



售后业务突破方向分析

——江苏明都集团“一对一”工作会议汇报

为了能尽快使维修业务再上新台阶，售后各部门专门针对这一课题召开了讨论会，鼓励员工思考业务发展问题，提出自己的见解和建议，综合各部门提出的各种建议制定了售后业务突破方向。

回顾两年来吴江和诚售后维修业务的发展经历了几个阶段，2005年维修业务处于起步阶段，2006年维修业务进入了稳步发展阶段，从对比数据不难看出在这两年当中，我们依托本身品牌优势、利用有用条件、克服市场不利因素，在业务发展过程中逐步摸索总结了一些经验和做法，对我们这两年业务的健康发展起了推动作用，有许多方面也值得推广。

	营收实绩（税后）	增长率	入厂台次	增长率
2005	万元	%		%
2006	万元			

1、客户基础的维护和扩展。我们深知业务上能否取得发展成功、能做多大起决定性作用的是我们所拥有的客户群体有多大，为了能使我们基盘客户稳定扩展，我们把客户满意度工作与此紧密联系起来，在工作中认真对待每一位客户的合理需求，将客户满意作为重点关注的对象，同时把客户流失情况作为重点关注目标，定期对流失情况作分析汇总、对流失客户采取有针对性的措施，努力争取客户。

2、外界合作关系的形成与协调。2005年的发展阶段我们把外界关系作为一项重要工作来做，一方面依靠自身努力、另一方面依靠外界一些单位关系来为我们开拓客源，其中主要包括各家大小保险公司、各个交警中队以及吴江当地的汽车俱乐部联营。这些措施在当时取得了一些效果，但从长远来看并未成为发展业务的推动手，而且这一点在以后的工作中越来越明显体现，最终关键还是依靠本身各方面完善，凭自身实力赢得客户才是长久之本和应该要做的头等大事。

3、公司内部各项管理制度和经营管理方法的完善。其中比较有新意和亮点主要有以下几点：

(1) 科举制度引入培训工作。培训工作作为提高员工工作技能的主要手段已被大多数公司使用，但多数公司没有将此有效手段发挥实效，形式主义居多，员工也有很多是应付参与，我们为了避免这种情况，在培训中辅以一套现代科举制度，让每一位员工都有机会获取精神上的荣誉和物质上的奖励，鼓励了先进同时也蕴育一个学习型企业，培训也成了大家乐于接受的学习途径，为后续人才的发展和员工技能成长做了重要推动作用。

(2) 树先进、立典型。俗话说的好，“榜样的力量无穷大”，在公司业务发展过程中也需要不断出现这方面的典型，在公司业务增长各个方面我们树立了诸多典型，例如“二次诊断奖”、“季度考试状元”、“养护用品使用状元”、“旧件修复能手”、“加装电器港澳游”等等，通过这些榜样极大鼓舞了员工的士气和开拓业务的积极性。

(3) 用营销的理念去拉动售后业务的发展。目前营销这两个字在吴江和诚已深入人心，最简单的就是要求每月要有营销措施，结合季节特点有目的地去对装潢品、电器、易耗配件进行营销处理，实践也表明营销手段是拉动业务增长屡试不爽的手段。

经过二年的快速发展，我们在 2007 年上半年又迎来了一个良好的开局，上半年的业务同比去年又实现了增长新高，同比去年同期增长率为 %，上半年连续保持较高营收，使我们对下半年任务的完成充满了信心。但是在看到良好发展势头的时候，我们也意识到售后业务发展又进入一个发展瓶颈阶段，连续几个月营收总产值始终在 万左右徘徊，这激发了我们一举突破 万的梦想，下定决心如何在 万基础上实现新增长，但冷静思考下来 万元不是仅靠信心就能实现的，我们面临的问题也不少。

(1) 地理位置因素。吴江地区经济比较发达、汽车保有量比较多的乡镇离我们服务站比较远，在地理条件因素上处于不利地位，容易造成客户流失。

(2) 外部维修市场的竞争激烈。据初步统计，在吴江几个经济比较好的乡镇上遍布一类二类具有较强维修实力的维修企业有 98 家，加上三类等养护店则多达 400 余家，社会维修厂对于客户分流形成了极大的威胁，侵蚀了我们的份额。

