



东安集团四月份经营分析会又兑现掠影

## 河南东安集团正式入驻平顶山

——平顶山东风本田新杰行 4S 店完成改组顺利开业



2017年4月1日，河南东安汽贸集团正式接手东风本田汽车厂方授权，平顶山唯一一家东风本田汽车4S店，经过近10天的调整，顺利完成改制重组工作！焕然一新的平顶山东风本田新杰行4S店，除了为大家带来卓越的产品、服务体验，更将令众多热爱东

风本田品牌的朋友近距离感受东风本田“stayahead”志在先端的品牌主张和魅力所在。

经过总经理彭鹤带领的公司团队努力，以及集团各职能部门帮助，平顶山新杰行东本整体有了很大的改观。在4月13日至16日，迎来了改

（上接第3版）都谈的差不多了，你嫂子非要让我来咱们店里，说我两个女儿喜欢咱们店！呵呵！听到客户对自己服务的肯定，李慧心里暖暖的。接下来，李慧陪着客户耐心地看车、选车，在交谈过程中，李慧还不忘询问一下客户两个双胞胎女儿的生日，气氛非常融洽……

客户最终选中车型，没有过多杀

价便付款提车，相当顺利。

除此之外，有心的李慧在跟客户聊天的时候，竟偷偷地将双胞胎女孩的生日记在了心里。当时间来到2016年的4月，客户突然收到李慧的电话问候和祝福红包，感动之余也进一步将李慧当成了自己的朋友。据了解，这位客户在近一年的时间里，先后向李慧介绍的新老客户将近10人，自己

制后的第一次车展“平顶山电视台春季车展”。在本次车展上，平顶山新杰行东风本田店取得了车展全场销售台次最高的优异成绩。

平顶山东风本田店作为一个十年老店，在平顶山地区拥有良好的客户口碑，和优越的地理位置。年内除管理层以外5年以上的员工就有19人之多，这说明这个团队非常具备稳定性，而且整个团队协作能力也是非常优秀的，在经过东安集团管理模式的导入以及相互磨合，所有员工士气更旺，对待客户服务更是贴心。“用户至上，信誉第一”是我们的服务宗旨，“让用户称心，让用户放心，以用户为中心”是我们的工作原则！

总经理彭鹤先生表示：“非常荣幸能够成为东风本田经销商队伍中的一员。在近百年的历史中，这个品牌的魅力始终闪耀，其高品质的工作标准和服务品质乃至优秀企业公民的理念，广大消费者都将在平顶山新杰行得以一一体验，也希望未来，我们能够与喜爱东风本田品牌的朋友一道，共同感受东风本田的产品和文化以及我们的企业宗旨：专业经营、诚信服务、客户至上！和我们的经营理念：一切以顾客需求和利益为出发点”。

也被认定成为了公司的金牌VIP会员，享受公司多项专等待遇。

一次本没有抱太大希望成交地接待，最终因为销售顾问李慧的优质服务，起到了令人意想不到的效果。了解完这个故事以后，我们也更加理解李慧对待客户的态度，真正把客户当成朋友，相互信任，那么客户就会回报我们。

### 小故事大道理

#### 1、老人与黑人小孩

一天，几个白人小孩在公园里玩。这时，一位卖氢气球的老人的货车进了公园。白人小孩一窝蜂地跑了上去，每人买了一个气球，兴高采烈地追逐着放飞的气球跑开了。白人小孩的身影消失后，一个黑人小孩怯生生地走到老人的货车旁，用略带恳求的语气问道：“您能卖给我一个气球吗？”

“当然可以，”老人慈祥地打量了他一下，温和地说，“你想要什么颜色的？”

他鼓起勇气说：“我要一个黑色的。”

脸上写满沧桑的老人惊诧地看了看这个黑人小孩，随即递给他一个黑色的气球。

他开心地接过气球，小手一松，气球在微风中冉冉升起。

老人一边看着上升的气球，一边用手轻轻地拍了拍他的后脑勺，说：“记住，气球能不能升起，不是因为它的颜色，而是因为气球内充满了氢气。”

大道理：成就与出身无关，与信心有关。这个世界是用自信心创造出来的。有自信，积极的面对自己所拥有的一切，这种积极和自信会帮助你登上成功的山顶。

#### 2、囚禁的章鱼

一只章鱼的体重可以达到70磅。但是，如此庞大的家伙，身体却非常柔软，柔软到几乎可以将自己塞进任何想去的地方。

章鱼没有脊椎，这使它可以穿过一个银币大小的洞。它们最喜欢做的事情，就是将自己的身体塞进海螺壳里躲起来，等到鱼虾走近，就咬断它们的头部，注入毒液，使其麻痹而死，然后美餐一顿。对于海洋中的其他生物来说，它可以被称得上是最可怕的动物之一。

