、培训计划的实施方案

培训内容包括以下几种：基础培训、专题培训、岗位培训、技术提升培训。

1、基础培训是为掌握维修作业所需的基础知识与维修操作能力而设立的相关培训课程。基础培训课程包括维修手册培训、电路图培训、发动机及电器等基础内容培训。

2、专题培训是针对维修生产过程所发生的问题制定改进措施进行培训、及应季培训和新车型新技术培训。专题培训课程包括空调暖风系统培训，空调制冷系统培训，新车型培训（如新捷达培训），改进措施培训（通过FFV成绩、客户回访、内/外返工、技术支持记录的总结分析，制定改进措施针对车间所有维修技师进行培训）等。

3、岗位培训是根据人员梯队发展和人员认证的商务政策所进行的培训。岗位培训课程有一级助理技师培训、二级助理技师培训、三级助理技师培训、高级技师和专家级技师培训等。

4、技术能力提升培训主要是针对核心技术人员进行培训。主要的目的：使核心技术人员更好的对于车间维修过程做好技术支持工作。此

北京辖区运通博思 张彦青



青春是一首歌，写着欢乐，记着忧伤；青春是一条路，乱石磊磊，却也满途芬芳。青春是一段过往，不可回避；青春是生命的玫瑰，虽注定凋零，却用生命怒放！

青春是一杯茶，品不尽的甘甜与苦涩；青春是一幅画，赏不够的缤纷与绚丽；青春是一部曲，奏不完的欢快与恢弘……

人生忽如寄，转眼间，我与运通已经共同度过了十个年头，回首一路相伴的过往，感慨万千。运通是我大学毕业后第一份工作，也是目前为止唯一的一份工作，我深深爱上了运通这个培养我、造就我、爱护我的“家”。在这里，我学会了职业技能、增加了社会阅历；在这里，我懂得了感恩与奉献是人生的使命；在这里，我结识了一群志同道合的良师益友；在这里，我收获了实现人生价值的喜悦；在这里我结婚生子，使我拥有了完美的人生……

循着运通集团发展的足迹，回想我在运通度过的青春岁月，大多大多的人生精彩是运通集团给予我的。2003年8月29日，我成为了一名运通人，那时的我是集团市场部的一名市场专员，而那时的运通，是一家刚刚进军北京汽车市场，在北京只有4家4S店的汽车经销商新力量。随着运通集团在北京的战略发展规划的逐步实现，运通汽车集团成为了北京汽车经销商行业的标杆企业。短短十几年的时间，如今的运通集团，已从单一城市主要从事汽车维修，发展成今天以汽车销售服务、房地产开发、金融投资三大主营业务，物业管理、商业运营管理、装饰装修工程、文化传播为配套的全国性的、多元化的集团公司，在全国12个大中城市拥有近50家4S店。而我也成长为运通的一名中层管理人员。市场专员、市场主管、行政主管、行政经理，这是我在运通集团的职业路线，也是我人生轨迹中最重要的历程。感谢运通的缔造者为我们创造了实现人生梦想的舞台、感谢运通赋予我的信任，感谢集团领导对于我的关怀与指导、感谢我的同事给与我的支持。我为我是运通人而骄傲，我为我是这个大家庭中的一员而自豪！

运通是我们的家，是每个运通人成长的港湾，他以博大的胸怀包容着我们、爱护着我们，并以他默默无闻的方式回报着为企业付出、与企业共甘苦的员工们。员工宿舍、优惠购车、优惠修车、年度旅游……运通在给员工提供职业发展的同时，也无时无刻不关心着员工的生活。就像今年集团奖励优秀老员工的济州岛之旅，副董事长马韶辉女士说的一句话至今我都记忆犹新，并激励着我我要更好的工作，她说：“济州岛有清新的空气、有新鲜的海鲜与美食、有优美的风景……，这些，我和孙总都想与我们的员工一起分享。”

运通集团在实现企业愿景的同时也成就着所有运通人的梦想，一批批优秀的汽车行业精英也纷纷加入这个大家庭。运通给与了他们广阔的平台与发展空间，他们在这个大舞台上实现着人生价值、实现着个人职业梦想。对于企业的大多数员工来说，都是默默无闻的普通人，没有惊人的业绩，没有耀眼的光环，平时也许不善言辞，按时上下班，遵章守纪，努力工作，尽职尽责。这些平凡人是运通真正的中流砥柱，为企业的稳定、发展、壮大奉献着自己的一份力量。在这些普通员工身上我感受到了敬业奉献与执着追求。不管是在运通工作十年的老员工，还是新加入运通的新鲜血液，他们都把运通当成自己的家，把运通的理想当成自己的奋斗目标。当这些平凡人肩膀上的责任凝聚起来的时候，就汇集成了整个企业的战斗力，这就是运通精神、这就是运通文化。正是这种团结一心的力量，才能够使运通这艘大船乘风破浪，勇往直前。

青春之所以美好，是因为我们有太多的梦想可以藉由它来实现；青春之所以值得怀念，是因为我们有太多的成长历程可以由它来纪念。

我为我在运通度过了青春年代而无悔，我爱你——运通！

集团人力资源行政部 高铁铃

曾经青春！向往着无限自由的天空，追求着美好诱人的未来，渴望趋势纯洁的情感；仰慕所有正直与豪侠，憎恶一切的邪恶与虚伪。

尽管那时一无所有，可总觉得将来会很富有；尽管那时不懂得什么是爱，可总觉得自己爱的最真最纯；尽管那时自己不知道什么是悲伤，可伤心起来却总觉得是最不幸的人。快乐时将歌声传给鸟儿，忧伤时将烦恼融进诗行，叠成纸船随流水漂向远方。

那时拥有一颗诗心，“康桥的柔波”“雨巷里的油纸伞”是我的真爱。那冬夜的一册小书，夏夜的一片星空，秋夜的一帘细雨都成了我最深的陶醉。于是雨中漫步，雪中流连后，“矮纸斜行闲作草”。那时常会做一些令自己感动的事情。记得有一次看了一个陌生人的作文，读到了一些伤感的故事，忽然觉得自己的生命很平凡、很平淡，便一个人走到街上转了转，买了张色调温暖的“金秋”明信片，写了一段赠言：“鲜花以瑰丽多姿的给人以美的享受，小草以平凡的本色给大自然以无限生机，请忘掉一切的苦闷和烦恼，用一颗纯洁的爱去拥抱硕果累累的金秋吧。”然后把它放在别人送我的明信片中，当时想：只要默默地关怀，只要我愿意不一定别人知道。那时有梦想，有激情，有坚忍不拔的经历人生苦海的气概。

三十四岁生日时，我在日记中写到：“也许我的人生就像一条清澈的小溪，但我绝不会让它停滞而干涸，而要使它它成一股激流，不管前面是高山，还是荒原幽谷也要无悔的冲过去，跃进大江，奔向自己梦寐以求的大海！”

是啊！那时总觉得自己的力量是无穷的，勇气是无比的。那时怎能料想攀登“高山”与“跨越”“荒原幽谷”的艰辛，那时又怎能料想在奔向“大海”的途中，还有既不是“高山”也不是“幽谷”的不可料及的情景。

如今我天天可见灿灿可爱的青春笑靥，触及朝气蓬勃的青春思想，这些让我感动，也让我感慨；如果青春激情中能多一些成熟的思考，那么在奔向理想的途中也许就不要翻越太多的“高山、幽谷”，如果今天老成的思维中能多一些青春的情愫，也许生活会多些亮丽和色彩。可这两者的结合有时真是十分的不易。无奈啊！我终将流入了那无情的大海，海上的风又历浪又狂吹折了花冠也击碎了裙裳，我也随着那海潮漂荡，漂荡到那无边的地方……

现如今我只能面对青春说：“走自己的路让别人说去吧！”

