



客户缔造 东辉荣耀

访东营东辉汽车销售服务有限公司总经理郭宇

本报记者 任小杰



2014年5月1日,东营东辉汽车销售服务有限公司在东营区西五路车管所南邻正式运营。8个多月以来,公司业绩由起初的每月20余台,发展到现在的每月近百台,月销售量成为原来的4倍。东营东辉汽车销售服务有限公司秉承“客户缔造,东辉荣耀”的宗旨,为广大东营市民提供着专业化的销售、保养等服务。日前,记者对东营东辉汽车销售服务有限公司总经理郭宇进行了专访。

现在的一切都是客户给与的

郭宇介绍,东营东辉汽车销售服务有限公司隶属于天驰集团,八个多月以来,公司取得的成绩离不开天驰集团的影响力以及东辉员工的综合素养和顽强的战斗力,更离不开客户的支持和信任。东辉汽车销售服务有限公司秉承着“客户缔造,东辉荣耀”的宗旨,坚信公司已有的上上下下的一切和未来将取得的一些成绩等等都是客户所给与的,客户永远是摆在第一位的,员工第二位。

“在售前和售后的服务上面,我们做到人无我有,人有我优的程度。丰田汽车做到透视化管理,车从运进来放入车间开始到交到客户手中,车辆都是24小时可以监控到的,包括机油的添加,剩下的机油我们也会给客户,公司不会留下。”郭宇介绍说,这样做的目的就是为了让管理员工和方便客户,能让前来购车和保养的客户更加放心。

公开总经理电话随时为客户服务

顾客走进东辉汽车的销售大厅内,无论是看车还是购车、保养,都会很容易看到总经理的电话,电话就张贴在大厅里显眼的位置。郭宇说,把总经理电话留给客户,能够很好地监督服务质量。

“记得有一次我凌晨接到过一个电话,当时是客户的车

辆需要救援,客户给我们的售后工作人员打电话一直占线,就打到我这里来了,我帮他联系处理了这个事情。”郭宇说,凌晨的时候,客户的车辆出现事故肯定会非常着急,无论是出险还是操作等方面的原因,东辉首先要做的就是在最短的时间里帮助客户解决眼前的问题。

让员工对公司满意进而更好服务客户

郭宇介绍,他是在2008年下半年进入天驰集团的,在这6年多的时间里,他做过销售顾问、销售主管、展厅经理、销售经理,再到现在的总经理。一步步走来,郭宇的感触颇深。他说,前段时间,有一个客户对车辆的优惠不满意,说同一款车在外地的价格比在东营要便宜,找各种理由投诉公司,郭宇用了3个小时的时间,和他进行了真诚而又详细的交流,现在他们两个人还成了好朋友。正是由于他的这种坚持客户第一位的原则,才让自己和公司能

有着更好的发展。

刚刚进入2015年,郭宇计划让员工在新的一年里更加满意自己所在的公司,创优员工的工作环境,提高员工的满意度,让员工满意了,才能更好地服务客户。希望东辉在新的一年里各项数值翻一番,创造出更高的社会价值。东辉还将建立更完善的客户档案,进行详细的信息统筹,每年进行6次客户回馈活动,让东辉的员工和客户的满意度持续增长。

TOYOTA 广汽 TOYOTA | 品质感动世界

咨询热线: 0546-8597888

DYNAMIC
激情世界观

每一次进化,只为助您寻获全新世界.....



全球首发 双喷射系统直喷引擎

丰田为凯美瑞度身定做,性能傲视2.0L同级别引擎。采用D-4S燃油喷射系统,无论何种情况均能实现最佳的燃烧效率,爆发更强动力。

全新VVT-iW智能广角可变气门正时进气系统

从低到高转速范围内均实现高扭矩输出。压缩比从9.8:1提升到空前的12.7:1,迸发动力源源不绝。

2.5L AR引擎

ACIS智能谐波增压进气系统

极大提升燃油效率,达到强大动力和极低油耗的完美统一。

在全转速区域内,都能输出其他同排量发动机难以达到的扭矩。

全系配备6速手自一体变速箱



POWER

强劲动力



东辉广汽丰田 地址: 东营区西五路西城车管所南邻