

## 承接头版2022年2月9日月度经营分析会 董事长堵召辉讲话摘要

制度是有形的，文化是无形的，制度和都需要一定的适应过程。制度和文化相结合，才能转化为人的主动遵守和自觉行为，在每个生活圈、每个家庭、每个企业都有自己的文化和制度。我们长期坚持打造优秀的文化，用优秀的文化指导心灵，用规范的制度约束行为，两者结合才能够达到行为的自觉性。我认为，能够适应企业并长期留下来的员工，最终都是适应其企业文化的，并不在于工作能力的大小，因为工作能力可以在打拼中逐渐修行得来。所以我们每年学习和重温制度时，都要认真对待、认真学习，参与的过程其实也是深刻领悟的过程。只有真正理解了，才能很好的吸收，更好的执行，才能有利于公司的发展。当然，不能适应我们企业文化、制度、价值观的人，再有能力，企业也不会用。这次制度的学习和调整，大家要积极参与，提出合理的建议。



## 三、关于预算方面

预算实际上是预先算好，凡事水平高的人，在算的方面，都是很厉害的。我们的预算，也要做到如此。想到很容易，做到却很难，一万个人都是能想到，但是可能只有一个人才能做到，这是人与人的差距。美好生活大家都能想到，但美好生活的达标，得到美好结果的却很少。希望你们成为万里挑一的人，想要成为万里挑一的人，我总结有三点：第一种是自燃型人，这种人是不用给他安排工作，他自己会主动找工作干。这种人总是充满了激情，任何时候不抱怨，做事有激情，主观能动性很高，我们要非常珍惜这种员工。第二种是拥有持续力量的人，很多人在平凡的工作岗位上成就不平凡的工作，就是看起来平凡的不起眼的工作，却能坚忍不拔地去做，每天每时地坚持不懈地做。有些人有三分钟的热度，但是有些人他多少年都这样，在平凡的岗位上几十年如一日，一件一件事做到极致，做到最好。因为靠时间积累的东西，别人是无法超越的。这种“持续的力量”才是工作成功的基石，才能体现人生价值，才是真正的能力，优秀的业绩都是“朴实、枯燥”工作的积累。第三种是手艺人，目前，衣、食、住、行、用各行业形势不容乐观，但在这种时候依然有一些好的企业，企业领导也非常优秀，汽车行业目前也两极分化严重。但无论企业还是个人，沉淀下来的都是手艺人，打个比方说，我们总经理在做营销好的同时，搞二手车、售后也非常好，别人解决不了的问题，你能解决，你在这个店里就是NO1，灵魂人物。一个企业的负责人一定是一个全面的人才，不能偏科。希望我们的员工每个人把自己修炼成行业手艺人、领域手艺人或专业手艺人，就可以在社会上生存的很好，因为只有被淘汰的企业，没有被淘汰的人才。

我们企业始终坚定不移的三个目标：第一个是企业的高利润率，我们实际上每天都在追求这个东西，在座的各位管理者分管各个口，都要明白，企业没有利润哪来生存、哪来发展。第二个是客户的忠诚度，我们所有工作要围绕客户对我们的忠诚来开展，什么是客户对我们忠诚，就是客户来我们这里消费，相信我们，当然我们也要让客户满意。第三个是要员工达到全力以赴，我们团队的每个人永远都要做到全力以赴，我们支撑全力以赴干活的员工，靠的是良好的待遇和薪酬保证。咱们的公司不是很大，但是也不算小，还是能够保证优秀人员的衣食无忧。