东南地区运通汇宾 俞冠富

携手运通 实现梦想

初出校园的我，无法掩饰的稚气挂在脸上，走进社会的茫然，让我更加依恋校园的时光。总以为在那里，才会有青春的欢笑和醉人的绿树花香。

怀揣着梦想，我选择在冰城的汽车行业闯荡，总希望有一天，我也会运用我的所学，拥有别人羡慕的一技之长。为此，我不惜我的汗水，用我的辛勤去播种我的希望。努力的工作，踏实的学习，让我看到了阳光，也更加坚定了我的方向。

集团化的管理、最先进的理念，让我对运通充满了期待和向往，这里有我发展的空间，也有我学习的榜样。一次次的想，能与运通携手，定会实现心底那一直的梦想！

五年的时光，在历史的长河中，也许只能算的上一个小小的浪，可我却用它在运通谱写属于自己的篇章。

感谢运通的信任，将我放在钣喷中心主管的位置上。新的工作、新的挑战，让我因没有章法而满身是伤，失落和彷徨，让我对未来的路充满迷茫，忍不住去想，是否真的该去放弃那心藏属于自己的梦想……

如同兄长般的领导，总是会帮我分析症结所在，给出我祛病的良方。不倦的教诲，如同是泥沱道路中的一根手杖，让我渐行渐远，不再受伤……

感谢运通，给了我一个宽广的平台，让我褪去满脸的稚气；

感谢运通，给了我一个学习的空间，让我找到人生的方向；

感谢运通，给了我一个有许多兄弟姐妹的大家庭，让我在温暖中学会了坚强。

让我们携手运通，去实现自己的梦想！

东北地区钣喷中心 刘东明



运通汽车集团优秀老员工济州岛“快乐之旅”



运通汽车集团优秀老员工济州岛“快乐之旅”

城山日出峰



龙头岩



济州游

彼此十年伴运通，共聚千里济州游；
一路同行互为伴，艺术馆中踪影留；
龙头海岸见海女，柱状带边浪中走；
抬头遥望独立岩，天帝渊下瀑布流；
烧烤火锅加拌饭，欢歌笑语情难收；
汉拿山上共欢聚，相约下个十年头。
北京辖区运通共赢 赵冰



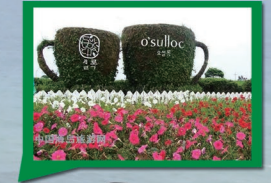
汉拿山



独立岩



济州民俗村博物馆



绿茶基地



思索之苑



天帝渊瀑布

柱状节理带



龙头海岸

3D奥妙艺术博物馆



济州之旅 感恩之行

常听别人这样说，旅行的意义是从一个你熟悉的地方到一个别人熟悉的地方，然而，当我跟随公司结束了这次难忘的韩国济州岛之旅后，我觉得旅行的意义是去发现、去探索、去感悟，原来，在我的生命中最重要的人就在身边！
作为韩国旅游最亮丽的一张名片，济州岛的美丽让人心旷神怡，从海拔几万英尺的高空中穿云破雾降落在机场的一瞬间，仿佛有一种强大的维他命注入到我们同行的每个人的血液中，让我们感觉那份深藏已久的年轻活力再一次跃然于心，是该忘记城市生活中的喧嚣烦恼，好好的投入一次大自然的怀抱了！从感受到济州岛温暖的第一抹阳光，呼吸到济州岛清新的第一缕空气，透过湛蓝的天空看到第一心旷神怡的景色，我们的旅程在同伴们微微散发着甜味的欢笑中开始了！

美好的旅行总有美丽的风景，就像精致的画面总要配上精彩的文字才能堪称完美。济州岛是韩国第一大岛，屹立着海拔1950米的韩国最高山——汉拿山，这座于公元1007年火山喷发留下的火山锥使济州岛显得格外雄奇壮观。济州岛以风多、石头多、女人多而出名，又有无小偷、无乞丐、无大门之说，被韩国人称之为“神的休息处”。和汉拿山一样风光秀丽的还有龙头海岸、天帝渊瀑布、柱状节理带、城山日出峰这些神奇而美丽的自然奇观。不过，在济州人自己看来，最值得骄傲的还是他们身上浓厚的人情味，他们敞开心怀与邻居和睦相处，不管生活有多艰难也热情好客，这些在济州民俗村博物馆里走一走，看一看，就能够感受到。济州岛的温暖和秀美给人以仙境般的感觉，尽管它地处北纬33度线附近，却具有南国气候的特征，是韩国平均气温最

高、降水最多的地方。温和湿润的气候和由火山活动塑造出的绚丽多彩的自然风景，使济州岛赢得了“韩国夏威夷”的美誉，在这里可以看到各个国家的游客相交如织，也可以看到一对对幸福的恋人和新婚夫妇在济州岛度蜜月，让美丽的济州岛充满了浪漫之情。
济州岛上的风景令我心动，公司安排的井井有条更是令我感动。作为运通汽车集团的一名老员工，能够在公司发展壮大的今天成为其中的一份子，我倍感骄傲和自豪，因为我将我人生中最美好的青春奉献在了我热爱的工作和事业上。这次随公司出游，公司的安排让我们每一位“运通人”都感到温暖、感到振奋、感到荣耀。公司安排我们下榻在济州岛最知名的五星级酒店——乐天酒店，全程为我们安排了司机和导游，并且让我们品尝到了最具特色、最地道的美食。从下飞

机到入住酒店，从逛景点到聚餐，每一次我都为我们这个大家庭而感到无比的幸福。尽管我不是一个摄影发烧友，但是一路上我都一直用相机记录着我们在济州岛的快乐时光，记录着老朋友相聚的点滴温暖，更记录着我们运通人的团结和奋进！
朋友一生一起走，那些日子不再有一句话，一辈子，一性情，一杯酒！如果问我，济州岛之旅留给我最深的印象是什么，我想，我的回答不是那碧海蓝天，不是那火山海崖，不是那美食美酒，而是同事们、朋友们在一起的轻松惬意、自在温馨。感谢公司、感谢董事长、感谢我所有亲爱的同事们，是你们，让这次济州岛之旅成为我一生中最美好的回忆！

东北地区运通俊业 苏大文

运通十年 济州岛游



时光转瞬即逝,来运通工作已经十多年了,时间的流逝,都转化成我对运通更浓的情和更深的爱。如今有幸参加集团组织的优秀老员工韩国济州岛之旅,我们都发自内心的感谢运通,能让我们一起去过人生中最美好的时光。

去济州岛的飞机上,大家说说笑笑,将近一百人的团队让整个飞机好像成了我们的包机,叙旧的话语让我们忘记了旅途的疲劳。

济州岛是韩国最大的岛屿,岛中央是通过火山爆发而形成的海拔1951米的韩国最高峰——汉拿山。山顶有火山喷发形成的最大火山口。这座山也被韩国居民认为是民族的象征,留作了国立公园。

济州岛的美食:吃惯了中国精致菜肴的人,一定会觉得很粗糙,但是济州岛特色烤黑毛猪肉和鲍鱼饭味道却出奇的好。

美女思密达:所谓的美女肯定不是原装正版的,可能因为是整容过的,所以看上去都差不多,就像一条生产线上批量下线的一样,并且韩国女人是不化妆不出门的,这个算是礼貌吧!