(3) 在公司内部面临人力资源问题。通过二年多的运转培养出的人才不多，某些员工因为寻求自身发展某种程度上影响了我们员工队伍的稳定。

(4) 客户期望的快速增高对我们的服务能力提出了挑战。由于维修市场的竞争激烈，客户期望无形中被抬高，盲目的追求便宜便利，加上某些社会维修企业为求生存不择手段地迎合这部分客户需求。

这些因素所带来的结果就是客户满意度下降和客源流失，而从简单的公式营收产值=入厂台次×客单价来看影响营收突破的实际上就是入厂台次，而入厂台次又决定于基盘客户流失率，由此可见解决突破营收问题其实质就是解决客户流失率问题，这一点认识是我们观念上的改变，即把工作中心应放到内部管理上最大程度降低流失，增强自身服务能力和竞争能力，具体的工作方向和措施从以下几大方面着手。

1、确保细节化服务执行到位，重塑和诚汽车服务在客户群中口碑。营造客户满意，从抓服务流程入手。利用培训这一利器对所有服务链上的相关人员组织培训、强化服务流程意识，确定工作计划，在 8 月份完成培训计划及考核计划，同时布置落实。

2、客户的评价是对维修质量最客观最公正的评价。提高维修质量、增强车间工人质量意识。为了促进车间工人质量意识的培养，通过客服部电话回访由客户来对本次维修班组质量作评价、细化打分，公布评分结果，对于先进员工予以奖励，对于落后班组严肃处理、决不姑息。设立维修质量问责制，从班组长到技术总监严把出厂关，对投诉问题在车间会议上作案例剖析及检讨。同时在前台服务质量提高方面也逐步实施此种形式的直接打分评定，与工资挂钩。

3、利用国家已颁布的法律法规实施市场维权行动，向吴江维修行业中侵权企业提出司法告示。外界因素影响最直接表现是事故保险这一部分，由于客户缺乏经验与认识，出现交通事故后不知如何处理，放弃了对自己正当权益的保护，为了尽可能降低这些不利因素，我们考虑在新车客户课堂中重点去讲解如何处理事故保险的流程和规定手续。

4、利用客户课堂给客户灌输汽车养护观念，让保养的观念深入人心。结合制定从 5 千公里到 10 万公里的规范保养项目，引导客户养车观念。

以上，我们只是列举了一些措施，在这方面的开拓有很多更为创新的做法，在工作中只要是利于业务发展的都应该是值得去推广的，关键是我们的执行力能执行到一个什么程度，部门的领导有什么样的重视程度。

和诚，我人生的新起点

今年七月，刚走出学校大门的我，只身一人来到吴江发展，成了和诚一员。这里是从我从学校走向社会的一个起点，也是我人生的一个新起点。

我被安排在车间试用，七、八月的天气如火，身体稍胖的我对于夏天真是“深恶痛绝”，每天“以汗洗面”。有朋友劝我另换工作，我则不以为然，陶总教导我们“跳槽就是浪费生命”，这句话时刻记在我内心深处。更何况，在车间几个月的时间，我感觉学到的知识比在学校几年的时间学到的还多，而且更实在更有用，让我终生受用，辛苦算什么（我就当是减肥），男人嘛，就要对自己“狠”一点。

在工作中遇到些难题是避免不了的，张师傅总是耐心地给我讲解，教我如何做好做到位，并嘱咐我不懂要多问，公司其它同事也会热心过来教我，公司领导也常常告诫我们“急客户之所急，想客户所想”。有这样耐心亲切的师傅，有这样热心可爱的同事，还有这样睿智的领导，能成为一名和诚的员工，我能不感到自豪和庆幸吗？

