

以诚相待 全新服务



四月是春暖花开的时节，春天里每缕阳光、每朵花，都仿佛透露着暖暖的笑意，炙热我们的心。值

此万物欣欣向荣之际，郑隆集团迎来了2021年第一季度“客户满意度服务之星”评比。集团三位同事凭借着最真诚的态度与最优质的服务，荣获本季度“服务之星”称号。

浦江九隆销售顾问童杰

“自2019年3月份加入郑隆集团以来，我已经在郑隆集团工作了两年多的时间。我的经历告诉我，只有在集团领导、同事上下一心的前提下，大家相互配合，充分依靠团队的力量，才能创造出一流的业绩。“以员工满意度为导向，以客户满意度为中心”是郑隆集团的服务宗旨。其实服务有时候很简单，一个微笑，一

个眼神，一个手势，有时候甚至只是一句问候，但你却能得到客户最真诚的感激。正如我上个月在展厅接待的徐先生，不巧那天正在下雨，我在店内看到有位先生似乎有看车意向，便立刻打伞出门迎接，在客户进店以后也不忘递上一杯暖暖的姜茶，并在接下来看车的过程中，耐心的为客户进行介绍各种车型，为其做需求分析。在客户成功购车并提车后不久，我发现徐先生把我的微信推荐给了身边有购车需求的朋友和同事。只是一些不起眼的小举动，却能够获得客户如此大的信任，这是我始料未及的。自此我也更深刻的认识到，真心付出，便会得到客户的认可，而优质的服务是没有终点的。”的确，优质服务往往能带来意料之外的收获。

浦江联航客户经理潘仁君

“自2016年入职郑隆集团以来，我先是做客服专员，后又调岗至售后团队，主要负责斯柯达的小修和保养业务，再后来晋升为客户经理。总结过往几年的工作经历，我在工作中始终不忘努力把客服部的专业沟通技巧，运用到售后客户维系和提升客户满意度中，以耐心周到的服务态度、专业的服务知识来服务客户，最终我也因此获得了客户们的认可和一致好评。客户王连军是一位斯柯达听动车主，一天深夜发生交通事故，由于对流程不了解，一时间不知该如何处理。在接到王先生致电咨询后，我及时收集客户信息，立刻起身从家中赶到事故现场，协助客户处理事故，结束后已经凌晨2点。全程的陪伴与帮助让客户焦虑不安的心情得到了极大的缓解，对此客户非常感动，特意致电售后服务总监表达了我高度的认可和衷心的感谢。”潘仁君表示，在其位就应当谋其政，踏实做好每一件事，耐心服务好每一个客户，我只是做好本职工作。

浦江郑隆客服专员熊苗苗

“加入郑隆集团已经有一段时间了，之前总以为客服的工作很简单，只需要打电话，应对一下有问题客户的。但经过了几个月的学习、磨炼之后，我对客服这份工作有了彻底的改观，我逐渐认识到，客服工作是一种人与人之间沟通和交流的工作，尤其是在接到电话投诉时，需要运用一定的沟通技巧来积极应变，才能最终化解矛盾争端，解决冲突对抗。这份工作需要我们不断的从投诉中吸取教训，在维护企业形象的同时，又能及时的为客户解决问题。最重要的是凡事要从客户的角度来考虑，如果永远站在客户的对立面，那问题永远都不能妥善解决。遇到比较棘手的问题，暂时又无法解决的，我们应该给客户一个承诺期限，在这个期限内出现任何问题，都应及时跟客户联系沟通，努力做到让客户满意。”用真心倾听客户的感受，用真情为客户排忧解难，客服将会真正成为企业和客户间的桥梁，起到它本身应有的作用。

新的一年，新的开始。我们应多多向上述几位获奖同事学习，只有始终坚持“以客户为中心”的服务理念，规范服务细节，用真情服务客户，才能赢得客户的信赖与尊重！

——汽车4S店运营管理中心（客服）徐婷

贴心服务暖人心 周到办事系真情 ——郑隆集团获赠多面锦旗

无独有偶，2021年1月16日，上海翟业别克4S店销售顾问姚凯峰收到了一面印有“诚信可靠，服务一流”的锦旗，购车客户何先生感谢姚凯峰在自己购车期间，以热情周到的接待，为其提供“专心、细致、暖心”的服务。

2021年1月初，姚凯峰看到何先生的网上留言咨询后，积极联系客户回访，邀请客户进店试驾。客户成功订车后，面对客户任何咨询，姚凯峰都能做到专业、及时的进行解答，何先生为姚凯峰的敬业精神深深感动，郑重的将锦旗送来公司。



2021年1月，上海新花努放网络科技有限公司为浦隆物业送上锦旗，作为入驻园区的合作公司，他们感谢浦隆物业在进驻之初免费提供房屋装修方面的帮助，更对入驻以来亲身感受到的浦隆物业兢兢业业的服务态度所感动。



——上海华隆 肖健
——上海翟业 姚凯峰



2020年12月26号，天上下着蒙蒙细雨，已经下班的肖健接到通知，有客户在高架发生了三车追尾事故，急需帮忙处理。听闻此事，肖健第一时间赶往事故现场，协助客户处理事故。为安抚客户，肖健不仅细心的叫来滴滴送客户的孩子去上课，更是在长达3、4个小时的交警追责过程中，帮助客户争取最大权益。随后又安排拖车将客户车辆拖回公司进行定损维修。整场事故处理高效、快速，又有条不紊，这让头一次经历这种事的顾客心里安定不少。