人文风俗:济州岛民风比较淳朴。没有小偷,没有乞丐,没有大铁门,很干净,马路上汽车是主动让行人的,岛上的当地民众崇拜石头公公,因此有很多火山石雕刻成的石公公像。

总结:济州岛气候好,环境美,物价不高,值的再去。

北京辖区运通博奥 郑电龙

汉拿山有感

在没去济州岛之前,很早就对汉拿山有所耳闻,在当地有句家喻户晓的话:“汉拿山就是济洲岛,济洲岛就是汉拿山。”汉拿山是韩国最高的山,名起“云汉拿引也”,意思是伸手可及银河。这座由10万年前火山熔岩形成的高山,海拔1950米。它在济州岛上任何地方都能被看见,因此成为济州乃至韩国国家及国民精神的象征。

当我们来到了城岳登山路口时,放眼望去,一片绿色,郁郁葱葱,却不见山峰,也许这正是休眠火山的特点。

阳光从高大的树木间穿透,整个山林因此而生动起来,一条修得不露痕迹的火山石路顺着山势绵延向上,间隔的是平整的木板栈道,用以舒缓游者在山石上行走的疲劳。到了高山草甸,蜿蜒的溪水、黑色的火山石、若隐若现的虫鸣鸟叫构成了这里独有的景观。春末夏初,缤纷的杜鹃花惹人注目。当攀登到海拔大约1700米的时候,天地豁然开朗,山路开始迅速地爬升,身边也不时被浓雾所笼罩。一阵风过去,吹开了浓雾的一角,露出了山顶湛蓝的天。登上山顶的时候,不禁有种“会当凌绝顶,一览众山小”的感觉。汉拿山,不愧是“伸手可及银河的高山”。

时光飞逝,愉快的时光不知不觉中悄然度过。这次济州岛深度游也带给我很多感悟。感谢运通给了我们与公司共同成长的机会与平台,在运通这个大家庭里,我们增长了阅历,丰富了自我,实现了人生的价值。我们必将会用守候家园的心态去守候着运通的未来。

东北地区 徐克勤

济州岛全年气候温和,有韩国的夏威夷之称,加之二百五十六公里的海岸线,形成了一片有“梦幻乐园”之称的土地。自远古遗留的自然神秘景观及济州的民俗文化,使济州岛的寸草寸土都灵气四溢。济州岛的春天,樱花、油菜花、杜鹃花齐而绽放,从翠绿的丛林中传出悦耳的鸟鸣声和山涧的瀑布,神奇的溪谷、浓密的绿荫绘成一幅绝妙的美景画,真是旅游好季节。

东北地区运通奥迪 刘洋

这次旅途中有太多让我惊喜和感动的地方,但最让我难忘和记忆深刻的是思索之苑游,它是韩国唯一的盆栽艺术苑,苑中有2000多盆艺术盆栽,各展风采,是成范永老人凭借自己的一双手和顽强的毅力,在三十多年的时间里把三万多平方米的不毛之地变成了世界上最大最美的盆栽苑。老人的汗水没有白费,只要付出就会有回报,我们也被老人的质朴和顽强的毅力所深深感染。景色固然很美,但是更打动我内心

的是蕴藏在景色背后那种坚持的力量与执着,我会学习老人的这种坚持,为我的企业和我的团队而努力拼搏。

北京辖区运通博奥 成芳妃

济州岛之旅让我仿佛又回到了青春年华,和同事们在一起忘情地玩耍,拾贝壳、捕捉鱼儿、攀登登山,尽情享受着这次豪华之旅。

作为一名在运通工作多年的员工,能有幸参加这次济州岛之旅,我深感荣耀!这些年里,我见证了运通的高速发展,是董事长睿智的商业头脑搭建起了运通王国,让运通人在此发挥各自所长,去创造运通更加美好的未来!

感谢董事长的关怀与马韶辉马总为济州岛之旅的精心安排!我们将以饱满的热情、踏实的工作、积极进取的精神为运通的昌盛发展做出自己的一份贡献。

东北地区衍生业务部 沈宇

这次济州岛之旅,让我们领略了美景、品尝

了美食,还感受了当地的民俗风情。但最让我们感动的是公司对员工的那份理解与关爱,让大家能够在繁忙的工作之余愉悦身心。公司对员工的这种人文关怀,不仅有助于员工排解压力,更有助于同事间的沟通,从而增强团队凝聚力,让我们在以后的工作中更有干劲,肩负起公司对自己的那份信任。

北京辖区运通博奥 郑电伍

这次旅行的吃、住、行都是最好的待遇,虽是短暂的几天但我们十分的开心,而且开阔了我们的视野,李导曾不止一次的告诉我们,马总为了让我们呼吸最好的空气,享受最好的环境,多次与她沟通,让她在当地找最好的酒店让员工好好的度假,选择具有韩国特色最好的餐厅让我们用餐,安排最具有特色的景点让我们欣赏,所有这些细节的安排,让我们老员工真正的感受到董事长及马总对员工的关心与关爱。

东北地区物业部 王欣

人生之根

讨论人生这样的话题,总觉得要写的深刻再深刻一些,也许词藻不必华丽,但必须要有刻骨铭心的经历才能感动自己和别人,才能在芸芸中产生共鸣!一直以来都没有合适的机会让我提笔探讨这样厚重的话题,直到五一期间公司组织的济州岛之旅。

刚刚接到通知的时候,多少有些意外。在运通这样气势磅礴发展的今天,全国的员工数以千计,能有幸受邀参加这样的活动,自己是何等之幸运!是的,我是幸运的。我一直这样定义自己过往33年的人生经历。2001年大学刚刚毕业,只身一人来到北京。因为没有娇好的面容,没有傲人的学历,更没有显赫的背景,母亲担心我无法在这样的大都市里生存,于是坚决反对我来北京。出于青春的叛逆以及对外面世界的向往,我向母亲承诺,给我三年的时间,如果三年以后我还和当初来的时候一样,就乖乖的回到母亲身边,听从命令。如此,我便来到了北京,有幸加入了运通,也从此开启了我幸运的人生!

时光荏苒,斗转星移,转眼间我已经在运通工作了十二年。十几年来,我早已经把运通当成了我的家,朝夕相伴,血脉相连,荣辱与共。在这里,我吸取着能量,也奉献着青春;燃烧着热情,也收获着硕果;在这里,不仅实现了我的人生价值,也成就了我美满的姻缘。时刻怀着一颗热情而感恩的心!如今,当初的懵懂青涩早已变成了温婉成熟,在我生命的定义里,早已给自己冠上了永恒标签,我是骄傲的“运通人”!成长的经历让我无数次的告诉身边的同事,当你不知道如何开展工作的时候,当你无法权衡用什么尺度去判定是非的时候,你只要把运通当成你的家你就知道该怎么去做了。如果你当运通是家,你就是运通主人;如果你把这当成驿站,那你就是过客。相信,这样不同的定义一定会影响你不一样的决策,进而影响你不同的职业生涯与人生!

当我们在机场和全国各地的运通人汇聚的那一刻,我深深的被感动了。因为我看到了那么多像我一样十几年和运通一起成长的运通人,有熟悉的,也有不熟悉的;有工作在基层岗位的普通员工,也有企业的中坚力量,更有运通企业的缔造者。我知道,也许我们的出身不同,也许我们的年龄不同,也许我们的岗位不同,也许我们的经历不同,但是有一点是相同的,那就是我们胸前的徽章是相同的,我们的灵魂早已融入了运通的血液,我们都拥有一个共同的名字:运通人!我们人生的根就深深的扎在这里!

旅途是愉快的,不仅仅是因为异国风景的美丽,更是因为身边的伙伴和战友。风风雨雨,相伴十余载!这个十年是属于我们的,下一个十年相信是你们的!

北京辖区运通博裕 孙晓秋

巅峰礼遇购车季

2013年,F1英菲尼迪-红牛车队车手——塞巴斯蒂安·维特尔(Sebastian Vettel)将出任英菲尼迪车辆性能总监,该任命标志着维特尔与英菲尼迪始于2011年的合作关系进一步升级。

4月8日至5月1日,借F1之势,英菲尼迪在京规模最大的授权经销商——北京运通博奥举办了“巅峰礼遇购车季”活动。为了回馈广大用户的厚爱与支持,购车客户均可参加“砸金蛋赢油卡”活动,中奖率高达100%。同时活动期间店内精品让利促销,更多优惠、更多惊喜就在运通英菲尼迪。

随着客户朋友的签到入场,活动正式开始。一开场,激情澎湃的拉丁舞表演与舞者挺拔傲美的身姿融为一体,赢得了现场朋友们热烈的掌声和欢呼声,现场的气氛逐渐升温!运通博奥资深讲师李琪对东风Honda的发展历程及运通博奥对客户一贯的关怀服务进行了讲解,让现场的客户及媒体朋友们对运通博奥有了更深入的了解!随后的游戏环节也是高潮迭起,场内的客户朋友们跃跃欲试,积极参与,将活动的气氛推至最高点!

