

责任·专业·值得信赖

江苏天泓系列报道之品质篇



展会上刚刚交付的雪佛兰克鲁兹正待江苏天泓车主上路

中国已经成为全球第二大汽车市场,2008年产销规模接近1000万辆,这意味着中国不仅已经是一个汽车制造大国,更是一个汽车消费大国。量变产生质变,随着市场容量的迅速扩大,中国车市的竞争也开始由原来单一的价格竞争上升到以高品质的产品和服务为核心的全方位竞争。另一方面,消费者的消费心理也日趋成熟,开始由注重功能消费到注重品质消费。这表明,中国车市正由产品消费时代过渡到品质消费时代。

江苏天泓认为,品质消费时代最重要的特征,就是消费者从单纯追逐技术、功能和价格的“功能消费”,转向综合了技术性能、安全、环保、服务等内容组成的“品质消费”,综合品质成为消费者购车时最重要的考虑因素。

2008年,全球汽车销量出现近10年来首次负增长。而2009年国内车市风景独好也已成为当下的现实,作为旗下拥有众多品牌的江苏天泓如何以“责任、专业、值得信赖”为支点,从“功能满足”转而适应消费者“品质满意”的需求呢?

品质篇

关于江苏天泓的品牌选择,员工是这样评论的:“做南京唯一只做‘通用系’的经销商。第一个在中国推出10万元家轿概念,第一个在中国打出MPV的口号,第一个涉足中国汽车金融市场,第一个在中国涉足二手车市场……通用在中国市场打出了多项第一,而江苏天泓虽然拥有众多品牌,但它却是南京唯一只做‘通用系’的汽车经销商,正是这样的‘专一’,让江苏天泓在品牌推广和服务体系上也显得更为原汁原味。”

“现在汽车消费者在购车时最关心的是价格、质量和服务,同一个大品牌,对于品牌

文化的传播和提供的服务等都会更加专业,在品牌推广中也会得到厂家更大的支持。”江苏天泓一位负责人这样告诉记者。

关于江苏天泓解决投诉问题,相关部门负责人是这样评述的:“去年成立以来,我们还没有收到过关于江苏天泓的投诉,在南京,遇到通用的投诉我们常常会请教江苏天泓的维修技师”,南京仲裁委员会汽车消费仲裁中心一位负责人这样告诉记者,售前的服务承诺没有兑现,售后服务不到位,或碰到问题厂商没及时处理,只要是经销商都会发生。解决投诉最重要的就是商家对于投诉的态度决定了消费者的满意度。

“伴随着经销商盈利下降,不少经销商出现了降薪、

裁员等举措,这些都会引起服务人员的不满。经销商是以服务为主,随着竞争的激烈,客户期望值越来越高,在经济环境不好的情况下,经销商更要努力做好服务。”江苏天泓的这位负责人说,“目前经销商的盈利能力的确有所下降,这是大趋势,但在维修服务上,我们对员工的要求没有降低,反而更高。我们已经意识到客户满意度正是客户资源积累和价值提升的一种营销手段。”

关于江苏天泓的产品营销,亲历人这样理解的:“把文化传播融入汽车营销——优雅的音乐、极具风韵的《瑞典人——斯基的纳维亚生活影像》摄影展,作为江苏瑞典文化推广大事件的此次影展,吸引了包括瑞典王国

驻上海总领事馆总领事等人的到场,在这样浓郁的瑞典风情下,江苏天泓萨博专营店开业了。”“江苏天泓把萨博的瑞典血统,通过这样的方式表现出来,让人印象深刻。这样有‘味道’的专卖店开业仪式,在经销商中还不多见,江苏天泓真正把文化的传播渗透到了汽车经营中。”大明路汽车街区一位负责人这样告诉记者。

“美国车向来以硬朗的外在和性能作为主调,给人一种强烈的自信,为什么植根于美式文化的美国车会以破竹之势抢占全球汽车市场,文化的支持就是其中的原因之一。”江苏天泓一位负责人说,在汽车商品日益同质化的今天,我们就要用这样的“文化”打动消费者。

品牌释义:

江苏天泓LOGO整个图形是由三个水滴和麦穗(也理解为橄榄枝)所组成。三个水滴寓意多,易经云:一生二,二生三,三生万物。紧扣天泓中“泓”字一天来之水浩瀚无边,无论是麦穗还是橄榄枝,均可理解为敏茂之木,由此组成为木在水边,滋润万物,木得水,旺上加旺,也或理解为水木相滋,富且贵。

三个水滴顺时运动成水圆,按易经解释:水圆本是智之神,水性周流无滞,为智之体,水是先天之气,贯通于六合,化机不良,圆融似智得其形,为真水。圆中之木发于甲木,木之德为仁,之机,任天地长地生之府,配于五德居其首,在人为仁得其形,圆中之木外得其性,是

为真木,主精华茂秀,经云:似木得木货财足。

圆中,水,顺时旋转;木,静能承润,动与天俱,静与天游;一动一静,仁智相契。“T”是英文trust(意为值得相信、信赖的)的大写开头,更是表达了天泓的一贯诉求。图案色彩采用蓝绿为主色调(而不是深蓝、深绿)寓意激情,年轻、有为、朝气蓬勃,充满活力,拥有无限的未来。



江苏天泓

服务热线: 9688 9699



SIDI 直喷引擎 释放动力极限

功率+15%·扭矩+8%·油耗-3%·碳氢化合物排放-25%
310匹马力,6.3秒百公里加速,震撼内心的动力,瞬间迎面而来

全新凯迪拉克CTS 激情动力,轰动世界

SIDI直喷引擎2008、2009连续两年荣获WARD S全球十佳发动机

江苏天泓凯帝汽车服务有限公司

地址:南京市大明路179号 电话:025-52629922 96889699

凯迪拉克专线:8008201902
www.cadillac.com.cn