“物以时为贵，人以忠而挚”，在以后的工作中，我会加倍地努力，为和诚的发展献出我一点绵薄之力，让我们一起努力吧！

售后部—沈银高



八月份生日寿星

赵志宏 沙滩 管辰吉

熊艳娟 徐良 殷丽红

总经理代表公司祝以上员工生日快乐！事业更上一层楼！

七月份销售冠军排行榜

第一名 庄 琴

第二名 卫 芳

第三名 赵志宏

我和“和诚”有个约会

在来到和诚别克的一个礼拜里，我每天都在发生着变化。在这个充满激情与热情的工作氛围中，每件事、每句话都能启发我，让我学到很多。

不可否认，这里拥有完善的管理体系，先进的仪器设备，优秀的技术员，每辆车从进入厂区到车间，都能让车主享受到最快捷、最热情、最认真的服务。

在我们刘师傅身上更是体现了 5S 的含义与“和诚”的风范：他，对车子出现的问题判断精确，处理的方法多变而实用；对自己要求严格；对我们俩徒弟更是关心与负责，在处理车辆问题时，他看到我们不是用最快最科学的方法时，他会很“生气”，他的苦心我们明白，工作不是玩的，只有认真、踏实地对待，才会做得更好，才能更好地成长。

所谓一叶而知秋意，由此可见和诚的精神是多么的激进，我想这是幸运女神为我安排的一个美丽约会。

售后部—亢亚东

谈成长——比贡献 争先进

一个企业的成功最核心的就是能够建立一支有力的团队。企业员工对自己事业发展是有期望的，他们很想通过一个平台来实现自己的理想。企业有责任为员工职业生涯的发展提供帮助，为员工提供一个展示自己的舞台，并且努力将这个舞台搭建得更完美。作为企业的员工也有责任为企业的发展尽自己的一份力，企业与员工共生共荣。

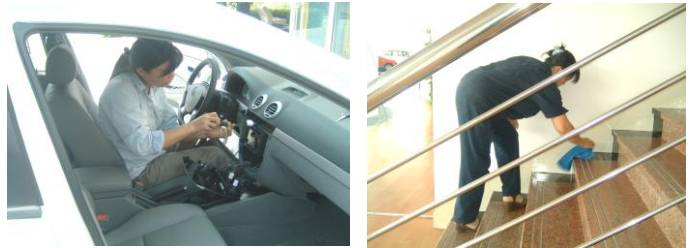
每个人都希望自己的付出得到回报、得到肯定。每个员工都希望自己在工作中体现自己的价值，在自己的团队中发挥自己的作用。公司每一季度都评先进，每位先进都获赠一本精美的书籍和一次旅游的机会。这在我们同行业中是少有的。公司愿意为员工的努力和付出给予回报并为此搭建一个公正的平台，只要你足够优秀。在我们身边涌现出一批批先进，像销售部的沈红霞、售后部的张建斌等。他们的优秀大家有目共睹。如何就能成为一名优秀员工呢？在炙热的太阳下一丝不苟为客户擦拭新车，在闷热的车间里挥汗如雨地检修车辆，这些都是他们对公司、对工作的贡献。他们的付出大家都看在眼里，我们更希望看到的是，在先进的带领下营造一个团结、奋进的工作环境，人人争先进，从而涌现出更多先进，在先进队伍中展示一些新面孔。



在公司工作多年，早能驾轻就熟地应对工作了，好像该做的事都做了，可为什么还不是优秀的员工？为什么你还在坐“冷板凳”？为什么你还是个“小角色”？先不用忿忿不平，咒天咒地，先要看看你是怎样工作的，从自身找找原因。

什么是先进？其实简单的概括就是爱岗敬业、积极主动。优秀员工的优秀就在于他们的奉献、敬业的精神。变“要我做”为“我要做”。无论工作多么枯

燥乏味，“我要做”的主动精神都会让你取得非凡的业绩。在他们身上能看到一种活力、一种动力。要带着思考做事，不做“电脑”员工，只按指令做事，积极主动才能给自己更多的机会。



我们生存在这个社会，工作是我们存在的意义。即使是蚂蚁、蜜蜂都聚集成群辛劳不已的工作来完善他们的生活，获取他们存在的意义。我们要培养对工作的爱好，当我们对一件事怀有一种强烈的爱好时，宁可不吃不睡也要关注我们所关心的事。对待我们平凡的工作也需要这样的激情。优秀的人通过工作完善自我，也善于在工作中发掘乐趣，而不是成天做无谓地抱怨。只有调整好心态，大胆做事、大胆工作，让大家知道“我们要做成什么样”、“我能做到什么”！

