



东风日产:提升服务,做好自己

人物档案:米岚,车界总经理俱乐部会员,东风日产洛阳威盛专营店总经理。

□记者 许晓洁 文/图

刚刚过去的2012年,经营日系车的4S店的日子并不好过。而2013年又被很多业内人士看成是车市的“微增长”年,车市存在种种不确定性,这让人不免对销售日系车的4S店捏一把汗。那么,东风日产洛阳威盛专营店总经理米岚会怎样看待2013年车市的种种不确定性?近日,记者对他进行了专访。



今年目标:恢复元气

2012年,和大多数经营日系车的4S店一样,洛阳威盛专营店的销售遭受重创。米岚说,由于当时的利润空间非常有限,他们没办法依靠降价来提升人气。在形势紧迫的情况下,他们只能

联系以往到到店里的意向客户,销售代表以情动人,一点点地打动客户的心。

据他介绍,现在洛阳威盛专营店东风日产车销量已经接近往年同期的95%,他们将2013年的目标定位为“恢复元气”。

“提升服务,是今年的重中之重。”米岚分析道。2013年,日系车仍然会

面临种种不确定性,厂家在给4S店打分时,也不再仅仅看销量,而是将对4S店服务的监管放在首位。

推出新车,拓宽销售渠道

2013年,东风日产将推出重要战略车型新世代天籁和家轿车型新骊威。米岚认为,这两款车将对提振东风日产的销售市场起着重要的作用。

“每个车企的表现,都不可能脱离整体车市走势。”米岚说,今年汽车市场的刚性需求应该不错,汽车消费市场仍在迅速扩张,二线、三线城市以及农村地区的市场空间更加广阔,因此他认为市场环境对东风日产来说是有利的。

同很多车企一样,东风日产洛阳威盛专营店今年也将把重点放在拓宽渠道上,实现二级直营店在洛阳周边

县区的全覆盖,把服务送到县区客户的家门口。

了解消费者,进行情感沟通

“2013年,我们必须了解客户,与客户进行情感沟通。”米岚说,虽然日系车在技术成熟度、舒适度、故障率、保修费用方面很有竞争力,但2013年在销售上仍存在很多不确定性。“不过,作为汽车4S店,我们要做的就是琢磨顾客的心理,争取给客户提供更多的贴心服务。”他说。

据米岚介绍,洛阳威盛专营店有专门的市场调研部,调研的项目有几十种,对客户的购车、用车心理都进行过研究。在此基础上,他们严格把控售前、售后服务品质,同时开发针对保有客户、意向客户的不同活动,制造机会与客户进行沟通,提高商品的情感价值。

车界总经理俱乐部

洛报集团车界总经理俱乐部由洛阳日报报业集团汽车全媒体团队精心打造,俱乐部将定期举办行业沙龙、专家讲堂等大型活动,也将开办《新车推介》《试驾体验》《读者团购》等互动专栏,为俱乐部会员及读者提供交流协作的专享平台。俱乐部特推出《精英访谈》栏目,诚邀总经理俱乐部会员为读者解析车市走向,分享行业心得。俱乐部热线:65233719

宝骏630 1.8L 搭载通用汽车 ECOTEC发动机 以澎湃动力,重新定义追逐

5年10万公里 动力总成质保

2011 CCTV “中国年度经济型乘用车”

GMAC宝骏车贷方案, 20%超低首付, 日供低至21元, 三天就能提到车! 让您购车“0”负担, 幸福随心享! 更多车贷产品, 详情请咨询洛阳福成宝骏4S店。手机: 15036302937 活动时间: 2013年3月4日至6月30日

洛阳福成汽车销售有限公司 销售热线: 0379-63601950 服务热线: 63601550

洛阳市瀍河区九都东路延伸线名车苑汽车广场C-3 宝骏4S店

汝阳店地址: 汝阳县杜康大道东段178号 电话: 68631888

新安店地址: 新安县新城310国道北京路交叉口南200米 电话: 67280850

孟津店地址: 孟津县小浪底路大华商贸城 电话: 13903795082

栾川店地址: 栾川县城方皮东路口 电话: 66763650

飞奔店地址: 洛龙区洛常路十里铺飞奔汽车城 电话: 63610850

伊川店地址: 伊川县城关镇新鹏路南段 电话: 13939922010

宝骏630 国际品质新家轿

上汽通用五菱

赏车均送精美礼品1份

全国优秀经销商 河南地区旗舰店

热烈祝贺: 洛阳宝骐获得2012年度比亚迪全国优秀经销商殊荣

厂家特推出分期特惠活动, 仅限本月……

欲购从速 联系我们: 63 55 3333

二手车置换办理分期独享3000元优惠

G6 购车送3000元国家补贴 (1.5L车型可享受)

S6 购车送3000元国家补贴 (1.5L车型可享受)

G6日付: 66元 S6日付: 80元

分期购车火热进行中 新车购回家

本次活动特别鸣谢: 洛阳建行瀍河支行、上海通用汽车金融洛阳宝达公司鼎力支持!

比亚迪洛阳宝骐4S旗舰店

贵宾专线: 0379-6355 3333 24小时救援热线: 13333876155

服务热线: 0379-6355 1156 关林展厅电话: 0379-69910991

公司地址: 洛阳市启明南路名车苑23号