



河西走廊之行

□ 刘松伟

(网络图片)

河西走廊之行，是我上学时代的向往，仅仅从电视剧中书本中，了解到对西域的向往与好奇。在2015年的某月踏上了河西走廊之旅，此次之行印象最深的还数武威和张掖。“大漠孤烟直，长河落日圆”短短几个字，便把这里描述得非常完整，从字里行间似乎已经感觉到这种凄零和荒凉。

生活下来的力量源泉，为几千年来丝绸之路提供了可靠有力的中转接力，造就了武威、张掖、酒泉和敦煌等著名的河西四郡。第一站到达张掖，这是丝绸之路上的一个重镇，古城甘州，也是今天甘肃省名称第一个字“甘”的来源。表面上看，这是一个现代城市，嘈杂的马路上，到处都是车辆，如果走马观花的看一遍，你不会感觉到他的博大与精深，无法探索到他的历史与文化所以让我们来细细品味这个历史古城吧！

南望祁连山雪，北通内蒙大漠，恍惚间，突然没了那种对荒凉的恐惧，反而能静下心来欣赏这一副静静的美丽画卷。这是一副静态的美图，出自于天工之手，悄然躲藏在西部这块边陲之地，为过往的行人保驾护航。河西走廊，位于甘肃省西部，自兰州西出乌鞘岭，便进入河西走廊，一块狭长的开阔地，一直延伸到玉门关一带。南边是祁连山，北边也有不同的三座山跟着其一路向西，过了嘉峪关，便直达玉门关。在这两边高山夹着这块狭长的天然平原，水草丰美，土地肥沃，自古以来便是西部的农业发达区域，为西北地区提供后勤物资保障的中枢地域。未来高铁时代的到来，一定会改变河西走廊的交通格局。自古以来，去往西域，一般都会自兰州向西北方向，出乌鞘岭，进入河西走廊，沿着河西走廊一直出玉门关到西域，这也是丝绸之路的主线。

此次河西之行，我们自驾进入祁连山。没有太多的诧异，没有太多的惊奇，如想象中的一样，光秃秃的山峦望不到尽头，这里已经进入到高寒地带，随着海拔的升高，农业渐渐退出，牧业接替农业成为主力。虽然是在大山里行走，但公路没有太多绕行，基本是直线，穿过几个较长的隧道便进入了河西走廊的平原地带，祁连山被远远的甩在后边。车出祁连山并没有抛弃祁连山的美丽风景，而是伴着它一直向西。进入河西走廊，这里是另外一个世界，突然从海拔两千多米的青藏高原落到一千五百米左右的河西走廊，就像坐飞机着地了一样，没有那种高寒的感觉，心跳的速度也放缓了许多，这便是向往已久的河西走廊，两边的高山夹着中间这块千年不变的古老平川，肥沃的土地养育了一代又一代驻守在这里的人们，这块永恒的土地给了他们世代生

片区独立出来，成立了嘉峪关市，直属于甘肃省的地级市，也是全国唯一一个不辖区的地级市，由此便有了酒钢不在酒泉，而在嘉峪关的奇特之处。嘉峪关最为有名的当属天下第一雄关的嘉峪关长城了。到嘉峪关不到关城，那真的不算是到过嘉峪关，开国元勋冯胜大将军驻守边关，在此建立了关城，此后关城经历多次战火，在历史长河中，经受着无数次风雪和刀剑的考验，六百年后的今天，依然矗立在一望无际的戈壁滩中，凝视着远去的驼队。站立于嘉峪关城楼之上，眺望遥远的西部大漠，无边无际，驼铃声似乎还耳闻回响。

酒泉，一个有着三千年历史的古城，也许此时此刻已无从寻找他的历史痕迹，现代化的工业城市给予了他一个全新面孔，穿梭在这个车流涌动的城市里，寻找他的历史点滴记忆，虽然这里也在努力恢复属于历史的记忆，但现代的烙印无时无刻不存在着，亭台楼阁，小桥流水，已经无从找到当年霍去病振臂一挥，率领八百骑兵，长驱直入，直捣匈奴腹地，大获全胜的那种气概与辉煌。河西走廊，自古以来便是通往西域的交通要道，如今依然繁忙，迎接来往的过客，只不过嘉峪关已经失去了他原有的作用，在各民族大团结的现代社会，在社会高度发达的今天，河西走廊已不在是边关要地，被大一统的中国纳入版图之腹地。角色的转变，社会的进步，让这个曾经饱受战火洗礼的风沙之地，不在荒凉，现代化的农业为这里带来了绿色的气息，重工业的入住，让祖国各地的建设者们前赴后继，不断来到这里，为这里的现代化建设添砖加瓦，一代又一代人把自己毕生的心血贡献给这块博大精深土地。