但是，人类却有办法制服它。渔民掌握了章鱼的天性，他们将小



# 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

2017年6月3日 第四期 总第17期  
内部发行

## 树立东安精神 打造卓越团队

认真学习集团董事长堵召辉先生在四月份经营分析会上的重要讲话

四月份以来，东安集团内部各条战线认真学习董事长堵召辉先生在月度经营分析会上的讲话，悄然掀起了一阵“树立客户精神、打造卓越团队”的活动热潮。集团各职能部门、子公司纷纷从日常工作出发，秉承“铁军文化”，转变思想、突出管理、提升能力，紧密围绕客户诉求，不断提升员工服务水平，从客户角度出发，解决客户消费痛点。

#### 新时代的客户精神

在四月份的月度经营分析会上，董事长堵召辉先生将客户比喻成为东安人的“衣食父母”，向参会人员讲述了他带队前去四川新双立集团学习的感受。堵总一行来到行业先进标杆店面——成都保时捷中心，感受到的不仅仅是豪华车品牌4S店对于现场管理的高规格和高要求，感受最深地还是成都保时捷中心的员工身上散发出来的对待客户的经营态度。

一切行为以客户为中心，是四川新双立集团面对经营生产的态度，也是成为全国汽车贸易行业标杆的秘诀法宝。一切以客户为中心，不能简单地理解为面对客户的微笑服务，更深层次地可以理解为对自身工作的高度

敬业和负责，对集团标准不打折扣的执行，对业务流程的不断梳理，对工作效率提升的不懈追求等等。这些看似和客户没有半点关系，但是追本溯源，东安人坚持二十几年的不懈奋斗，最终还是为了给我们的客户提供更优质的服务。新时代的东安集团也只有切实践行以客户为中心的发展理念，才能在风潮云涌的商业竞争中始终立于不败之地。

#### 践行“亮剑精神”就是对客户高度负责

处于竞争激烈的汽车贸易行业，东安人必须时刻谨记“客户精神”，站在客户的角度，想客户之所想。以“铁军文化”的要求处处严格要求自己、感染他人。我们说的“铁军文化”即“亮剑精神”——“铁军团队、永不言弃、逢敌亮剑、有我无敌”！

在四月份的月度经营分析会上，堵总强调：身为东安人，要在日常工作“亮剑”精神将工作做到极致。我们的敌人是谁？我们的敌人不是别人，正是我们自己。他用成都保时捷中心总经理徐航作为例子，殷切希望东安人都可以向先进学习，学习他身上不停追求卓越的精神，学习他在追求卓

越的过程中不断要求高效、要求严格约束、一切遵照行为准则的做法。

以成都保时捷中心的维修车间的现场6S为例，只有团队对工作高度的责任心和对客户高度的负责，才能保证现场卫生一尘不染，才能保证现场工位工具的标准摆放。试想，当客户来到一家标准、严格、整洁、卓越的店面，无论购车还是保养，是一种怎样的体验呢？在这样整洁、标准的维修车间保养爱车，是一种怎样的体验呢？难道客户还会怀疑工作人员的专业性？一家处处要求整洁、标准、卓越，不容一丝随意存在的4S店，对待他们的客户必定更加专业、贴心、负责。这是一种形式上的暗示，更是一种态度上的展示，他们用不断追求卓越的工作，对客户产生了强烈的心理暗示。客户信任这种态度，信任卓越的工作。

东安集团正处在创新驱动发展、转型促进升级的重要历史时期，艰苦创业的东安人将不断用“一切以客户为中心”的“客户精神”来鞭策与激励自己，始终将服务客户作为行为准则，践行亮剑精神，追求卓越。在新时期的发展过程中，艰苦创业、开拓创一流，继续创造一个属于东安人的自豪。

## 东安又添新成员

洛阳众宝行加入东安集团大家庭



日前，东安集团完成对洛阳众宝行的整合重组工作，人员士气高涨、销售业绩整体上扬，日常经营逐步走向正轨。这也标志着洛阳众宝行正式成为了东安集团大家庭的一员，并将在今后的各项工作中扮演重要角色。

