



2013湖南车展  
永通集团别册

# 服务先行 永通打造湖南汽车服务第一品牌



大年三十，永通到广东韶关救援了故障奥迪车，车主感激涕零；2万公里的保养，别店开单2000多元，永通表示900元即可，车主大喜过望；走进永通任何一家4S店，真诚甜美的微笑，感染了每一位顾客……

这些服务，只是永通服务先行的一个侧面。翻开永通成长史，一条从湖南永通成立起就被贯彻始终的原则，出现在我们的面前：满足顾客期望与社会需求，实现永通持续和健康发展。也正是这条永通坚守了13年的服务宗旨为永通树立了品牌，赢得了顾客的口碑。永通用服务打造了湖南汽车销售第一品牌。

■记者 杨刚



永通河西汽车精品汽车城奥迪4S店维修车间。

## 专注于人 打造人性化服务

5月22日，家住河东的杨曦在市政府办事。当她办完事后，准备回家时，车发动不了。她赶紧给买车的别克4S店打电话，售后人员告诉她，可能是电瓶没有电了。杨曦请求救援。对方表示可以，但需要200元的救援费用。

杨曦无法接受。她试着给永通河西华诚别克店打了一个电话。“他们二话没说，15分钟内就赶过来了，且不收任何费用。”杨曦说，“永通的服务真的太周到了。”

其实，永通一直秉承的理念就是专业于车，专注于人，专诚于心。像“24小时救援”这种人性化服务，永通一直坚持在做。永通严格地遵循24小时救援，在长沙地区要求30至40分钟到现场，在湖南省内，原则上不超过6个小时。

关于永通的“24小时救援”服务还有一个不得不得的故事：2012年的大年三十，人们沉浸在返乡过年的喜悦之中。一名客户焦急地从广东韶关打来电话，称其奥迪车出了故障。一头是合家团聚，一头是诚信服务。去与不去考量着永通奥迪店的员工。最终，奥迪维修员工的服务意识战胜了回家与家人

团圆的迫切心情。永通人性化的服务，获得了一个又一个消费者的认可，他们也成为了永通的忠实客户。

## 专注于车 打造专业化服务

前不久，一位叫丁鹏的读者打来电话，讲述了一个刚发生在他身上、做汽车保养的故事。

丁鹏有一辆开了2万公里的悦动，他准备图方便在家附近的4S店做保养，店里的接待人员反复强调，这个项目要做，那个项目也要做。单打出来2300多元，把他吓了一跳。丁鹏赶紧给永通现代店打了个电话，工作人员查了他保养记录后，表示应该900元以内就够了。丁鹏说，“永通真正是专注于车，以车的需要做保养。”

永通一直专注于车。永通早在汽车不愁卖的2000年，就成立了第一家维修服务公司——湖南奥捷维修服务有限公司。那时还没有专业的维修服务，永通成立自己的维修服务站后，由开始的销售带动维修产业，发展到后来的维修服务促进销售。

为解决顾客购车后东奔西跑办手续的麻烦和用车中遇到的各种难题，永通

2006年成立了全国首个无警员、具备购车、上牌、保险等一条龙服务功能的正点汽车俱乐部。

## 专注细节 打造精细化服务

什么是精细化服务？永通集团董事长蒋宗平举了一个简单例子：端一杯水。粗放服务只看结果，杯子端过去放下就行。精细化则要关注过程的每一个环节和细节：如倒水时杯体是否沾有水渍，有没有放在顾客最容易拿到的舒服位置，有没有随杯子递上一张纸巾……

为做好精细化服务，永通从细节入手，制定了一套标准化的服务准则。到过永通汽车4S店的人都会有一个发现，他们的销售顾问手里都会拎着一个资料袋，这个袋子里装着几样东西：打火机、计算器、纸和笔。打火机用来给抽烟的顾客点火，计算器为顾客清楚计算购车费用，纸和笔方便顾客书写。

细节决定成败。永通把为顾客服务的意识贯彻到每一个员工身上，贯彻到每一个工作细节中，全面提升服务质量。正是这些精细化的服务，让永通始终比别人做得好，赢得了口碑，赢得了顾客的选择。

## 延伸阅读

### 你不知道的永通小细节

- 1、对用户发自内心的微笑，不能皮笑肉不笑。一笑可以掩盖很多的矛盾和问题。
- 2、交车流程控制在一个小时以上。因为要把所有的问题，性能操作各种问题都讲解到位，有些高科技是看不到的，要告诉用户使用，这是用户的兴奋点。
- 3、严禁禁止四方坪的员工横过马路，必须要走地下通道，不然罚款200元。
- 4、客户给永通打电话，三声没接，可以直接找蒋宗平本人。
- 5、接到救援电话救援车要马上出去，设备、配件、服装都要准备好。不管是白天、晚上、放假，长沙市救援原则上40分钟必须到达事故地点，湖南省6个小时内要赶到。
- 6、客户来4S店修车的，能够替换车的就替换车，如果修车时间比较长，有车就用车送回去，没有车就报销出租车费。同时，食堂给用户提供免费用餐。
- 7、新车100公里以下叫0公里，有一些地方比较远，车跑过去就不止100公里了，就不叫新车叫二手车了，为了保证绝对的新车给二级网点，永通直接用拖车给送过去。
- 8、要绝对的任人唯贤，能者上、庸者下。
- 9、每年过年放假，永通都会用车将远处的员工送回家。除值班人员，所有人员从初一到十五。