



“用微笑对待每一位进店的客户”

——访东风本田汽车有限公司总经理仓石诚司

■记者 田泽伟

根据市场的需求,东风本田在结合自身优势的前提下,在去年的8月份成功将产能进行了扩大,年生产能力由之前的12万辆上升到24万辆,每日生产规模达到800台。随着产能的扩大,东风本田是否会增大市场建设?随着生产线的满负荷生产,客户的增多,是否会影响东风本田的售后服务品质?日前,东风本田总经理仓石诚司接受了本报记者的专访。

市场重心将由沿海转向内陆城市

三湘都市报:阿西莫首次亮相内陆省份长沙,足见东风本田对内陆市场的重视,请问东风本田怎样看待湖南汽车市场?

仓石诚司:今年年初,我们预计整个汽车市场不会有较大速度的增长,因为之前有金融危机等因素的影响。事情也证明,金融危机发生之后,以前非常繁盛的沿海市场正在

逐渐收缩,但国家发布了一些税务等多个方面的利好政策后,包括湖南、成都等在内的二级三级市场都非常活跃,目前,针对这种现状,我们开始充分认识到二级三级市场的潜力,也在考虑加大对二级三级市场建设力度的推进。

三湘都市报:对于湖南市场的布局,东风本田明年是否会增加新的特约店?

仓石诚司:对于特约店的建设,我们的重心是从沿海地区转向中西部,加快在内陆城市的布局,但我们也不会随意增加特约店的数量。我们的想法就是让东风本田的特约店能自立,真正成长起来。我们不会随意闭着眼睛说在哪儿建店就建店,而是希望可以到达让厂家和特约店双赢的程度后再去建店。

今年11月份,东风本田实际销售量为20891台,其中湖南省为575台,占的比例为3%。我们也考虑到华中这块市场接下来将会有更好的发展,所以关于湖南特约店的数量,我们也在考虑

接下来增加。

打造最高质量的售后服务标准

三湘都市报:随着产能的提升,东风本田将怎样在原来的基础上提升售后服务?

仓石诚司:一直以来,东风本田都在致力于为客户打造最高质量的售后服务而努力。2007年,我们推出了以专业技术、用心服务的售后服务核心理念。“专业技术”即东风本田所有的维修人员都是经过东风本田专业技术培训的专业技师,他们具备专业的职业技能;特约销售服务店内所使用的都是经过东风本田认证认证的专用诊断仪器以及专用工具;东风本田为广大客户提供纯正备件以及质量担保。“用心服务”则代表着以主动服务、全程服务、温馨服务,为客户打造最高质量的售后服务标准。

三湘都市报:东风本田的售后服务提升将有哪些措施?

仓石诚司:在进行服务品牌推广的时候,为了使客户从第一印象上就对东风本田的售后服



东风本田总经理仓石诚司。

务有直观的了解和认识,东风本田首先选择从技术层面着手,以方便客户为目的,在执行预约、接待、问诊、估价、作业管理、维修保养、完工检查、洗车、结算、交车以及跟踪服务等一系列标准服务流程的过程中,针对热情接待、保养项目、洗车标准、回访标准、维修保养质量、时间标准和5S管理标准7个方面进行完善。东风本田要求特约销售服务店的每一名员工都要用真诚和微笑来对待每一位进店的客户。东风本田的最终目标,就是打造行业最高标准,超出客户期望值的高质量售后服务。

广汽丰田向九所高校捐赠试制车

12月10日,广汽丰田汽车有限公司向全国九所重点高校捐赠试制车仪式在湖南中南大学隆重举行。包括中南大学、浙江大学、吉林大学(珠海)、同济大学、南昌大学、福州大学、华南农业大学、昆明理工大学、长沙理工大学在内的九所全国重点高校的相关领导出席了捐赠仪式。同时,广汽丰田在长沙当地的两家经销商——广汽丰田华运丰四方店、广汽丰田坤宝天心店领导也作为协办单位参与了此次活动。

各高校领导均表示,广汽丰田试制车捐赠项目对于国内高校人才的培养和发展提供了良好的教学用具。

■记者 郭钰

别克CDV可“免费使用”

郑州日产首款CDV车型绅宝日前借助“百城万人免费使用大行动”在全国上市。据悉,只要是拥有微客或MPV三年以上的用户,均可在郑州日产当地4S店报名,申请3天免费使用权。郑州日产为此次全国范围内的上市,准备超过800辆免费使用车,仅此一项直接、间接投入即在5000万元以上。