洛阳众宝行位于洛阳市瀍河区启明南路东延长线，处于洛阳市东花坛汽车城，地理位置非

常优越。公司主要经营BMW全系车型、服务、备件以及精品业务，是豫西地区为数不多的BMW厂家授权经销商之一。

洛阳众宝行拥有员工52人，平均年龄不足27岁，是一支朝气蓬勃、活力四射

的年轻团队。东安集团4月初进入该店以后，通过深入了解、广泛摸排，逐步掌握了该店在经营生产上的优势和不足，并有针对性的制定了一系列制度与措施，进一步激发员工积极性和主观能动性，同时也杜绝了因管理不规范给该店造成的不良影响。洛阳众宝行销售总监何磊：

“之前，由于店内人员士气不高，工作氛围和销售氛围都不积极。现在，东安集团通过导入自身的企业文化、规章制度，一下子让我们的员工重新焕发了活力，思想更加积极主动，行动更加快速高效了。”

销售顾问史东方：“洛阳众宝行作为一家经营BMW汽车及周边产品服务的高端品牌4S店，大家都对这个品牌充满着感情。我是从2016年下半年建店开始就从事本岗位的老员工，对这个店的感情也更深一些。我们也盼望着东安集团可以给我们的店带来新的活力和动力，现在看来我们的坚持是值得的！”

洛阳众宝行区位优势明显、市场份额巨大，相信在不久的将来，该店在东安集团的带领下，一定可以大有作为、大放光彩。



# 车间主管的好榜样——张有林

## ——我集团员工张有林获得红旗区五一劳动奖章



五一劳动节前夕，东安集团东新奥迪店员工张有林被红旗区工会评为区五一劳动奖章获得者。

张有林作为东新奥迪店售后车间的车间主管，为人谦逊、技术精湛。自他加入东新奥迪以来，凭借其过硬的业务能力，为他在维修车间赢得了

不少赞誉，加上他为人低调、乐于助人的沉稳性格，很快就让他被集团领导发现，并让他全面负责车间技术及运行班组的日常管理。

张有林作为一名技术大拿，身上散发着技术人员特有的严谨和坚韧。在日常工作中，他不仅严格要求自己，

还无时无刻地用他对待工作的严谨态度感染着他身边的每一位同事。

东新奥迪4S店作为新乡地区唯一一家奥迪城市展厅，无论是厂家还是集团内部，对其各方面的要求从来都是最高标准。每一次面临厂家标检时，张有林都会积极主动承担起所有整改、整顿工作，积极配合行政部门整理所需工具、材料。他做工作细致，不仅每个班组都要注意检查，在检查的过程中甚至连轮胎内侧一个夹角都不放过。

去年新乡7.9特大暴雨的袭击，瞬间让一座城淹没在齐腰深的城市内涝当中。灾害发生以后，张有林为了能及时地救援一辆车，他连续4天都泡在雨水里。当救援工作结束后，为了配合保险公司定损，又连续一个多月每天加班到深夜，第二天一早再继续上班。

张有林就是这样一位为了工作废寝忘食，对待工作一丝不苟，乐于帮助同事的车间主任。



日前，我集团员工任晓琴参加红旗区第三届“迎五四”青年羽毛球比赛，

# 东安驾校员工获红旗区羽毛球比赛冠军

并获得冠军。

据悉，此次比赛是由红旗区团委、红旗区文体局共同举办，旨在丰富全区机关、企业青年的文化生活，激发广大青年的活力和热情。比赛于5月4日在新乡电大东明羽毛球馆拉开帷幕。

本次活动受到了东安集团领导高度重视。当得知此项活动以后，集团工会积极发动员工报名参赛，鼓励集

团员工在工作之余参加更多的社会活动。经过筛选，集团共选派参赛选手近十人报名参加。

最终，来自东安驾校的员工任晓琴在参加的女子单打项目中经过激烈比赛，一路过关斩将，在全区30多支代表队的众多选手中脱颖而出，一举打进该项目的决赛，并最终夺得冠军。

# 我是东安的一棵树

### ——致坚守在一线的保安员们

我是东安人的保安员  
我自己当成一棵树  
阳光雨露给了我幸福  
我把根深深扎进泥土

远看我是园区风景  
近看这是我的人生  
在团结的大家庭成长  
东安人把我锻炼培养

我是东安人的一棵树  
爱与希望曾使我领悟

用心牢牢地记住责任  
直身稳稳在岗位立足  
尽职尽责地站岗  
平平淡淡地生活  
日夜守候冬去春来  
没有鲜花那样娇贵  
向来不惧雨打风吹  
我用伟岸身姿追求信仰  
用顽强的生命演绎歌唱  
我、站着、坚守着...  
愿用一树绿荫挡住骄阳  
愿做一根栋梁成就梦想