北京辖区运通博奥 程龙



潮流重塑 ——奥迪 Q3 上市发布会

4月21日下午14时,我店举办了全新奥迪Q3上市发布会活动。此次上市的车型全系标配2.0升燃油直喷涡轮增压发动机、7速S tronic双离合变速器、发动机启停系统和能量回收装置,吸引了众多车迷的关注与期待。上市发布会当天,我店还邀请了大庆电视台、交通广播、晚报、新浪网、易车网等十余家媒体与报刊到店,与广大车友共同见证了全新奥迪Q3的闪亮登场。

下午1时,受邀客户朋友们就已陆续到店,全新奥迪Q3的粉丝们已经迫不及待的想要一窥爱车的英姿,客户们争先咨询全新奥迪Q3的车型信息,以及我店活动当日的最新优惠政策,展厅销售人员应接不暇。

14时,活动正式开始,主持人宣布本次活动的主题,并邀请销售总监孙总上台致辞,孙总向现场的客户致以亲切的问候并表示了热烈的欢迎。紧接着,由我市大庆新闻传媒领导与我店销售总监一同揭开全新奥迪Q3神秘的面纱。

全新奥迪Q3是时尚与动感科技的代名词,重塑潮流是它的终极目标,灵动驾驭是它的毕生宗旨,全新奥迪Q3更是是年轻一代的首选车型,搭载一段时尚动感的街舞诠释了它的灵动潮流;它凭借“动感”特征打破级别界限,进入了更为广阔的“动感型车”大市场;灵动、敏捷的驾驶体验,诠释了奥迪特有的动感操控主张,贴近用户日常驾驶需求,吸引了更多客户的喜爱和关注。

我店资深销售顾问向到场客户朋友们现场讲解了全新奥迪Q3车型,让原本就对Q3倾心不已的客户更加的热爱与忠诚。发布会当日共斩获10个订单的好成绩,全新国产奥迪Q3的成功上市,将会带来新一轮赏车、购车热潮,为我店业绩添上亮丽的一笔。

东北地区 尹丽冬

走进“梦想体验季”

2013年4月20日,北京运通博奥举办了以“梦想体验季——非试勿买”为主题的夜间试驾会专场门店活动。活动当日虽然天气有点阴沉,但仍然抵挡不住客户对“非试勿买”夜间试驾会的热情,很多客户都提前赶到活动现场。当晚100余位新老客户及媒体朋友齐聚一堂,现场座无虚席,气氛热烈。在活动现场,我们还精心准备了新鲜水果及高档茶点让每位朋友尽情享用,在感受惊喜的同时,也会体会到北京运通博奥的贴心服务!

当晚,销售总监葛晋涛先生还为客户耐心分析了购车除了车款以外的其他费用,让没有购车经验的客户有了更清晰明确的了解,也让客户朋友们了解活动当晚购车不仅可以享受低至冰点的价位以及尊贵礼遇,在今后的使用过程中还可以享受到博奥推出的维修保养方面的优惠政策。真正做到“驾驶的乐趣任客户享受,用车的烦恼由我们解决”的信念与追求,让客户们得到了真正的实惠。

当销售总监葛晋涛先生宣布完当晚销售政策后,又推出了今晚前5名订车客户享受8.5折运通博奥会员卡的政策,所有客户都提前在收银桌等候排队,你争我抢争取前5个订购爱车的名额,仅仅半个小时,我们销售额已达到15余台的好成绩。

本次活动也得到了集团的大力支持,集团品牌事业部市场部客服高级经理赵岩先生亲临了活动现场,看到如此火爆的订车场面,临时决定活动当晚满20台车进行抽奖一次,40台抽奖二次……

奖品为价值1000元油卡一张!这一决定更激励了客户朋友们踊跃订购爱车的决心,把活动现场气氛再次推向高潮!在众多新老客户朋友的赞叹和欢笑声中,本次活动圆满结束,美好的时刻都会很短暂,但是我们坚信对于车主朋友们的关怀将延续。本次活动历时一个小时,现场签到58组,产生订单26台,成绩骄人,感谢所有朋友对我店的支持与信任,同时我店也会深深铭记每一位客户朋友的支持,并为所有客户朋友提供最优质的服务,您的选择是对我们最大的认可。成就,源自于您的信任与支持。

北京辖区运通博奥 侯丽



成都运通博悦英菲尼迪JX预订会圆满落幕

2013年4月20日,成都运通博悦在店内成功举办全新英菲尼迪JX豪华七座SUV预订会。

全新英菲尼迪JX自2012年春全球上市以来,已在北美市场取得了出色的销售业绩和口碑,自去年9月成都车展亚洲首发,11月广州车展正式登陆中国市场以来,已收到广大消费者的密切关注和支持,订单量持续增长。今年4月成都车展更是将英菲尼迪JX作为年度主打车型,与上海车展同步,让消费者在成都就能近距离赏全新英菲尼迪灵感座驾。

全新英菲尼迪JX是一款SUV与MPV融合的跨界SUV。外观方面,JX拥有流线外形车身、英菲尼迪家族式进气格栅、20寸运动型轮毂、LED前灯、新月形D柱轮廓,JX不仅保留了英菲尼迪一贯的豪华和力量感,也融入了Essence概念车的元素。配置方面,JX采用沙发式座椅,搭载离子净化空调,同时配备了5.1声道Bose音响系统。安全方面,JX拥有多重主动和被动防护,全球首创的“Back-up Collision Intervention”系统(简称BCI),在车辆挂入倒档时会自动启动,当车后有大型物体接近或穿过时,系统会发出声音和图像警告,必要时可自动将车辆刹停,避免碰撞事故。动力方面,JX搭载英菲尼迪VQ系列3.5LV6发动机,双顶置凸轮轴配气结构,最大功率为204kW(277马力)/6400rpm,最大扭矩为334Nm/4400rpm,匹配CVT无极自动变速箱,动力表现相对平顺、稳定。为营造英菲尼迪“致情致盛 完美体验”的氛围,我们为客户准备了优雅的小提琴演奏、精美的冷餐,让到场客户体验到了品牌的尊贵。现场订JX客户专享快速提车绿色通道,无需长时间等待,部分英菲尼迪指定车型限时特价抢购。

活动当天,四川雅安发生了7.0级特大地震,成都震撼强烈。我司第一时间联系客户表达关怀,通过销售部同事的积极努力,最终取得7个订单的好成绩。

西部地区运通博悦 汪阳程



传承中华文化 品鉴艺术经典 ——北京运通博奥宫廷艺术品品鉴活动

5月12日下午,北京运通博奥联合华夏珍宝博物馆举办的皇家宫廷艺术品品鉴专场活动于VIP休息区准时举行,并取得了圆满成功。

本次活动的主题为皇家宫廷艺术品品鉴专场,结合黄金价格下跌等社会热点事件,针对金银器艺术品的制作工艺,欣赏品鉴,收藏投资价值等内容进行讲解,为客户答疑解惑,完美结合客户兴趣点,普及了艺术品品鉴投资的知识,宣传介绍了中国非物质文化遗产——花丝镶嵌工艺及中国传统文化的历史,传承和发扬,获得了车友的好评和认可。

为了能让广大车友亲身感受金银器艺术品的魅力,北京运通博奥特别邀请华夏珍宝博物馆的专家们进行现场藏品的展示,使车友得以欣赏到金瓯永固杯,福寿天下金如意,中华宝塔,清二十五方宝玺等一系列具有代表性的金银器艺术藏品。同时我们也有幸邀请到了中国非物质文化遗产传承人,国家级中国传统工艺——花丝镶嵌大师袁长征老师和华夏珍宝博物馆馆长张三鉴先生亲临现场做客,跟车友近距离交流。

通过袁长征老师对自己几十年来从事艺术工作亲身经历的讲述,让大家感受到了中国传统艺术曾经的窘困、辛酸和坚持,正是一代一代人不计回报的付出,才使如此精美绝伦的艺术得以传承和发扬。

文化一词源自纹化,纹而化之,缺一不可。传承是一个艰苦的过程,发扬更需要极大的毅力和智慧,支持这些艺术大师走下来的,并不是丰足的物质回报和名誉,而是对中国传统文化的那份坚持和信仰。

也许现在,提起雪茄、红酒,大多数人并不陌生,甚至会有很多人了解它们的历史、产地、制作工艺,吸一口雪茄便知其优劣,品一口红酒便知其香醇。我们对这些国外文化津津乐道的同时,却不知道什么叫花丝镶嵌,真是让人唏嘘不已、愤慨不平,试想一下,一个不了解中国传统文化的中国人,如何才能得到世界的尊重?

