

服务“播种” 东风日产深耕品牌力

12月4日,东风日产第四届售后服务技能大赛总决赛在花都火爆开锣。这项为促进专营店专业服务水平提升的技能大赛,无论在规模还是水准上都超越往届。业内人士认为,本次大赛是东风日产深耕服务水平的具体体现。东风日产无论是08年的逆势飞扬,还是09年的持续、稳健、高速发展,高水准的服务水平都是关键一环。伴随着汽车行业日趋同质化的激烈竞争,服务和品牌的作用将日渐凸显,东风日产在这两方面的深耕细作和长期积累,无疑将在未来的竞争中占得先机。

专业制胜, 以服务赢市场

服务源于专业,一直以

来,东风日产在销售服务上面都投入了巨大心力。东风日产坚持日产NSSW全球标杆销售服务,令消费者从进入专营店开始,一直到车辆交付,9个环节都可享受到无微不至的全程周到服务。在售后服务方面,东风日产坚持每个用户都能够得到质量安心、费用安心、修后安心、时间安心、紧急时安心的“五个安心”售后服务。在保险管家、二手车置换、金融服务等方面,东风日产也都走在行业前列。

正是为了使用户真正感受到“五个安心”的服务理念,东风日产对专营店部门经理级以上人员和技能人员都进行了科学系统的业务培训,并每年定期开展售后服



务技能大赛和日产全球维修技能大赛等活动。

东风日产表示,举办售后服务技能大赛,是东风日产实施服务“大练兵”的重要内容,希望通过选拔出真正

代表汽车行业最高售后服务水平的精英,为东风日产树立一个服务标杆,带动整个东风日产的售后服务水平的发展,从而在激烈的竞争中赢得市场。

深耕品牌, 东风日产再谋飞跃

在去年的广州车展上,东风日产宣布了自己的品牌战略,提出“放心品质、舒心驾乘、感恩服务”的三维价值体系。东风日产一向有技术日产的美誉,技术和品质在主流车企中占据一定优势,而“感恩服务”,自然就成为了品牌战略的另一大重点。

在“感恩服务”层面,基于对车主的感恩和对自身产品负责的态度,东风日产自今年初启动了“感恩公路”、“您的爱车SPA了吗”等系列主题活动,并在全国300多家专营店,加强日常管理和培训,落实“五个安心”服务,为消费者提供更多高质量的服务,以保证

消费者在汽车生活全过程的“舒心驾乘”。

事实证明,东风日产今年的品牌年战略取得了丰硕成果,在没有太多全新车型推出的情况下,东风日产脚踏实地通过不断加强产品力,加大资金和技术投入,完善营销体系,拓展服务网络,提升品牌影响力,形成了高质量、有内涵的增长模式,成为国内合资车企中“高速、稳健、健康”增长的典范。今年10月中旬,东风日产已经提前完成年度38.8万辆的年度目标,截至11月份,东风日产的累计销量已经达到469559辆,而更振奋人心的是,据了解,东风日产更在12月中旬已经完成2009年50万台的销量挑战目标。

逐鹿中原 项目产能提高至15万辆 海马郑州基地轿车项目竣工

陆 小虎

2009年12月26日,郑州市经济开发区海马集团郑州基地,河南省重点工业工程、重大产业规划项目——海马集团郑州基地15万辆轿车项目竣工仪式在总装车间隆重举行。这是河南省第一个轿车项目,也是海马集团实施“两微”战略的重大成果,标志着河南省轿车工业迈出了实质性的第一步。海马集团郑州基地项目竣工后,加上位于河南中牟的第一工厂,海马汽车郑州基地的整体生产能力达20万辆。河南省副省长史济春指出,海马郑州项目的如期竣工,将改变河南省没有轿车项目

的短板,“河南造”轿车将从此实现,标志着河南汽车工业进入了一个新的发展阶段,这对未来河南成为中西部汽车制造中心,成为名副其实的轿车大省,将产生积极而深远的影响。

2007年,海马“两微”布局中原,这和海口基地“中级轿车”战略遥相呼应,相互放大。选择微车作为突破口,具有理性的战略意义,也比较符合海马长期以来稳扎稳打的现实打法。海马集团董事长景柱表示,海马郑州基地立足“两微”战略,制定了“三个三”中期发展目标,即30万辆整车/年,30万台发动机/年和30家零部件厂,规划总投资80亿元。

过去三年中,海马已完成收购位于河南中牟县的郑州轻汽,并通过技术改造,形成5万辆微车的生产能力;建成上海研发中心并推出第一代微客和微轿;建设开封海马配套工业园,11家零部件厂竣工投产;在郑州建设15万辆轿车项目等。其中,郑州、中牟、开封三个项目沿郑开大道一线摆开,最大物流半径不超过40公里。2009年4月,福仕达已在河南中牟工厂正式量产上市,受到市场和消费者的青睐,被中国汽车报等权威机构评选为“年度最佳微客”。09年12月底,海马郑州15万辆轿车项目竣工投产。作为河南首个轿车项目,首款产品海马王子也将从这里下线。