公司的竞争机制不像奥运赛事，通过艰苦辛酸的考验、磨练，我们人人都有机会，只要你够优秀，公司会看到！最基本的是在自己的岗位上兢兢业业。

有人也许会抱怨为什么我没有得到先进？有这种想法的人你一定是优秀的，你看到了荣誉，知道为荣誉而战。可能只是暂时你没有被发现，或者你还差一点点。因为你知道自己是认真工作的，自我的肯定是值得尊敬的。但我们也要看到那些先进是不是有优于你的方面？或者你有优秀的方面可以继续发扬。就像是奥运赛场上你很遗憾的得了银牌，有点饮恨，若能够再多一点运气和努力就能变成第一，这不要紧，以后有的是机会。用你所拥有的热情和行动工作吧！更为荣誉而战！

我们要打造一支虎狼之师……从企业文化、人力资源、规章制度、流程等各个方面打造自己的“硬队伍”，企业员工能很快的融入我们的企业文化，在一个和谐、团结的气氛中专心致志、主动负责、愉快的工作，成就自我。

市场部—魏林媛

别被脚印淹没

韦伯是一名普通员工。开始他还勤勤恳恳地做自己的工作，可是后来发现在公司里像他这样的人有上千个，想靠勤奋工作脱颖而出简直是难于上青天。于是他的热情锐减，每天漫不经心地工作。

一天，公司派韦伯去城郊的一个农场送资料，办完公事后，农场主问韦伯：“小伙子，你在公司干得怎么样？”韦伯苦笑着回答：“不是很好！我只是一个普通的员工，做着再普通不过的工作，而公司里像我这样的人有上千个，就算我再努力，也不会有什么辉煌的业绩，更不用说什么前途了！”农场主呵呵一笑问：“小伙子，你回头看看，能不能找到我们走过的足迹？”

韦伯回头看了看，平整的路上根本没有一个脚印，于是他摇了摇头。农场主说：“找不到吧！其实我们的脚印已经留在上面了。最初这里是没有路的，只是走得人多了，他们的脚印重叠在一起，才成了路。在成千上万人走过的地方，是很难能看到自己的脚印的！”

韦伯若有所思地点了点头，农场主又说：“你看，只有在别人没有涉足的地方，甚至是在泥泞之中行走时，才会留下深深的脚印！”

韦伯心里一震，忽然就涌起了一种前所未有的激情。

回到公司后，韦伯就像换了一个人，他在工作中创新求变，时常提出一些全新的观点和建议，使得公司上下对他刮目相看，他不断得到重用和提升，几年后，他就成了公司总经理。

沿着千万人走过的路行走，永远不会留下自己的脚印。只有行走在无人涉足的艰难境地，生命才会留下深深的印痕。

销售部—赵志宏



初涉职场感悟

对于初涉职场的我而言，对社会与生活的理解将更加深入和直接，此时，梦想与现实的碰撞，预期与生活的差距，使得曾经的美丽憧憬一时间寻不着落地空间。迷惘、失落、浮躁种种情绪油然而生，迷失了原有方向。经过工作中的系统思考，我总结而得一些感悟，以期能与大家共同探讨，共同进步。

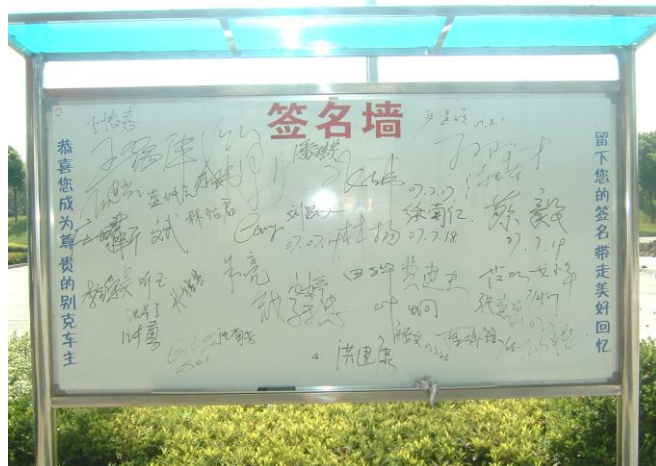
也许是个性使然，虽已踏出校园，但尚未完全从学生到社会人角色和心态的转变。依旧缺乏用主人的心态，去担负自己的责任。我想我应该尽快转变思维和调整心态，从注重理论转变为注重实践，积极主动克服困难，尽快实现从学生到社会人的角色转变，尽快融入到我们的团队。