自信来自我们自身,来自祖先留下的点滴记忆,来自我们身体里流动的中华民族世代传承的血液。这次的活动也是北京运通博奥联合华夏珍宝博物馆为大家提供的一个了解中国传统文化知识的平台,活动的成功离不开广大车友的支持,将来我们也会积极举办针对中国文化的宣传活动,同时也希望广大车友能够一如既往的关注和参与。

北京辖区运通博奥 赵学良

一封表扬信

今天,我收到了一封来自运通丰田的表扬信。表扬信的内容是:2013年4月23日,保安关发宏巡逻时,在厂区角落里捡到了两把新车钥匙。关师傅想到丢失钥匙的人一定很着急,一定要尽快将钥匙物归原主,于是将车钥匙交到了地区行政部。经过调查,车钥匙是为运通丰田送新车的司机不慎遗落的。如果钥匙找不到的话,不但需要花费几千元重新配钥匙,而且会影响经销商准时向客户交车。所以,运通丰田特地撰写了表扬信,并送到了保安的主管部门——地区行政部。

手里拿着这封信,我一时感触良多。还记得3月末地区行政部刚刚接手保安管理

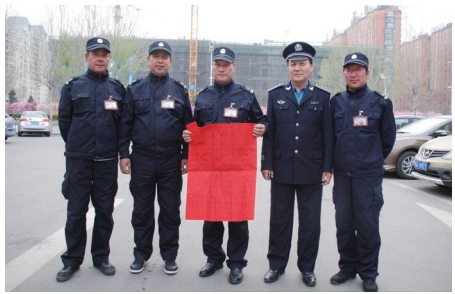
工作时,由于哈尔滨市的五家经销店因地理环境、管理要求等方面的不同,所以对保安工作的要求并不统一。这种情况给保安工作的统一管理带来难度,地区行政部作为保安工作的主管部门,经常接到经销店针对保安工作的投诉。为扭转保安管理工作的被动局面,行政部向地区领导请示后,拟定并实施了以下保安管理工作方案:1、明确管理职责。将保安管理工作的11个模块进行拆分,明确地区行政部、经销店综合部、保安公司在保安管理工作各模块中的定位。有效规避了因管理部门多、各自负责的内容不清晰导致的工作沟通不顺畅问题。2、统一管理流程。制定

了保安服务标准、值班记录、巡视点位签到表等统一执行的制度。至于各店要求不同的工作内容,如车辆出入管理、门和照明灯的开关时间等的管理则按各经销店要求执行。3、工作质量多重检核。制定了保安工作检核标准、不合格服务通知书,统一了奖惩尺度。地区行政部、经销店综合部可以对保安工作进行随时检查、夜间抽查及调取监控录像等多种方式检核保安工作。通过实施以上措施及加强管理,保安工作正逐步走上正轨。

今天收到这样一封表扬信,我从这里看到的不只是运通丰田对关发宏个人行为的表扬,更感受到了来自经销店对保安工作的肯定。我为我们

的保安通过辛勤、负责的劳动,换来了经销店的认可而感到骄傲。

东北地区行政部 战兴东



奥迪 AC测评经验分享

奥迪厂家对经销商关键岗位有认证的要求,总经理、总经理助理、销售总监、服务总监、市场总监、财务总监,二手车销售总监共7个关键岗位都必须通过第三方的测评,才能正式上岗。奥迪现在由美世和合益专业的管理咨询公司所提供的代表厂家对应聘者的评估,我们称之为AC (Assessment Center) 测评。

对于奥迪的服务总监,主要采用的测评方法有三点:第一、结构化行为面试;第二、角色扮演;第三、行为风格问卷测试(上机)。这三种方式的意义分别在于:

- 1、 结构化面试:
- 主要由资深的面试专家,对应聘者进行提问,通过事先设计好的问题,从若干维度来分析应聘者的工作经历、工作经验、工作背景、成功或者失败的案例,从而判断应聘者是否具备胜任该岗位的能力。提问的技巧遵循 STAR (S:situation

情景/T:task 任务/A:action 行动/R:result 结果)的原则和不断深入追问的原则来进行的,通过以上方式,很容易判断出应聘者各个维度的管理能力。如果在这个阶段,应聘者有捏造的案例,往往会被很容易被发现。

2、 角色扮演:

给应聘者一个假设的情景和案例,由应聘者示范一个本岗位所应具备的各项能力,如应变能力、解决冲突能力、沟通能力、说服能力、人际关系能力以及领导力等。这项评估由观察员、配合者以及应聘者共同完成,由观察员通过观察应聘者 and 配合者的沟通和谈话,评估出应聘者的能力。

3、 行为风格问卷上机测试:

此项测试是在电脑上完成若干道选择题,应聘者只需按照自己真实想法,如实填写即可,在后台完成对应聘者性格和求职动机的评估,此项

评估掌握个人职业个性特点。

根据我对AC测评的准备以及经过2个小时的测评,我有如下几点个人感受与大家分享:

- 1、 根据AC测评系统下载的行为访谈题目,充分进行准备;
- AC 测评前, 第三方会要求你在系统上提交个人成就记录。个人成就记录需要应聘者根据自己以往工作经历,认真的进行总结。切记不能编造,必须要实事求是的写,否则,会被资深的专家问出破绽,从而会造成你紧张的情绪,影响你现场的发挥。
- 2、 清楚了解AC测评的过程;
- AC 测评前, 厂家会发通知, 根据通知, 应聘者能够从中得知自己的测评安排,包括时间和测评方式等;
- 3、 根据岗位职责, 分析测评要点;
- 根据厂家通知的测评方式和对该岗位理

解, 自己对测评的内容做一个预估, 根据预估的内容, 提前做好准备; 服务总监需具备的胜任能力: 战略执行、商业敏感、组织协调、责任感、成就动机、技术权威、流程监控、客户导向、问题解决、发展他人、团队建设、人际沟通。其中非常关键岗位胜任能力: 组织协调、责任感、技术权威、客户导向、问题解决、人际沟通。

4、 测评时放松心情, 轻松上阵;

AC 测评前准备充分, 把自己做的访谈题目, 每个题目回答的关键点熟记下来; 在面试时充满自信, 回答问题时思路清晰, 所有问题概括成5个方面回答。最后就靠自己平时的积累发挥了。

最后, 预祝接下来需要参加AC测评的各位同仁取得优异成绩。

东南地区 曹勇

成为一名使客户满意的销售顾问

时光如梭,进入运通和乔也有快有半年时间。此时此刻,点点滴滴涌上心头,每一张熟悉的面孔,每一件细微的小事,每一次同事和领导的表扬,每一次大家的指导,都历历在目,难以忘却。半年的时间很短,但是在这半年里我学到了很多。做一个销售顾问很难,做一名优秀的销售顾问更难。汽车销售是一个个性化很强的服务性职业,对销售人员的综合素质要求很高。单一的微笑服务已不能满足现阶段竞争激烈的销售服务行业的需要,我们需要通过展示自身的专业知识、自身修养和个人素质,让每一位客户把一次购车经历变成难忘的回忆。