瓶子用绳子串在一起沉入海底。章鱼一看见小瓶子，都争先恐后地往里钻，不论瓶子有多么小、多么窄。

结果，这些在海洋里无往不胜的章鱼，成了瓶子里的囚徒，变成了渔民的猎物，变成人类餐桌上的美餐。是什么囚禁了章鱼？是瓶子吗？不，瓶子放在海里，瓶子不会走路，更不会去主动捕捉。囚禁了章鱼的是它们自己。它们向着最狭窄的路越走越远，不管那是一条多么黑暗的路，即使那条路是死胡同。

大道理：工作生活中，我们经常会遇到许多羁绊和束缚，对于它们，我们毫无办法。殊不知囚禁我们的不是别人，而是自己，是我们不健康的心态和偏激的态度。

### 3、摔碎的牛奶瓶

十几岁的桑德斯经常为很多事情发愁。一天早上，全班到了科学实验室。老师保罗·布兰德威尔博士把一瓶牛奶放在桌子边上。大家都坐了下来，望着那瓶牛奶，不知道它和这堂生理卫生课有什么关系。

过了一会，保罗·布兰德威尔博士突然站了起来，一巴掌把那牛奶瓶打碎在水槽里，同时大声叫道：“不要为打翻的牛奶而哭泣。”

然后他叫所有的人都到水槽旁边，好好地看看那瓶打翻的牛奶。

“好好地看一看，”他对大家说，“我希望大家能一辈子记住这一课，这瓶牛奶已经没有了——你们可以看到它都漏光了，无论你怎么着急，怎么抱怨，都没有办法再救回一滴。只要先用一点思想，先加以预防，那瓶牛奶就可以保住。可是现在已经太迟了，我们现在所

能做到的，只是把它忘掉，丢开这件事情，只注意下一件事。”

大道理：不要为打翻的牛奶而哭泣，相信船到桥头自然直，积极的去面对下一件事情。

# 打破定式思维 做好每一件小事

新宝行宝马4S店 靳小龙



每年刚过完年的这一段时间，一般都被汽车销售行业普遍认为是行业的淡季，对于汽车销售顾问来说，这一段时间大家心里恐怕都会底气不足。同样，身为销售顾问的我内心也是焦急的，但是面对领导下达的销售任务，加之每个月固定的车贷、房贷等压力，我开始了思考。

为此，我对客户在这段时间的消费习惯进行了分析。一般来说，每年的农历年前夕都会是一年中汽车的销售旺季，具有强烈购买意向的客户基本上都在年前购买到了自己心仪的车型，那些没有买到车的、对价格挑剔的客户就更不着急了。随着年

后汽车价格的下调，客户购车欲望的减弱，观望情绪的增强等因素的影响，来到店里的大多数客户也只是看看，询价、议价的客户更是少之又少。如果这批客户一直没有热情，那么我怎么去完成销售任务呢？

带着这些疑问，在三月初我去了北京厂家参加了7天培训。这七天对我来说，收益良多，也让我重新充满了信心。虽然说，培训结束后这个月只剩下了20天，但是我的信心还是非常饱满。马云说过：什么是人才？人才是你让他做一件事，他做好了，你再给他另外一件事，他又做好了。这句话构筑了我的做事标准，做好每一件事，无论是大事还是小事。我觉得，除了做好每一件事，我们还不应该被某些定式思维局限了我们的行为。行业普遍认为是销售淡季，未必就一定没有作为。

于是，我开始给自己定制目标：前期多收订单，尽量不要让交车耽误太长时间；每天除了前台站岗，认真接待新增客户，还给自己定下了每天10个回访目标的任务，不断回访、不停邀约，进一步挖掘1年内常联系的老客户中的潜在消费。然后，我又把自己近3个月、半年、1年内未成交或者未战败的客户信息打印成纸质版表格，每天都要跟踪回访和邀约。

这20多天，几乎每天都要加班

拨打回访电话，与客户沟通。我通过跟这些老客户的沟通发现，这些老客户不仅自己在观望，他们身边的朋友、同事也都在观望。我忽然觉得，这个意外发现无形之中又让我在这些老客户身上找到了增加新客户的途径。通过回馈老客户一些精品，保养优惠之类的方法，我竟然得到了他们的大力支持，帮我成交了相当一部分间接介绍的新客户。