最后给大家讲三句话，爱上公司，爱上自己的工作，成就自己。

供稿人：集团企划中心

一汽丰田新乡东安店  
首台卡罗拉锐放完美交付

2022年2月20日，一汽丰田卡罗拉锐放店头发布会如期举办，同时也邀约了卡罗拉锐放的意向顾客进店，内训师对车型进行深入的讲解，销售顾问带领顾客试驾，体验这款车的魅力，销售总监为顾客详细解读了这款车型的优惠政策，得到了顾客们的认可。致真至极，一直是一汽丰田待人、待车的态度和主张，代表着一汽丰田在生产品质上极致精工，完美无缺的理念，在产品全生命周期上极致服务，安心安享。卡罗拉历经12代传承且倍受信赖，全球销售超过150个国家地区，不同地域、不同气候、不同环境都适应。卡罗拉锐放继承了卡罗拉的幸福基因，锐意生活，美好绽放，万众优选的多功能都市suv，为新时代家庭带来新的美好生活。自1月20日全国上市以来，卡罗拉锐放月均销量突破了5730台。卡罗拉锐放采用TNGA-C架构，拥有超出期待的车身尺寸，超大的行李空间，高马力的动力输出，超低油耗，稳定的操控系统，超小的转弯半径，卡罗拉锐放更是注重全家出行的品质，驾乘舒适性，适合注重性价比的实用主义者。与此同时，一汽丰田新乡东安店也在2022年2月21日交付了首台卡罗拉锐放，为车主举办了隆重的交车仪式，深受车主的认可和好评。一汽丰田新乡东安店将会更加努力，乘风破浪！

供稿人：新乡一汽丰田 孙羽

元宵佳节 礼赞元宵  
北京东红润红旗冰雪主题运动会

2022年2月北京正值冬季奥运会举办期，北京东红润红旗结合当下最火冰雪运动主题，把充满激情的热门冰壶运动放到展厅体验。

活动举办期间，也是中国传统元宵佳节。为了让新老客户感受元宵佳节氛围。我们也准备了手作元宵，同时邀请老师现场教学，带领客户DIY制作感受元宵节氛围。结合重点车型，冬奥主题，民俗文化。三管齐下，共同为我们的新老客户营造舒适，有氛围感，参与感的活动

活动在一片其乐融融的氛围中完美落下帷幕，北京东红润红旗体验中心始终秉承“致力于做服务最好的红旗体验中心”理念，各个方面都严格要求，选择我们是您正确的选择，北京东红润非常感谢红旗汽车忠实车Fans们参与到“元宵佳节 礼赞元宵”冰雪主题运动会活动中来，恭喜购车的客户把自己的心仪座驾“贷”回家，期待下次北京东红润举办的活动还能有您的参与！不忘初心，方得始终！

供稿人：北京东红润红旗 张杰

新乡东安锦鸿喜悦交车 上门二次交车服务  
全力打造广汽本田销售及满意度标杆店

为提升客户服务体验，贯彻厂家客户经理制服务理念，打造客户经理制河南地区服务标杆店，2022年2月23日，由BDC经理朱晓华带队，上门为客户举办交车仪式。

早晨8:30分，清晨伴着早晨的第一缕阳光，我们为客户准备，蚕丝被，鲜花等多重礼品。上午9:00分，由BDC经理朱晓华，带领着技师，服务顾问、客服专员来到了第一家客户家里，客户已经满心期待的在家等待着我们的到来。

我们带着交车礼品给客户放到家中，由专属服务顾问询问了车辆的使用情况，以及车辆的省油小窍门等问题，客户耐心的听取，并给我们提出了一些宝贵的意见与建议，技师带上行车电脑，为汽车做了详细的检查，现场把客户的玻璃水加满。

并为客户详细解释了关于胎压的矫正及HONDA SENSING的使用方法和工作原理，最后由朱晓华经理为客户详细讲解了我们店专属服务群的职责及店面的免费的服务项目，最后客户肯定了客户经理制的服务理念，并提出了许多的宝贵意见，我们都认真听取并记录，之后在电子鞭炮的声因中，进行了合影留念，之后全天时间陆续拜访了6名交车客户，下午17:00左右，完成了一天的拜访回到了公司中。

通过本次的客户上门进行的二次交车服务，0距离接触客户，了解客户的诉求，改进服务接待和交车流程，提升客户满意度及客户推荐度，全力打造广汽本田销售及满意度标杆店。

供稿人：新乡东安锦鸿 胡松杉