汽车产品是当前家庭消费单笔消费额度最大的产品,特别是针对很多初次购车的用户,从有意向到最后决定周期较长。在这个过程中,客户会走访多家4S店,接触很多销售人员。这时,哪个品牌,哪家4S店,哪个销售顾问给他留下深刻、良好的印象就显得尤为重要。规范的接待流程给了我们最好的方法和利器,让客户感受到我们的专业和温馨,客户只要走进运通和乔4S店就能感受到整齐划一、专业规范的服务,在这样的良好氛围中,客户才会有耐心去了解我们的产品,倾听我们的讲解。圈内有这样的共鸣,一味去说你的产品好,甚至夸你人好,那不是买车的,问题是那才是真买家。在遇到这些挑剔的真买家时,我们在培训中学到的能力及技巧就用上了,尤其是汽车知识以及和汽车相关的边缘知识,使我们每位销售顾问在面对顾客的咨询时更加游刃有余,拿捏自如。

一台车的成交有很多环节,在良好的开端和精彩的讲解后,交车环节就显得更加重要了。对客户而言,经过跋山涉水似的选车、看车、咨询、试驾、议价后,接车、拿钥匙就显得尤为重要,好比谈了3年的恋爱选了一个良辰吉日举行仪式一样激动、渴望、欣喜、憧憬。那么我们怎样才能满足客户的要求和憧憬,达成他们的愿望?这就需要我們提前做出加倍的努力。为客户打扮好他即将见到并娶回家的家庭新成员——“车”。公司规范化的“交车流程”给予了我们最好的指导,我们通过对各环节细节的把握,不但为客户打扮好他的“另一半”,还为他精心准备了一段难以忘却的回忆。

每一位客户拿到车后不同的时间周期都会遇到不同的问题,这就需要我们定期不间断的回访和关心,通过一定时间的磨合和熟悉,客户才会和爱车达到人车合一的境界,才会完全体会路虎汽车给他生活和工作乃至人生带来的乐趣及变化。

我们努力的一切是为了给客户 provide 适合他的优良的产品、一流的购车环境、愉悦的用车体验。客户的满意,是每一名销售顾问努力奋斗的最终目的。

东南地区运通和乔 王珊珊

在路上

去年的这个时候,考研失利的我在一群已经签约国企的同学中,焦急的寻找着工作,行走在大小的招聘会上,穿行在几个城市之间,走马观花的面试了几家公司,迷茫的寻找着自己的梦想,要强的想证明自己。站在熙熙攘攘的城市中央,阳光炽烈的照射着,我却依然找不到前进的路。

莎士比亚说:黑夜无论怎样悠长,白昼总会到来。就在那么一个偶然间我邂逅了运通,还记得第一次走进运通时,那全玻璃的构造,那宽敞的办公环境,那亲切的笑脸,照亮了我灰色的梦想,叩开了我近尘封的热情。生活就是这样,在你绝望的以为走投无路的时候,他笑着给你打开了另外一扇门.我不曾想到,就是那样一个偶然,造就了现在的我,一个独立的我,一个对未来充满力量 and 信心的我。

“集天下有识之士,寻科学管理之路、采各家之长、创运通大业”,这是运通人前进的方向,在运通这个大环境下,我深刻的感受到了这种企业文化,运通汽车集团在不断改革经营管理体制的同时,不断完善服务功能、拓展服务范围。以开拓创新的精神,不断提高服务工作质量,扩大服务工作的外延涵义。运通自身已经建立的和不断完善机制在日趋激烈的竞争环境中成为其生机勃勃的源动力,成就了运通走在行业的前端的事实。也正是运通的自身优势让运通人拥有了专业的水平和丰富的经验。初入职场时,虽然有着饱满的工作热情,但工作经验、实践能力、职场技能都欠缺很多,在前辈和同事的指引和帮助下,我用心向周围的同事学习,时间如同一卷涓涓的细流,无声无息淌过我身边的同时,也沉淀下了许多收获和感悟,使我深深感受到了自己的蜕变。在这半年多的时间,我完成了从一个青涩的学生向一名职场新人的角色转换,半年多的时间里,我每天不断的接触到新的事物,进行着繁忙的工作,时间永远不够,永远过的太快,但对于我来说,运通让我收获颇多。感谢运通的培养,让我更加明确了前进的方向和目标,感谢和我工作的同事们,是你们的鼓励和包容让我这个不懂懂事的姑娘逐渐成长。

当你真正爱一样东西时,你会发现语言是多么的脆弱和无力,文字与感觉永远有隔阂。当我怀着感恩的心想要感谢培养我的运通,谢谢那些曾经给予帮助的人们,曾经鼓励我的人,我找不到合适的文字。生命不是一场赛跑,而是一次旅行,比赛在乎终点,而旅行在乎沿途风景;运通给予我的,是一张七彩的地图,愿运通这张地图永远绚丽!

东北地区运通侯业 兰静婷

奥迪培训体系分享

“师者,施者也。”这句话一直铭记在我心中,这也是我为什么选择走上培训工作者道路的最重要的原因之一。从销售顾问到销售主管,再到展厅经理以及目前承担成都运通奥迪培训工作,整个“销而优则管”的过程,不仅是自身能力提升的过程,也是自身价值被公司和领导接受的一个过程。公司和领导对与培训专员这个岗位的期望就是希望通过培训专员“传帮带”的精神让自身具备的优秀素质和能力复制到公司的每一个人身上。怎样才能把店内的培训工作做的更好的呢?我认为培训工作并不是培训专员一个人的事情,应该是公司整体的一个项目活动,需要有完备的培训体系才能让我们将培训工作的效果做到最好,达到领导期望的将优秀的销售DNA复制到每个销售人员的目的。

首先,培训体系的搭建需要领导的关注与支持。公司领导常对我讲的一句话“员工会做好的事情都是领导关心的,员工做不好的事情都是领导不重视的”,所以想让培训工作做好,能将培训体制搭建完善,应该和公司领导加强沟通,明确公司领导期望,他希望通过培训让员工获得怎样的收益,比如销量的提高,公司储备人员的培养、新员工的培养等等,并将培训计划定期和领导交流,

让领导知道培训的内容,并可以为培训指方向,提办法,让这个培训工作不再是培训专员一个人的事情。同时也能随时获得领导的支持,这样培训工作的开展将会非常顺利。

其次,培训体系的搭建需要多部门人员的配合协同工作。就算有了领导的支持,培训工作中其实还会出现协调方面的问题,因为做为一线的汽车销售顾问,面对客户时,会遇到一些非销售领域的问题,比如客户对售后维修的咨询问题、对保险金融产品的了解问题、财务处理流程、二手车置换的问题等,这些问题的处理其实是通过我们销售部的培训,将问题“大化小,小化无”,所以和相关部门人员沟通和协调也是培训体系搭建过程中需要重视的一个环节,既然针对此类问题的处理是其实是双赢的结局,我们可以定期邀请与销售有联系的各部门人员对销售部进行定期的培训,避免以后工作可能发生的问题,并能帮组其他部门提高利润增长。

再次,培训体系的搭建需要前期的培训需求分析和合理的课程安排。有了领导的支持,部门的配合,没有合理的培训课程设置也不会达到好的培训效果,所以培训开始之前对销售顾问或者是

其他相关部门需求分析是相当关键的内容。培训员工所希望了解的内容、培训员工有待改进的短板、培训公司需要推进项目的内容都成了我们课程设置的关键。合理的课程安排可以让培训不再只是员工认为的一种“任务”,而转变为他们的一种“需求”,能做到这个地步,我想培训工作应该就已经上了一个更高的台阶,培训的效果也不言而喻。

最后,培训体系的搭建需要有培训后的效果评估做有效支撑。公司投入了培训设备、人员以及培训时间这些都是有成本的。如果培训完了就不了了之,或者没有明显的效果。那领导对培训工作的持续支持也只能停留在口头之上,后期的培训难度将逐步增大。而且没有培训的效果评估,也不会知道培训工作中出现的问题在哪里?怎么样才能解决?培训的效果讲大打折扣。这也是我们培训专员不愿意看到的结果。

综上所述,店内培训体系的搭建是经销店全方位配合的配合过程,需要有方向(培训目的),有计划(培训计划),有办法(课程的设置),有评估(销售数据的分析),才能让培训工作切切实实走入公司的每个环节,让培训获得最大的效果,让我们销售顾问、经销商、生产厂家获得最大的利益。