■记者 樊超

吉奥帅豹惊艳上市

12月5日,被吉奥汽车人寄予厚望的转型之作——吉奥新款SUV帅豹(Saboo)从山东正式在全国上市。共有2.4L一款排量四个车型,价格区间为11.98万-14.38万元。这款中高档SUV力作正式上市,表明吉奥汽车即将全面出击国产中高档SUV市场。

Saboo帅豹采用了国内市场认同感较强、可靠性较高的三菱V31底盘技术,匹配了三菱4G64可变气门发动机,车身设计参考了欧系越野车的造型风格和安全结构。定位于一、二线城市中的运动休闲车消费市场,主要目标客户群体年龄段为25到40岁之间。

奥迪Q5正式登陆长沙

12月10日,奥迪Q5正式炫目登陆长沙,成为长沙车展最为耀眼的明星。

“进·享自由”——奥迪Q5凭借全方位卓越的表现和极具市场竞争力的价格,将带给驾乘者生活一种全新的改变。作为一款高档中型SUV,奥迪Q5拥有全方位的卓越表现:设计

方面,拥有同级别车型中最为动感的流线形车身设计,0.33的风阻系数创同级最低;动力性方面,FSI/TFSI发动机与奥迪独有的7速S tronic双离合变速器形成完美组合,使动力性和燃油经济性令竞争对手难以企及;操控性方面,创新的底盘结构、奥迪驾驶模式

选项和动态转向系统所组成的卓越驾控组合,为Q5带来了同级别车型中领先的操控表现;越野性方面,无与伦比的quattro全时四轮驱动系统和下坡辅助等一系列越野电子辅助系统,使它具备了强大的越野性能;安全性方面,拥有全球三大权威机构碰撞测试

最高等级成绩的殊荣,并标配最新一代主动安全系统——8.1版本ESP电子稳定程序;舒适性方面,全系标配的全景天窗、2807毫米同级车型最长轴距、灵活多变的车内空间及同级车型中最大的行李箱容积,为Q5营造出舒适惬意的行车环境。

■记者 马艺芳

进取者 自风云

5.28万元起售
奇瑞首款仿生学家轿
风云2鲸彩上市

奇瑞汽车“爱您您爱-共享服务”冬季服务活动开始啦! 活动时间:2009年12月1日至2010年1月31日。详情请咨询当地销售服务商。

Safety 安全 **Sport 动感** **Science 科技** **Space 灵动**

风云2,奇瑞首款仿生学家轿。以海洋之王鲸鱼为设计蓝本,学习自然的智慧,给您带来动感、科技、灵动、安全的全新体验,不断激励您的进取人生。

奇瑞汽车 **CHERY**

新品 新价 新高度
力帆320典藏版炫丽登场

震撼心动价: ¥39800

时尚平仄 舒适空间 平衡安全 创新科技 丰沛动力 灵动姿态 个性配备 精致服务

力帆320典藏版,有智慧、有心、有激情!力帆320典藏版,时尚平仄设计,其外观大气、内饰个性、空间宽敞、驾乘舒适、操控精准、安全、动力、平顺,让您以最低的价格享受最高品质的驾乘乐趣。更多惊喜,尽在试驾!更多惊喜,尽在试驾!

力帆汽车基地:湖南长沙浏阳 联系电话:0731-8402988 联系人:樊先生

咨询热线: 400-735-2520

经销商信息:

长沙美隆	湖南长沙雨花区雨花亭	0731-8402988
湖南长沙	湖南长沙雨花区雨花亭	0731-8402988
湖南长沙	湖南长沙雨花区雨花亭	0731-8402988
湖南长沙	湖南长沙雨花区雨花亭	0731-8402988
湖南长沙	湖南长沙雨花区雨花亭	0731-8402988
湖南长沙	湖南长沙雨花区雨花亭	0731-8402988
湖南长沙	湖南长沙雨花区雨花亭	0731-8402988
湖南长沙	湖南长沙雨花区雨花亭	0731-8402988
湖南长沙	湖南长沙雨花区雨花亭	0731-8402988
湖南长沙	湖南长沙雨花区雨花亭	0731-8402988

招商 奇瑞汽车2009年1至10月份累计销售已达381,351辆,稳居自主品牌领头羊,2010年预计湖南单月销售量将突破2000台。为满足不同企业发展需要,湖南部分城市诚招一级销售服务商。

联系人:方兵 电话:15609839037