日复一日真心选免过欢打诚志款两支销荣胸，还咋好平要即日这进路经和都三固车，您您中事有东把没歇歇服硬车真月，推知大事保荣气这一职务务质开是过保，广道奖顺障行叹店歇脚亮好量走棒百障方，

濮阳悦宝行爱心公益行

通讯员 田何鑫

6月6日上午10点，在端午节到来之际，濮阳悦宝行宝马4S店员工代表一行4人一起来到濮阳市社会福利院，看望这里的特殊儿童，为孩子们带来温暖和关爱，为他们送去悦宝行全体职工的关怀与祝福。

来到福利院后，总经理王超与儿童福利院职工亲切交谈，详细了解孩子们最近的生活、学习及身体情况，并送上精心准备的爱心物资。在福利院职工的引导下我们进入福利院参观，感受福利院儿童的生活，并观看福利院内配套设施，感受福利院儿童的生活起居。福利院整体环境干净整洁，房间布置的温馨舒适，保育员阿姨耐心的照顾孩子们，很多孩子因为身体原因不能行走，躺在轮椅上冲人们微笑。

上帝如果你关了一扇门，那一定会给你打开另一扇窗，这里的孩子们虽然和我们不一样，但却一样乐观开朗，通过简单的探望，让孩子们体会到我们的关怀。濮阳悦宝行宝马4S店诚邀社会各界人士走进濮阳儿童福利院，伸出援手把自己的幸福与他们分享，为他们的生活带去不一样的色彩，走近孩子们的内心世界，帮他们做一些力所能及的事，让他们感受到社会大家庭的温暖。

哪怕我们能做到的只有一小部分，也会将这份爱继续延续下去。



焦作东宝行礼真真马相泽不视严寒酷暑，始终坚守在工作岗位上。9个年来，凭借主动认真的工作态度和对人服的责任感，接待了九千多名客人，给很多客人留下了深刻的印象。（张方 摄）



濮阳夏日，一起晒中！5月30日下午，东宝行员工、东宝汽车回联合组织了包饺子活动。（田何鑫 摄）



郑州一汽大众销售顾问贺志坚自2016年入职以来，工作认真、勤奋努力，在销售过程中经常加班至深夜。4年来，曾连续多次获得月度、年度销售冠军。今年4月份成交销售17台，5月份成交销售22台，两月蝉联冠军。6月份成交销售13台车，外加三个订单，有望获得三连冠。（张宝 摄）



濮阳夏日，一起晒中！5月30日下午，东宝行员工、东宝汽车回联合组织了包饺子活动。（田何鑫 摄）



東安人

企业愿景：
做中国最优秀的汽贸集团
创百年和谐东安
经营宗旨：
惟一 惟实 惟新
素质要求：
忠诚 廉洁 表率 执行
公平 大局 激励 激情
协作 学习 创新 培养

河南东安汽车贸易集团 主办

2019年6月30日 第1期 总第23期
内部发行

董事长堵召辉在6月份集团经营分析会上强调

以客户为中心 不断将提升“客户体验满意度”引向深入

（本报讯 通讯员邵邵）作为世界500强的华为，一直将“以客户为中心”作为其管理理念和业务管理纲要。这样的服务理念，对于汽车经销商的管理人员而言同样并不陌生。如今的经销商集团或者4S店都在强调客户满意度，也在不断的进行改进。然而，目前，正处于汽车行业深刻变革的新形势下，东安集团应时而动、顺势而为，坚守初心，不忘本源、多措并举、扎实推进，不断提升客户体验满意度工作引向深入。