西部地区运通博奥 张夏



浅谈市调感受

又一个生气盎然的清晨,旭日东升,满载希望与梦想的晨光洒满了整个园区,离我们开业的日子越来越近了,为了更好的夯实基础,在总监的指导下,我们完成了对同城同品牌经销商及主要竞品经销商的市场调查。

古语有云:知己知彼,百战不殆。商场如战场,没有硝烟,却让人接近窒息的边缘,在对各大经销商的暗访中,让我们领略了他们的专业与贴心,也让我们洞察到了自身的不足之处,集各家之所长,才能让我们长久的遨游于金字塔尖。

3月与4月对于车市来说,就像享受着阳光的寒冬,只有关注的目光,却少有温暖的行动。各大经销商为了抵御寒流的侵袭,纷纷使出浑身解数,尽可能地提高自身的销量。在这次市场调研中,我们看到了各大大地优秀集团下属经销商的促销活动,虽然百花齐放,但万变不离其宗,抓住本地客户现阶段的心理状况,同时把握住了本地客户的大部分性格特点,推出了一系列的优惠政策,姑且不论战果如何,单凭这种促销理念,足以让我们深入地学习。

(一)他们的优势:

(1)经营时间长,基盘客户大。

我们作为成都新加入的经销商,在这次市场调研中,深切地感受到了经销店经营年限与基盘客户的重要性。当我们暗访老店的时候,一派门庭若市的繁华景象,络绎不绝的购车客户与保养客户撑起了整个经销店的人气,让从未去过这家店的客户在踏入经销店的那一刻起,就已经产生了一种信任感,消费其实就是买一种认同与信任,认同的是观点,信任的是品牌。在车市残酷竞争的大环境中,一家人气旺盛的经销店,就像一股良性循环的暖流,直抵消费者的心窝,有此利刃,何愁大事不成?

(2)了解本地客户的需求心理,擅长抓住客户的需求点。

针对这种规则,各大大地集团抓住本地客户的心理,根据本地的交通现状,及本地的维修保养情况,制定出了一系列的售后贴心服务,这些政策就像是甘霖过后的彩虹,超越客户的期望值,让客户铭记于心。服务就像针线,事无巨细,方能缝合出让客户贴心的棉袄。只有给人温暖,才能产生化学反应,才能推动销量的提升,销售与服务相辅相成的化学作用,才能得到淋漓尽致地体现。

(二)我们的优势:

(1)浓厚的企业文化与底蕴。

什么是企业文化?其实就是领导所传递的处理事情的标准,也是领导所传递的对待工作的态度,当我们成为领导的时候,这种标准与态度,也将随之传递下去,这就是企业文化。先进的管理理念与严谨的做事风格贯穿于整个经销店,也让我们感受到了集团所要传递的信息,也让我们规范了对于做事与工作所要展现的状态。文化就像人的信念,扎根于此,才能继往开来。秉承这种信念,海纳百川,集各家之所长,我们必会开拓出属于我们的一片天地。希望就在前方!

(2)“以人文本”的用人理念。

人生最大的伤痛,莫过于失去至亲,而企业最大的损失,莫过于失去优秀的人才。很多其他的集团公司都提出“以人为本”的用人思想,可真正做到

到的,却少之又少。从这点出发,集团为我们提供了完善的用人机制,真正地做到了“以人为本”的原则,让我们有了一种归属感,有了一种“到家”的体会,从而让我们甘愿用自己的青春与才华,去谱写一段属于自己的精彩篇章。

(3)谦逊的态度,坚定的决心。

“骄傲使人落后,谦虚使人进步。”这句深入人心的古训,蕴藏着博大的哲理。不论何时,也不论处于何种状态,我们始终秉着一颗谦逊的心,学习别人的优势,弥补自身的不足,在追求经销店销量与品质的道路上,没有最好,只有更好。同时,我们也有一颗坚定的心,前路多荆棘,但我们必将翻越崇山峻岭,渡过山河大川,在那片广袤无垠的土地上策马奔腾!

我们准备好了,成都,你准备好了吗?

西部地区运通博奥 龙敬业



多么“痛”的领悟

进入汽车销售行业已经六年多了,时光漫步,感觉昨天才进入这个行业一般。当初有人问过我,为什么选择了这样一个行业,天天与难缠的客户打交道,与一群“狼性”战友亦敌亦友。最初我回答的冠冕堂皇,喜欢汽车,为了磨练自己,提升自己,不是这个答案就是错误,只是大官方。记得以前面试其他销售顾问的时候,问他们为什么选择销售这个行业,很多男孩子甚至是女孩子都喜欢说,我喜欢汽车。然后问他们喜欢什么,有的人哑口无言,有的人说的一些品牌,一些历史,再牛一点的能说出一些技术方面的东西来,但是销售是一门课程,是一门艺术,它不仅仅停留在对产品的喜欢,而是熟知,理解,甚至是思想与产品建立联系和交流。了解了这些,我不想再说我喜欢汽车,而是说我喜欢汽车销售这个行业。最直接的原因,因为听朋友曾经说过,汽车销售的待遇很不错,现在想想,那几年确实如此,现在随着越来越多的竞争和压力,待遇好完全不能与汽车销售行业画上等号。但是为什么还有那么多人毅然的选择了这个行业,有的人是因为时间长了,不想去重新适应一个新的环境和工作模式,有的人是因为除了汽车销售,什么都不做,有的人是因为觉得自己能像块未雕琢的璞玉,可以通过这个行业塑造自己,成为一颗钻石。每个人抱着不同的目的坚持,每个人都有自己的继续为之奋斗的理由和目的。我想说,我现在依然坚持在这个行业里,虽然换来了些许收获,但是更重要的原因,就是曾经那个让我觉得大冠冕堂皇的理由,我在经历人生中的一次次历练,我在通过这份工作,成长,笃定,学会面对问题更冷静的去分析和理解,去让自己的人生达到更高的高度,似乎此刻我再回望自己的销售生涯,也不是那么苦涩,那么辛酸了。

最初做销售的时候,面对客户的刁钻,还有一些难缠的问题,和一堆瑣碎的事情,曾几何时也让我想过要去放弃,我相信身为销售的各位,都会有这样的变迁和心态,于是我们不停鼓励自己,或者王,败者寇。虽然放弃这个行业,换一条路,依然可能成功,甚至发展的更好,但是对于自己的内心来说,这就意味着失败,意味着逃避,意味着无法接受现在的环境和压力。我们不去探讨那些除此之外的选择是否正确,但是此刻我在路上,所以我告诉自己,不能停步,不能回首。那些日子有多困难,确实无法用言语来形容。而当你跨进汽车销售行业,你可能就没有属于自己的时间,没时间去陪伴家人和朋友。其实我想说,有那么糟糕,因为恰恰是我投入了太多的心血和时间在这里面,在这个独自存在于我的世界的一切,所以太深刻,太无法自拔。

时间像是一个守护者,任凭光阴穿梭,都带不走它的车轮和沉稳。做销售的时光有时感觉是循规蹈矩,有时感觉到是度日如年,哪一种品尝也好,都是真实的滋味,我曾品尝。付出这么多的背后,是偶尔收获阳光,哪怕只是零散的彩虹碎片,那也珍贵,那也耀眼。曾说过绝不回首,但是此刻终于有些偏差,还是回头看,还是仔细看。那些只言片语,那些琐碎的细节,像电影一样,在脑海里穿梭,浮现,反复放映着。时刻告诉我,其实这就是人生,其实这就是生活。虽然忙碌,但是我学会了安排时间,学会合理化规划自己的目标,控制自己的节奏和提高自己的效率,学会去把握了客户的内心,在不断的拉扯中,我学会了平衡自我,学会了去帮助客户找到平衡点,学会了妥协但不奉承,繁忙但不庸碌,疲惫但很充实,辛酸也很快乐。这是另外一种态度,一种知足。我想,无论以后走到哪里,无论在经历什么风雨,此刻,我不再害怕。像一场梦一样,似乎正在醒来,似乎还未明白。人生,偶尔糊涂一点,就会领悟更多一点。