我经常对自己说：对于公司而言，一位客户可能只占到全公司成交量的几分之一，但是对于我个人，却是八分之一，所以每一位客户对于我来说都非常重要。

得益于公司领导的大力支持，得益于三月份优惠的销售政策，再加上我对新老客户的拓展和持续跟踪，我最终在月底之前收到11笔订单，共计交车11台，推荐金融业务9台，并为四月份预留了两笔订单，圆满完成了3月份的销售任务。

通过这两个月对销售工作的思考，我对服务客户的深度和广度有了更深地理解。我更加坚定的认为，我们只要把日常工作中的每一件小事做好、做透、做精，往往就会收获不一样的结果；我们只要在日常工作中善于分析问题，打破普遍认识的定式思维，勇于尝试、甘于奉献并且持之以恒，我相信我们一定会得到客户的认可。

# 客户的回报

新乡上汽大众4S店 李慧

新乡上汽大众的销售顾问李慧，一个从事汽车销售行业3年的年轻小伙子，今年26岁。当被问及是什么原因促使他成为2015年年度销售精英、2017年4月份日经营销售冠军时，他只腼腆的说，我把客户当成了朋友，他们信任我。

那是2015年的农历大年三十，其他的同事都已经陆续放假回家，店里只剩下李慧和另外一名电营销的同事在值班。年关将至，除了早上到店的一波客户，再没有人来店里看车了。李慧还记得，那一天的天气出奇的好，农历年的最后一天难得万里无云，一片蔚蓝，就在他透过玻璃望着窗外憧憬未来的时候，一辆奥迪Q5缓缓停在了店前。这时从车上下来四个人，分别是一对中年夫妇还有两个三四岁的双胞胎小女孩。多年来养成的职业习惯让李慧第一时间走到店外，迎接这一家四口。

“欢迎您到新乡上汽大众，请问您和家人想选购什么车型？我可以帮您介绍！”李慧脸上带着职业的微笑说到。“我们今天就是随便看看，看有没有合

适的车型。”顾客冷冷地回了一句。“那我们先到展厅看一下吧……”李慧一边微笑着将客户引导至展厅，心里一边盘算着什么。他想：也许客户就是闲来无事顺便来看看，估计成交几率不会太高。虽然李慧心里对眼前的这一家四口并没有抱有太大希望，但还是被这一对双胞胎姐妹吸引了，三四岁的年纪着实让人喜爱。“把公司给咱们准备过年期间值班吃的好吃的都拿到展厅来。”李慧朝着对讲机低声说到。

不一会儿，另一位同事便抱了满满一怀抱食品走到了双胞胎姐妹前面。看到桌子上堆满了喜欢的零食，两位小朋友顿时来了兴致，展厅的气氛也因为这两位可爱的小朋友变得活泼起来。看到孩子们脸上洋溢的笑容，原本表情严肃的中年夫妇也开心地跟李慧攀谈起来。通过与客户聊天，李慧得知由于过年的原因，客户找不到可以洗车的地方，想在店里将自己的奥迪Q5洗一下。可是，店里负责洗车的同事早就放假回家了。李慧二话没说，直接让客户将车开到洗车区，自己找到设备，免费将客户的车从里到外认真地清洁一遍。等忙活完这些，时间已经来到了中午，客户看到自己的爱车焕然一新，满意地向李慧道了一声谢谢后，便离店了。



原本就没有抱有希望的李慧将客户送走之后，没有太过失望。虽然这次接待没有成交，还搭上了自己和同事的“午餐”。但是，看到客户离开时满意的表情和双胞胎姐妹可爱的笑脸之后，李慧自己心里也非常高兴。

大年三十在店里值班，总会让人感觉时间过的太慢。李慧和同事吃过午饭，正在店里聊天，忽然看到了上午那辆熟悉的奥迪Q5又一次停到了熟悉的车位上。李慧又一次看到了那对可爱的双胞胎姐妹，跑着跳着向展厅过来。还没等李慧开口，中年男主人迎面便说：“小李啊，要不是你嫂子一直对我说你人不错，接待客户既周到又热情，还不计回报，我原本是没有打算在咱们店买车的。”男主人没等李慧回话又接着说到：“我都已经在南环汽车城找好熟人了，（下接第4版）”