堵召辉在6月份集团办公会上强调指出，要真正做到“以客户为中心”，就是要做到以下三大关键点。

一、以客户为中心，全方位满足客户需求。2019年是东安集团“客户服务提升年”。集团上下团结一心，齐抓共管，高标准、严要求，加强管理，经过为期半年多时间的改造提升，取得的成绩和效果十分显著。目前，客户体验在行业中走在了销售前端，客户满意度大幅提升；集团旗下所经营的品牌，均得到了大区的认可，各4S店发展势头强劲。

客户体验是一把手工程，是总经理工程。在行业中，我们身边的胖东来做的好，原因在于他们的总经理和负责人很重视客户体验，并严格保证了对客户的服务质量。同样，对于汽车销售行业也是如此。因此，各店总务必要高度重视此项工作，对店员要严加管理，切实

将“客户体验”的理念深入到每个员工的骨子里去，进而提升日常对客户的服务意识和质量，从而实现了销售、售后等业务的协同发展。

会员管理。会员，就是我们所有的客户，从卖出每一台新车的那一天发展会员，到接下来的5年时间内，什么阶段会做什么事，还要清楚明白：“哪一件事只是我们做到了，客户就不会流失了”。同时，还要高度重视VIP客户的管理。

保险管家。对于“保险管家”总经理要学深悟透，做实做好。因为只有保险工作做好了售后的产值就有了保证，这样才能做到零服吸收率真正达标。零服吸收率达标了，该店在行业内就最具竞争力。最后，通过保险的管理，有效的增加了客户的黏度，实现了价值的很好体验。

在延伸方面也要多下功夫，比如：说，无忧、储机油、维修宝等一系列的产品，其目的在于增加客户和4S店的黏度。

做好售后维修质量和维修时间的管理。一个客户来我们店的满意最终体现在维修时间和维修质量上，比如说：“你去一家医院看病，原本很小一个病结果输了6天液体还没有治好，结果到别的医院拿了两片药吃好了。这个医院你以后肯定再也不会去了”。所以，维修质量和维修时间永远是我们售后的基本功，没有这个基本功，其它一切都是没

有意义的。体验是增值，但解决问题的核心是靠技术的。

二、以“极致服务”为宗旨，加强队伍建设。

各店总一定要注重员工服务意识的培养，包括销售顾问、服务顾问、技术人员、客服专员、财务人员、售后人员和行政人员以及管理人员。同时，也要注重团队建设，注重客户体验满意度和员工满意度。服务意识应该贯穿于4S店的所有服务场景、所有服务流程、所有服务人员的心内，用极致的服务去争取客户的信任，从而创造价值。

另外，服务的范围也是很广的，包括时间和空间上。我们目前所做的服务，不仅仅指购车过程中为客户提供的服务和售后维修保养服务，也包括年审、保险、上牌、置换、信息咨询、预约、疑难解答、用车技巧、产品升级、二手车评估等客户车辆全生命周期的服务。

服务的主体包含4S店所有部门的所有人员，包括行政人员、财务人员、保洁、保安人员都应具备良好的服务意识。

三、以客户为中心，以生存为底线，永葆企业活力。

活下去，永远是企业的硬道理。汽车行业已经告别了高速增长的时代，进入了产能过剩、供大于求、竞争激烈的淘汰赛时代。在未来较长的一段时间内，经销商面对的最重要的挑战就是“如何活下去”。

正是由于生存的压力，汽车行业逐渐建立起了牢固的以客户为中心的价值观念。例如，今天的华为拥有着无可替代的产品、技术、团队和品牌价值，却仍然要“坚持以客户为中心，把客户满意作为衡量一切工作的标准”，而作为同品牌经销商众多且服务高度同质化的汽车经销商来说，如果不能意识到客户满意度与忠诚度的重要性，必将会被淘汰出局。

客户的要求就是产品质量好、服务好、价格低，且要快速响应客户需求。这就是客户朴素的诉求。集团要想真正做到以客户为中心就是要以此为企业的行动目标，为客户提供好的产品、确保维修质量、备件质量、为客户提供极致的服务，并且能够快速响应客户需求。