西部地区运通博奥 龚瑶

致小小的世界与小小的我

小小的世界，小小的我。如随风飘舞的蒲公英，挥舞着青春的翅膀，踏寻着那些神秘的土地。正如，初识运通时。

2013年3月10日。早早的起床，怀揣着兴奋与好奇的心情，出了家门。路上回想起试换好几套衣服的心思，不仅暗自嘲笑。许久未有的惊喜感油然而生，猜测着，面试者是男？还是女？和蔼还是严肃？后来才明白，一切的种种，都源于那颗牵引着我进入运通的心。

十点整，人力资源的姐姐领着我去了面试点。面试者是一位微胖的经理，不觉的偷偷打量了一下他，心里暗自高兴着，也是位“大脸”的朋友，便自然的增添了些亲切感。这位经理，了解过我的基本情况后，也向我介绍起了运通汽车集团与运通博达。不知是这位总经理的好口才，还是对汽车经销行业的好奇心，激发了我想要踏入这片

土地的决心。就这样，留下简历，匆匆的结束了初次面试，也毫无预兆的，开启了我与运通的不解之缘。

神秘的土地，总是给人以无限的遐想与展望，同时它也带给人们太多的梦。梦里青春的翅膀漫天飞舞，那梦也隐藏着太多太多的惊或喜。

再次相见。
2013年3月18日。在忐忑与猜测中，惊喜的收到运通复试的通知。我兴奋的从沙发上跳了起来，收拾了满脸睡相，对着镜子，傻笑了几次，怀着不成功便成鳖的决心，飞奔去了运通。满脑子穿着朋友对运通的赞美之词，除了期待，还是期待。

青春的路上，充满了泪水与心酸，但也不乏惊吓。到了复试点，一群西装革履的竞争者们，相互打量。我忍不住倒吸口气，现实总是残酷的，

出门时的期待与喜悦早已灰飞烟灭。心想着，居然忘记穿西装，与汽车行业人的竞争，注定一败涂地吧。就这样，后悔着进了复试室。抬头，黑压压的人影，4位面试官直喇喇的看着我，真是好大的“惊喜”。第一次，面对四位面试官，背有些发冷。假装着镇定，微笑，开始了自我介绍。就这样，在问与答之间，结束了这次“惊喜”的复试。成鳖状的，走出了面试室。后来也才明白，当时的回答，是多么缺乏专业性。当然，也正因如此，激发了我对运通、对汽车的探索与求知之心。

青春的翅膀，最终将会停留，在这神秘的土地上，开始了青春的梦想之旅。终会相见。

3月23日。上帝为了你关上一扇门，也会为你打开一扇窗。而上帝偶尔也会眷顾下可人儿。

不曾为我关上一扇门，却为我打开了一扇窗。青春就是这样，神秘而充满惊喜，让我们措手不及。周六的下午，接到复试通过的电话。原本死灰的心情，弹跳了起来。那些未知的答案就是奇迹，而我奇迹般的将要踏入运通。掩饰不了这喜悦，本也未曾想要掩饰。

青春之旅，没有彩排，任由我表白。把握好每次出演便是对人生最好的珍惜。不想辜负上帝的眷顾，不想留下遗憾。当我们再回首时，我们可以自豪的说“在运通，我们奋斗过，尽情燃烧过。”

致我们将逝去的与来临的青春年华！致我们这小小的世界与小小的我。

西部地区运通博达 张雯雯

我的人生价值

曾经，时常扪心自问，何为人生价值？我的人生价值又是什么？我在追求什么？我在为了什么而生存？一度迷茫，失去方向。我的生活有人照料，衣食住行有人安排，在他人眼里我拥有的就是每个女人都想要的公主梦，幸福、光彩照人。可是他们却不知道，公主过的其实是他人的人生！

那时的我很封闭，只活在自己的世界里。身边没有亲戚，没有朋友，也不用工作。所有的一切都被他人安排妥当，只需照做，反抗无效。每天除了送儿子上幼儿园和做晚饭以外，主要活动就是窝在沙发里看电视，连续九个小时一言不发，静坐至深夜。寂静到可以听到秒针的嗒嗒声，仿佛身处无人世界，就连呼吸声都显得那么吵闹，甚至正月十五窗外的烟花声都会让我惊恐不安。常常夜不能眠，有灯才能安，时常安慰自己生活不就如此！这样“静”的生活坚持了两年半。有一天，我发现越来越喜欢独处，越来越不喜欢说话，开始逃避与任何人的交流，情绪越来越无法控制，就连笑容与自信也一走了之……我知道，我病了！诊断为焦虑性抑郁症……

这六个字像针一样刺醒了我！回想起曾经的我是那么阳光，那么顽强，那么不怕输。青春是用来回忆的，可我的青春就这样被我虚度，没有可回忆的内容……是的，冬眠的季节过了，该醒了。这不是我想要的安逸，我的人生应该是彩色的！别怕输，你输得起，找回你丢失的青春，从头再来！

在这个冬季即将逝去的日子我走出了那个宫殿般的牢笼，把所有的一切都画上了句点。一年之计在于春，一日之计在于晨。这个起点Perfect！在2013年1月14日，我怀揣着忐忑和内心的挣扎走进了运通嘉恩，就像一个刚出生的婴儿。而此时的嘉恩也是一个新生命，正在筹建当中，我看着它从建店到开业，从步入正轨到业绩攀升，仿佛我在跟它共同新生，共同成长，共同经历着。我是幸运的！在嘉恩这几个月的生活中，我重拾了自信，找回了笑容，拥有了朋友，生活变得充实而有价值。我开始喜欢上上班，喜欢忙碌的工作，因为嘉恩给了我方向，嘉恩有着让我为之努力奋斗和生存的意义。

记得在面试的时候，面试官疑惑的问起我：“以你的经历为什么要到这来给人工作？”我的回答是：“我要证明我的人生价值！”这是我内心最真实的回答，也是我对自己的目标。虽然这对很多人来说并不算什么，是很容易实现的。但对于我来说这不是件容易的事情，是有挑战的、有难度的。因为若要证明自己的人生价值，就必须自行解开“抑郁”的枷锁！而值得庆幸的是我做到了！重生的我更加淡然，也更加坚强，学会了用微笑去面对一切。即使输掉了一切，也不要输掉微笑，因为只有你微笑着生活，生活才会微笑着对你。衷心的感谢运通嘉恩，是你给了我新的生命，没有你就没有今天的我。同时，也请你相信，我会还给你一个更卓越的我。

人生的价值与意义其实是自己赋予的，其它任何人强加给你的都不是你的人生，而是别人的人生！所以要想知道人生为何，只有问问你自己的心，心之所至，就是你人生的方向，不要用别人的标准要求自己，否则你永远只是舞台上的舞者，用一生的时间去演绎别人，这是人生最大的悲哀！记住……适合你的才是最好的，能让你感受到快乐的，就是指引你幸福的方向。你的人生价值，由你自己决定。

北京辖区运通嘉恩 刘晓欢

五月畅想

五月
感受你的脉搏
我们油然心跳
博恩在您的见证下
正要张开丰满的翅膀

5月15号她将吹响集结号
在中国西南的这片土地上
她将是一汽大众的标志
五月
抚摸你红润的脸颊

我们为之心动
博恩在您的见证下
向客户致以真挚的承诺
驾驶的乐趣任您享受
用车的烦恼由我们解决

服务的承诺我们会用心做到
五月
充满希望的季节
我们满怀激情
博恩在您的见证下

未来将生机勃勃日益强健
在这里将写满温暖
在这里将写满奉献
博恩儿女将用青春和热血谱写新篇章！

西部地区运通博恩 陈娟

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
运通嘉捷（捷豹·路虎4S店）
010-85221555

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...

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...

打造中国综合实力最强的汽车经销商集团！