

## 特色服务领跑湖湘

### 永通“汽车医院”预计年内启动

2012年中国的汽车经销商日子都不大好过，经销商依靠厂商赚得金银满钵的好日子早已终结，整个行业面临洗牌整合。德勤调查于不久前发布了相关报告指出，中国汽车经销商和原始设备制造商迫切需要把握机遇，包括进一步发展售后服务、汽车金融与保险、二手车销售等，以应对由于中国汽车市场发展放缓带来的风险。报告显示，相较成熟市场，中国汽车经销商对于新车销售的依赖程度过高，利润来源单一，市场已经给汽车经销商们上了深刻、沉重的一课，中国的汽车经销商们面对如何突破利润增长瓶颈的这一难题，箭头纷纷指向了转型二字。

回归湖南本土，记者获悉：湖南永通集团即将于年底在位于四方坪现有4S店后面的千余平米空地上，动工修建名为湖南永通“汽车医院”的汽车售后维修主题机构。早在多年以前记者就有所耳闻，本土汽车销售领军人物——永通集团董事长蒋宗平先生，曾以自己先于他人的眼光说过：“在中国，特别是像长沙这样的汽车市场一定是售后服务市场。”因此，记者特意就“汽车医院”的问题，近日走访了永通集团。

■记者 翟婧舒

### 【本土转型】 全产业链排兵布阵

记者从相关负责人处得知，现在本土汽车销售确实遭遇了一些冲击。以永通为例，销售现在可以看到天花板了，从去年开始销售产值已经低于售后产值，今后售后服务产值一定呈逐年递增趋势。集团领头人蒋宗平先生早已谋划，现已开始排兵布阵，将大的思路与框架从纸上落到现实，这次大手笔涉及汽车产业多个相关领域，还有与银行合作的一些金融衍生服务产品都在做，而“汽车医院”只是其中一个重要组成部分。

看到记者对汽车主题医院一词表现出的新鲜与好奇感，该负责人进一步介绍：汽车医院是以汽车钣金油漆为主的大型维修机构，举个例，以前提到医院，都是给人看病的，现在随着宠物的不断增多，宠物医院渐渐为人所接受，那么随着购车人数的不断增长，今后汽车医院也会成为一个普遍的现象，只是永通先提出思路与概念率先一步优化了自身售后服务链而已。

### 【信誉+细节】 诚信铸就宏伟蓝图

据了解，永通现有十几家4S店，可随着销量的增加，维修刚性需求的增长，现有的4S店已经满足不了市场的需求，迫切需要扩建场地，而永通汽车主题医院将打造成上万平米规模，成为中南地区第一家也是最大的一家。

汽车医院将为汽车量身打造不同的科室，而这些科室的划分将会依据不同品牌划分，如大众系列、别克系列、丰田系列、日产系列等，汽车医院将集合很多专业的维修设备，可为不同品牌的车主进行专业性服务。整个医院主体预计六层，一层在地下，拟作停放商品车，地面一层为汽车装饰装修，楼上四层则是钣金油漆车间，届时汽车医院将成为集汽车美容、汽车维修于一体的汽车综合医院。

现在汽车维修市场上因为信息不对称、销售利润的降低导致了一些问题。而消费者对一些专业4S店也存在一些质疑，主要围绕价格虚高、配件良莠不齐、与4S店霸王条款三个方面，曾有人笑称4S店的4个S本是指销售、零配件、售后服务还有信息反馈，现在很多4S店演变成了5S店，也就是二手车的销售，但还有一些4S店成了6S店，第6个S是哪个S呢？傻子，把消费者当傻子。当然这是个笑话，但也体现了消费者对现有市场的不信任。面对这个现象，记者也从另一位相关负责人处得知，永通集团一直以服务著称，也以自己的企业信誉赢得了市场的认可，成为了湖南汽车标杆企业，汽车医院也是想打造一个让消费者信赖的场所。



从最早的奥捷维修站到4S店集群，再到即将启动的“汽车医院”，湖南永通的特色服务一直领跑湖南车市。

### 从服务年到细节年

据了解，其实永通早在几年前就已经打出服务年的口号，而今年是永通的细节年，细节决定成败，古语云成大事者，不拘小节。可在董事长蒋宗平眼里，自己汽车王国的打造，是从一砖一瓦上，是从每一个细节处抓起的。从服务年到细节年，这显然也表现出了蒋宗平对自己一手缔造的汽车王国给予的无限期望。

汽车产业是继房地产之后最重要的跟民生密切相关的产业。汽车产业就像一条珍珠项链，而这个产业当中的每一个环节，就好似一颗美丽的珍珠，怎么样把一颗颗美丽圆润的珠子结合起来，这就是永通正在探索的路子。