由于种种原因，或许是新人初来乍到怯语，或许是各方思考的角度有别，或许是个人工作不够用心等等，总是夹杂其中，影响着双方之间的有效沟通。因此，要想做好工作，基本前提是良性沟通，进而达成共识甚至默契。

在工作过程中，不免遇到种种问题。不能一味全力去应急，一旦问题解决，便万事大吉，却没有从自身的工作方式、业务流程设计等多个角度来全面探究问题，因此要在找出办法后不断完善与优化，从而不断减少工作中存在的漏洞，使之更趋科学性与合理性。

以上是我对于自身工作中存在问题的总结与反思。我将在不断的学习和提升中，积极汲取经验与教训，逐渐改进与完善。期望大家能有所感悟，并能提供好的建议，帮助我快速地成长！

销售部—凌赟



每天给自己一个希望

有位医生素以医术高明享誉医学界，事业蒸蒸日上。但不幸的是，就在某一天，他被诊断患有癌症。这对他不啻当头一棒。他一度情绪低落。最终他不但接受了这个事实，而且他的心态也起了变化，变得更宽容、更谦和、更懂得珍惜所拥有的一切。在勤奋工作之余，他从没有放弃与病魔搏斗。就这样，他平安度过了好几个年头。有人惊讶于他的事迹，就问他是有什么神奇的力量在支撑着他。这位医生笑盈盈地答道：是希望，几乎每天早晨，我都给自己一个希望，希望我能多救治一个病人，希望我的笑容能温暖每个人。这位医生不但医术高明，做人的境界也很高。

在这个世界上，有许多事情是我们所难以预料的。我们不能控制际遇，却可以掌握自己；我们无法预知未来，却可以把握现在；我们不知道自己的生命到底有多长，但我们却可以安排当下的生活；我们左右不了变化无常的天气，却可以调整自己的心情。只要活着，就有希望，只要每天给自己一个希望，我们的人生就一定不会失色。

每天给自己一个希望，就是给自己一个目标，给自己一点信心。希望是什么？是引爆生命潜能的导火索，是激发生命激情的催化剂。每天给自己一个希望，我们将活得生机勃勃，激昂澎湃，哪里还有时间去叹息去悲哀，将生命浪费在一些无聊的小事上。生命是有限的，但希望是无限的，只要我们不忘每天给自己一个希望，我们就一定能够拥有一个丰富多彩的人生。

销售部—沈敏



如何更好地定位自己

在人生道路上我们要不断地定位自己，给自己一个合理的发展空间和一个合理的奋斗目标，不能不切实际地乱给自己设定所谓理想的目标。那样不管工作还是生活你将活得很累，所以我们要好好定位自己。

来吴江和诚快两年了，我看到了太多的人从我们身边离开，无论是公司不满意他们还是他们不满意公司，总结一条就是他们对自己的定位错了，高估了自己的实力或者是给了自己一个太理想化的发展构想，以致于他们不能很好的在自己的岗位上努力工作，总是幻想着我如果怎么做我就有什么更好的成就，可是我们知道理想和现实是不同的，我们心里想的未必是正确的，社会也不会给我们那么好的机会的，所以只有自己给自己一个目前最好的定位，一个合理化的定位，一个很符合实际的定位，我们才可以在平凡的岗位上有所成就，有好的发展。当你达到你原先的目标时你就又可以定位新的目标，也就是说不同时期的定位是不同的，定位的合理化是我们更好生存和发展的首要因素。

销售部——卫芳

轻松减压 10 法

- 1、早起，在你的家人醒来前一小时起床，做好一天的准备工作。
- 2、同你的家人和同事共同分享工作的快乐。
- 3、一天中要多休息，甚至每 10 分钟休息一次，从而使头脑清醒，呼吸通畅。
- 4、利用空闲时间锻炼身体
- 5、提醒自己任何事情不可能都是尽善尽美的。
- 6、生活中的顾虑不要太多。
- 7、培养豁达的心胸。
- 8、不要急切地、过多的表现自己。
- 9、学会说“不”。
- 10、偶尔可听音乐放松自己。

销售部—李慧华