服务是经销商永远的生命

——访南京凡德总经理唐小熊

踏入位于大明路南京凡德宝马授权经销店，近几个月来的车市低迷状态并没有因此而影响宝马的销售，展厅内一片繁忙的景象。从前台接待员到销售员，从引导员到部门经理，只要是有关宝马的问题，每一名员工都会面带微笑、不厌其烦耐心回答所有的问题，记者就这样迎面碰上了满脸笑容的南京凡德总经理唐小熊先生。

服务永远放在第一位

唐小熊总经理告诉记者，自从南京凡德成立以来，一直致力于从高起点出发，向南京客户提供宝马品牌最先进且拥有全球同一品质的高档轿车及完善的售后服务。“作为供应全系宝马轿车的授权经销商，凡德采用的是全套宝马电脑检测仪器和专用工具，严格按照宝马售前售后服务管理模式，通过现代化的数据机联网系统，进行高效能的客户档案、维修进度和零件库存的数据化管理。”公司全力按照宝马集团的高标准，旨在为本地的客户和宝马爱好者提供专业的服务。

从成立南京凡德汽车销售有限公司的第一天起，唐小熊总经理便将公司的目标定为成为一流的高档轿车经销商，不仅经销世界一流的产品，还要拥有最高的顾客满意度，为喜爱宝马和拥有宝马的顾客提供全球标准化的服务。

图为凡德总经理唐小熊

“BMW 是世界著名的高档品牌，客户期待的是一流的产品和服务。”

全国宝马经销商客户满意度调查是唐总一直非常关注的一个调查，从年初的凡德排名第十到目前排名前五名，唐总说这就是凡德一个大的进步。当记者问起为何如此在意这个调查时，唐总毫不犹豫地说，原因很简单，因为客户满意度是衡量一个企业服务优劣的标准之一。“细节决定成败，若想真的做到事无巨细，只要心中装着客户那一定都可以做到。”心中时刻装着客户，想着如何对客户负责、让客户满意成为了他对每位员工必做的功课之一。

承担起应有的社会责任

对于国人来说，2008 年是历经磨难的一年，雪灾、地震等自然灾害让身处危难之中的国人们一同携手共同抗击灾难的到来。汶川地震后的第二天，南京凡德的全体员工便自发组织了一次捐款，共筹得了 15 万善款很快汇往灾区。在唐总看来，募捐的数字尽管不大，但却体现了作为宝马集团一分子的社会责任感。

在短短的采访中，唐总多次提到了社会责任。“宝马集团近几年一直在致力于企业社会贡献活动，作为经销商更应当去努力地贯彻实施。”凡德内部有一个外人所不知的爱心基金，说起爱心基金的发起，唐总说这还是由一个在凡德维修厂实习的大学生所促成的。

这名大学生因为学校贷款一直没有还清导致毕业证书迟迟拿不到，当得知此事后，凡德的领导们一致决定成立一个爱心基金用于帮助员工渡过难关。员工最终募资 3 万，公司股东出资 3 万，6 万元的凡德爱心基金就此成立。它不仅帮助员工们解决了暂时的住房、读书等危机，现在爱心基金的意义更在进一步扩大中，“为社会上更多需要帮助的人提供力所能及的帮助是社会责任的体现，对员工的责任、对社会的责任是作为一个优秀企业应当承担的。”

在唐小熊总经理看来，作为一位优秀企业的管理者，一个人的价值应该看他贡献什么，而不应当看他取得什么。“人的社会价值本质在于个人对他人、对社会贡献的大小，只有得到社会的肯定与尊重的人，他的个人价值才充分得以体现。”

基本车型齐集亮相车展

尽管南京近几个月来的汽车销售量并不见增长，但与去年同期相比，宝马乘用车销售量仍旧呈现出了 20% 左右的增长，唐总将其原因归结为两点：一是宝马深入人心的品牌力量，二是经销商有口皆碑的服务。“优秀的品牌加上优质的服务，销售量节节攀高一定是一股势不可当的趋势。”

对于十月南京车展，唐总说他早已是充满了期待。“今年是宝马新车发布最为重要的一年，几款新车的全球同步上市将成为今年南京车展的亮点，7 月刚刚发布的 X6 无疑为宝马 X 系车型又添了一翼。”

十月车展宝马占据了将近 500 个平方米的展位，宝马的基本车型都会亮相车展，包括 1 系、3 系、5 系、7 系、X3、X6、Z4、MINI cooper S，届时将为宝马爱好迷们提供一次零距离与宝马接触的大好机会。“我们会给广大前来观看车展的市民们提供和展厅一样的优质服务，有意向的市民也将有机会进行试乘试驾。”

汪庭竹

4年 12 万公里 奇瑞 A3 服务制胜

9月 26 日，备受关注的奇瑞 A3 正式上市。据了解，这款凝聚了奇瑞十年造车经验的结晶作品，不仅在性能等各方面都遥遥领先，在服务上也突破性地提出了 4 年 12 万公里的超值承诺，大打服务牌。

服务树标杆

“从目前的市场趋势来看，汽车企业不仅仅是制造型企业，更应当是服务型企业！”奇瑞公司领导层如此表示。而奇瑞品质转型之作 A3，更是严格执行 4 年 /12 万公里的国际保修服务标准，超过了众多进口品牌汽车的服务标准，成为首款达到此标准的 Boo 级车，同时也让国内用户享受到世界领先级别的保修待遇。

服务讲竞争

除了在保修年限及里程上做出突破，奇瑞 A3 还以“更便捷、更便宜、更满意”的服务理念，将整体服务水准提上一个新台阶。“更便捷”是指奇瑞全国覆盖式的服务网络、近 600 家服务网点以及 24 小时全天候的电话热线，能 360 度地为用户提供更快捷、专业的服务；“更便宜”是指配件价格的高度透明，还包括为 VIP 用户提供的积分优惠等增值服务；“更满意”则体现在奇瑞严格的自身服务检测机制上，即将服务的监督权全权交给用户。

服务创品牌

奇瑞在 2006 年正式启动的“快·乐体验”服务品牌，经过两年的打造，“快·乐体验”已成为了消费者及媒体心中最优秀的服务品牌之一，而 A3 更是在此基础上进行了优化。奇瑞多次主动邀请媒体，将其服务真实地呈现在“第三方”面前供其监督，显示了奇瑞在服务上发力的决心与信心。据悉，在 2008 中国汽车服务品牌星级评选中，奇瑞成功卫冕了“中国汽车服务品牌星级评选五星级企业”称号。

TOYOTA 广汽TOYOTA | 品质感动世界

09款 更多安全 尽享豪华
CAMRY凯美瑞 闪耀登场

10.8–10.12 恭迎莅临CAMRY凯美瑞领先品质
南京国际展览中心B52展位

240G系列增加配备：VSC车身稳定控制系统

TOYOTA
车到山前必有路 有路必有丰田车