车市动态

大友龙腾

迎来五周岁生日

2010年1月1日,山东大友龙腾东风日产专营店举行隆重的“龙腾五周年店庆 五福共享”主题活动,来庆祝自己的五周岁生日,也为广大东风日产用户送上新年大礼:店庆期间到店赏车、订车、维修保养,购买精品、客户入会均有豪礼相送。龙腾专营店位于经十东路东段,有近2000平方米的巨大汽车销售展厅和5000多平方米的现代化汽车维修车间,主要从事东风日产整车销售、配件销售、汽车大修、总成修理、汽车维护以及汽车精品、汽车美容和技术咨询等一系列与汽车相关的延伸服务。(王丽娜)

柳汽2010年

全力构建服务品质工程

东风柳汽在刚刚结束的2010年商用车营销年会上,提出了“以一流服务提升品牌价值,以一流网络实现跨区域发展”的营销理念。2010年,东风柳汽将下大力度去打造服务品质工程,构建服务网络,提升服务水平,这也是柳汽实施“双一工程”战略的一项重要工作。据介绍,东风柳汽已在全国30个省、自治区、直辖市设立了商用车签约服务站1200多家,平均服务半径为60公里,形成了覆盖全国的服务网络。2009年,柳汽整车销量创历史新高,突破5万辆大关,销售收入超过70亿元。(晓寒)

宇通YES电泳标准

创客车新境界

近日,宇通客车创立了客车行业首个、世界顶级水准的“YES”(Yutong Electrocoating Standard)电泳标准,国内客车行业首次拥有了与世界顶级轿车一样的涂装工艺标尺,在客车耐用性的高科技领域再次拔得头筹。今年4月份,宇通客车斥资4亿元,建成了全球工艺、设备最先进、生产规模最大的大客车阴极电泳涂装生产线。目前,宇通又率先创立了“YES”宇通电泳标准,所有宇通客车均通过阴极电泳涂装工艺“武装”,产品的使用寿命、防腐防锈性能产生了全面提升和质的飞跃。(刘哲)

智·力为翼 414km/h 扣杀球速,连连称冠

速领全程 123匹巅峰动力,科技领先

东风悦达·起亚
The Power to Surprise™
激情超越梦想

林丹
北京奥运会冠军
苏迪曼杯三连冠
汤姆斯杯三届冠军
世锦赛三连冠
中国羽毛球大师赛冠军

FORTE 福瑞迪
智在心 力于行

制胜实力,劲取未来。FORTE福瑞迪,速夺中国质量协会“市场关注新车”第一名。

1.6L Y (伽马) CVVT引擎,科技动力,极速锋行,决胜成功里程!

www.dyk.com.cn 全国呼叫中心:800-828-5985

伽马 1.6发动机

一键启动 & 智能钥匙

立体自发光仪表盘

ECO节能驾驶提示系统

5年·发动机·变速箱 10万公里保修

2006年8月29日起销售的非营运车

送 2.5% 购置税

至2010年2月28日,购买锐欧、赛拉图、赛拉图欧风、福瑞迪的1.6L及以下排量车,仍然享受5%优惠购置税,上调的部分我们付!

| | | |
|---|---|--|
| ● 东营新广源 东营市黄河路341号C段(东辛采油厂东200米) 0546-7360000 | ● 淄博顺骋 淄博市张店区中心路176-1号 0533-5092000 | ● 青州宝亨 青州市玲珑山北路2288号 0536-3520277 |
| ● 东营海正 东营市黄河路蓝天汽车交易市场A座112室 0546-7763777 | ● 烟台荣通 烟台市芝罘区机场路39-1号 0535-6013158 | ● 济宁辰鑫 济宁市开发区东艺工业园内 0537-3167666 |
| ● 青岛润亚 青岛市308国道城阳段387号 0532-87721766 | ● 烟台盛悦 烟台市芝罘区幸福南路7-5号 0535-6833888 | ● 聊城北斗 聊城市开发区东昌路167号 0635-8358888 |
| ● 青岛新泰 青岛市重庆南路176号 0532-86085198 | ● 寿光华骏 寿光市隆尧路与北环路交叉口路南 0536-5500096 | ● 枣庄征狮 枣庄市市中区西外环路齐村(立交桥北600米路西) 0632-3789999 |
| ● 青岛安华 青岛市重庆南路157号 0532-86660888 | ● 德州中冀 德州市天衢东路经济开发区金家茶城东临 0534-2553398 | ● 滨州运通 滨州市北外环路中段北侧 0543-3479777 |
| ● 济南安万通 济南市历下区工业南路69号 0531-82370999 | ● 泰安山利达 泰安市东岳大街东首小井转盘西200米(原静雅大酒店对面) 0538-6661500 | ● 威海荣佳 威海市珠海路650号 0543-5961688 |
| ● 济南金万通 济南市经十西路235号 0531-87566868 | ● 菏泽东方 菏泽市牡丹区工业园昆明路中段路西 0530-6602766 | ● 潍坊鑫万通 潍坊市寒亭区通亭街699号 0536-7363299 |
| ● 济南泰通 济南市历城区七理河路27号 0531-88929797 | ● 日照诚达 日照市开发区奎山汽车城 0633-8555777 | ● 临沂中汽 临沂市金九路与沂州路交汇处西500米路南 0539-7061555 |
| ● 济南银达 济南市张庄路38号 0531-86397888 | ● 莱芜映山红 莱芜市莱城区仙坛路019号 0634-6088888 | ● 临沂东悦 临沂市蒙山大道与聚才路交汇处 0539-2871666 |
| ● 淄博东联 淄博市张店区山泉路212号 0533-2983700 | | |