

中天：东风本田的长沙窗口

编者按

中国服务业企业500强、中国汽车年度流通企业奖、中国汽车经销商集团百强、湖南省百强企业……当这些大奖花落湖南兰天集团时，谁都不能否认，这是属于整个湖南汽车流通业的荣耀。

而这些响亮的标签其实还掩盖了兰天集团真正的核心竞争力。

“纵马兰天下，昂首定乾坤”，从2003年第一家4S店，到2014年4S店网络遍布全省的35家，兰天集团汽车金字塔王国正一步步成为现实。不过，在兰天集团董事长汤国华看来，比规模更重要的是经营质量，尤其是在行业生态变得增长放缓、利润下降、竞争加剧时，经营质量尤为致命。

由此，我们得以看到兰天集团旗下众多4S店的脱颖而出、车友得以享受到兰天“宫殿模式”的服务、湖南汽车流通业才得以出现堪称标杆的“兰天现象”。



一流的硬件设施是东风本田兰天中天店的“杀手锏”之一。

刚刚过去的第一季度，兰天集团旗下4S店佳音频传，各种荣誉、各种奖杯都为兰天集团的成绩做出了最好的注解，尤其是东风本田长沙中天店因为销量服务综合排名全国第五、中部地区第一的出色成绩，一举夺得东风本田年度最高荣誉——白金钥匙大奖等共7个大奖，更是让业界艳羡叹服。

如此骄人的成绩自然得益于顾客的信赖，东风本田长沙中天店是如何做到的？记者探访发现，贴心的硬件设施+规范的购车流程+特色的服务是中天店三大“杀手锏”。

一流硬件彰显品牌魅力

汽车经销行业有一句潜台词：4S品牌店建设未完成前，看车的客户中十个有两三个成交就很不错了，而4S店建成后，客户成交率提升到了40%至70%。究其原因，就在于环境优美、投资庞大的硬件建设能够大大增加消费者的信心。

东风本田长沙中天店就是最好的证明，5000平方米的占地面积在全省同品牌4S店中规模最大，宽敞明亮的展厅、舒适的购车

环境……让众多东风本田的车迷印象深刻。

一流的硬件设施彰显的品牌魅力，重要的是客户的信任指数也直线上升。

严谨规范售车拔市场头筹

不过在东风本田长沙中天店执行副总夏欣欣看来，单靠硬件高投入，汽车4S店并不足以理直气壮，还得从新车销售、售后服务、零配件供应以及信息反馈等各个环节，以一套标准规范的服务体制和流程做支撑。夏欣欣介绍，从电话询问—接待服务—产品说明—需求分析—售中跟踪—试乘试驾—报价协商，中天店的整个销售过程都会严格依托这套规范的销售体系，而正是这种细致严谨的管理方式保证了售车流程的规范，才赢得了消费者的芳心。

今年2月在广州召开的2014年东风Honda经销服务店商务会议上，东风本田长沙中天店荣获最高荣誉——“白金钥匙奖特约店”，同时也获得了全国“东风Honda纯正用品销售奖”、“区域售后最佳经营奖”等7项大奖。

“宫殿模式”服务顾客

“客户就是贵宾，应当享有属于自己的服务方式，我们会根据每位客户的习惯，提供个性化的服务。”为此，东风本田长沙中天店从建店开始专门就设立了客户关爱总监一职，以岗位定服务，以服务带动效益，“为客户开车门、带客户入座、倒茶泡咖啡，这些看似一个小动作，都有相应的客户关系专员。”夏欣欣介绍，4S店希望通过明晰分工，极力细化各个环节，从而给予顾客“宫殿模式”的服务，让顾客成为名副其实的“上帝”。

■三湘声全媒体记者 杨田风

车展促销

百万现金回馈：CR-V 车展大促销，6万就可以开回家！

即日起，老客户推荐新客户购车可获得500元油卡、价值2000元的全车美容或6次免费保养！

详询：0731-88425555



团队照片。




东风Honda 百万荣耀分享 百万现金回馈

CR-V：CR-V卖100万 车展6万开回家！ 思域：最后100台！你买车我送险 你分期我贴息！

2014

欢迎莅临湖南车展东风Honda T01展位

购车有礼

购车送礼包

置换“送”礼

置换送礼包

试驾有礼

试驾送礼包

金融有礼

金融送礼包

保养有礼

保养送礼包

3+3养护计划

3+3养护计划

FUNTEC

兰天集团东风本田河西店
 销售热线：0731-8274-5678 服务热线：0731-8201-9199
 地址：长沙市雨花区金盆大道中建（市政府）以东700米

兰天集团东风本田中天店
 销售热线：0731-8042-5555 服务热线：0731-8842-8555
 地址：中南汽车世界B1-01

东风 HONDA www.wdha.com.cn 东风本田汽车有限公司 客服热线：400-860-8622 / 800-680-9899



Mercedes-Benz



奔驰商务车7-20座

车展特供29.9万元起

奔驰金融9.99万包牌

VIP专线：0731-88420666

4S店地址：长沙中南汽车世界B1-01号

车展品鉴展位 二楼A07