但是，质量好、服务好、快速响应客户需求往往伴随着高成本，包括运营成本、人工成本、财务成本等，高成本就意味着高价格。所以，集团要想提高竞争能力和盈利能力，必须要拥有客户规模，没有规模就没有低成本；没有低成本，高质量就很难长期维持下去，就会在竞争中失败。因此，提高质量、降低成本、改善服务，服务好客户是我们当下活下去的唯一出路。

为大病员工家庭撑起爱心伞

□ 任晓琴



图为集团工会主席王青南到郑州妇幼保健院慰问患病家属，并送去1万元慰问金。

东安集团大病救助基金会自2014年6月成立以来，强化宗旨，履行职责，得到了广大员工的积极支持和理解，入会率逐年上升。所筹资金专项用于资助集团罹患危重症的员工家属、救济大病致困家庭，给员工以切实的关怀和帮助。五年来，基金会共计走访慰问56人次，救助员工大病家庭35家，款项达40余万元。

基金会会在5个年度的实际运行中，不断采纳会员意见，完善相关流程，加强事中跟进，形成救助互助的及时有效机制，真诚关爱员工，切实提高大病员工家庭抵御大病风险的能力，为员工撑起“爱心救助伞”。为构建和谐温暖的东安大家庭做出了积极贡献，多次被上级党委和工会组织授予先进模范等荣誉称号，并做为示范典型加以推广。届时正是大病基金会第六个年度的入会及收费阶段，做为集团工会落实人文关怀的重要举措，集团工会在安排部署新年度工作时，要求各子分公司分会广泛宣传基金会的现实意义和作用，加强风险防范意识、惠及自身的同时，奉献爱心，体现东安人应有的素质修养和集体主义关爱精神。

愿我们人人远离疾病，但当疾病来临时，别怕；因为你是东安大家庭的一员，大病基金会为你撑起一把爱心救助伞。

爸爸，您的爱车驾到

——新乡东正举行万达大篷车活动

（本报讯 通讯员左萌）6月15-16日，东风本田新乡东正4S店大篷车活动在万达广场盛大举行。恰逢父亲节，为回馈敬爱的父亲，新乡东正4S店特地申请厂家大篷车作为支持，举行了一场别开生面的“爸爸，您的爱车驾到”品牌宣传活动。

本次到场的明星车型思域、UR-V、CR-V，一入场就吸引了不少爸爸们的目光。“思域”凭着动感的时尚外形、多元化的中控布局、地球梦版发动机，深得年轻奶爸们的好评。UR-V、CR-V更是凭借稳重大气的外观以及超大的空间优势成为了中年爸爸们的不二选择。活动一直持续到晚上快9点，客户还是络绎不绝，对本田的喜悦真是溢于言表。

最好的父亲节礼物究竟是什么？是你那简简单单的一句话：“爸爸，节日快乐”！是你带着他全家乐洋洋，吃一顿丰盛午餐；是你携着他一起逛车展，脸上洋溢的一丝微笑；是你送他一把钥匙——“老爸，您的爱车驾到”。

（本报讯 通讯员康娜）四月，春风和煦，草木葳蕤。荣威东荣行的销售展厅进行了一次彻头彻尾的“蜕变”。以前的展厅毫无生机，即便客户到店也只是提供简单的茶水和饼干。而如今，销售吧台、商品货架、儿童乐园、会客休息区，布局合理，井然有序。宝宝拉椅、针线包、女性用品、医药用品、充电宝、毛毯等一应俱全且全部免费。现在的销售展厅真是“大变样”，到处充满了人性化的体贴和温暖。

客户的满意度，就是不断超越客户的期望值。“在当今汽车销售市场，拼的不是价格、不是套路、也不是专业，而是要像“海底捞”一样，拼的是要赢得客户的心。今后，我们一定要在服务上赢得客户，彻底摒弃传统思维，不断创新，增加服务项目，全面提升客户体验的满意度、舒适度”，总经理丁鹏如是说。

销售展厅是与客户联系最近的的地方，也是集团对外的第一窗口，员工的一举一动、一言一行对于客户来说都至关重要。因此，提升销售展厅客户体验感知度是店端的头等大事。从目前看，对客户满意度来说，还有很大的提升空间。荣威东荣行全体员工将以四月为起点，努力在今后的服务道路上谱写新的辉煌。

奋力开创“客户体验”新篇章
郑州荣威东荣行