2021年1月5号下午，客户朱女士为肖健送来锦旗，上书“情系客户，暖至人心”八个大字。肖健表示：他只是做了他应该做的，因为郑隆集团的服务理念就是：以客为尊，诚心服务。



郑隆集团
ZHENGLONG GROUP

总 第29期

郑隆报

ZHENG LONG NEWS

第29期
2021年
06月刊
郑隆集团企业内刊

2021浦江汽车节正式开幕



为促进消费回补，提升消费水平，激活市场活力，拉动社会消费品零售总额增长，推动闵行区经济高质量发展，2021年5月29日，由闵行区政府牵头，上海市闵行区十余家车企共同开展了第二届上海“五五购物节”汽车促销费暨“五五购物节，全闵行嗨起来”浦江镇专场活动。

浦江汽车联盟正式成立！自5月1日起至6月30日，在浦江镇政府的领导下，汇聚别克、雪佛兰、凯迪拉克、上汽大众、上汽斯柯达、荣威、名爵、天际汽车、阿尔法·罗密欧等14汽车品牌，共30款车型，集体精彩亮相上海浦江1515汽车广场，并通过线下主、分会场联动方式，实现创新产品、优质服务、贴心价格

直达消费者。浦江1515汽车广场，让汽车品牌走进园区，作为面向消费者打造的一场企业真诚让利、优惠幅度空前的汽车促销活动，本次活动获得了众多消费者的关注，更有闵行区电视台现场做大型播报。

汽车联盟的成立，为区内各汽车联盟企业提供更方便快捷的交流合作平台，进一步增强浦江镇在汽车领域的消费服务优势，同时也意味着汽车消费服务质量的进一步提升。

授牌仪式上，浦江镇副镇长王喆先生为企业代表授牌，郑隆集团销售运营总监吴洁女士作为浦江汽车联盟代表上台发言。随后，浦江镇党委副书记、镇长陶兴炜先生、闵行区经委

服务业科科长金莹女士、郑隆集团董事长郑祥军先生共同为浦江1515汽车广场揭幕。

本次2021浦江汽车节是闵行区浦江镇政府继“55购物节”活动后，开展的又一释放浦江消费活力、助推浦江地区汽车行业高质量发展的嗨购盛宴。活动围绕浦江商圈，借力区域流量，相互造势聚拢超强人气，辐射整个浦江乃至闵行。在如此区位优势加持下，郑隆集团将在更多的活动中携手浦江镇汽车联盟积极组织推进，进一步激发汽车消费潜力，以汽车行业风向标的姿态启航，让我们共同见证车市盛宴的绽放！

——汽车4S店运营管理中心（市场） 张天忆

郑隆报期待您的分享

尊敬的郑隆集团同仁们：

《郑隆报》希望越来越多的同仁们能参与进来，让郑隆报的内容变得更加丰富。【来稿要求】标题简明、醒目；内容可读性强，切记流水账，空洞无物；文字简洁、准确，字数500-2000；语句通畅、生动，有条理性、逻辑性；形式可多样化：讨论、评论、叙事、读后感均可；每篇要配上与内容相关的照片或图片，图文并茂。

第30期投稿截止日期为2021年9月30日 / 投稿邮箱：xingzheng@zhenglonggroup.com



百年传奇 锐意新生



上海浦江启隆阿尔法·罗密欧盛大开业

阿尔法·罗密欧品牌源于意大利，历经百年岁月，依然散发着迷人的光彩。2021年5月26日，上海第三家阿尔法·罗密欧中心——上海浦江启隆阿尔法·罗密欧中心盛大开业。

当日，郑隆集团董事长郑祥军先生、郑隆集团副总裁兼运营管理中心总经理郑智勇先生、阿尔法·罗密欧上海区域销售总监邱波先生、浦江启隆首位车主董支殿先生以及众多媒体与嘉宾共同出席开业典礼，庆典仪式将红色经典元素与意大利传统艺术相结合，辅以优雅的大提琴演奏和花式调酒助兴，演绎出纯正的意式激情。

卓越的品牌打造离不开强有力的经销商网络和精益求精的高品质服务，上海浦江启隆阿尔法·罗密欧中心配备阿尔法·罗密欧全球统一标准的检测仪器与维修设备，拥有资深的专业服务团队，力求为每一位客户提供全球标准的咨询、销售和售后服务。毫无疑问，上海浦江启隆阿尔法·罗

密欧中心将为消费者提供更多迷人车型与更多意式尊享服务，让车主体验阿尔法罗密欧的品牌精神，享受纯粹的驾驶乐趣，上海浦江启隆阿尔法·罗密欧中心将会是阿尔法·罗密欧品牌与罗密欧汽车爱好者之间的完美桥梁。

上海启隆阿尔法·罗密欧中心不仅是阿尔法·罗密欧持续深入上海地区的重要举措，更是阿尔法·罗密欧在中国南部地区发展的又一里程碑。阿尔法·罗密欧从一个古老国度来到另一个古老国度，灿烂的文化必将碰撞出更璀璨的火花。

百年品牌将再次激荡风云 传承经典

——汽车4S店运营管理中心（市场） 张天记

上海郑隆汽车（集团）有限公司党支部与上汽大众大众品牌华东党支部、上汽大众斯柯达品牌东区党支部

隆重举行“结对共建”签约仪式

为深入贯彻学习习近平新时代中国特色社会主义思想，全面落实新时代党的建设总要求，实现党组织优势互补，以党建促进业务，充分发挥公司党组织和广大党员推动企业发展、凝聚人心、促进和谐的作用，努力构建“资源共享、优势互补、统筹兼顾、注重实效”的工作原则。2021年3月23日，上海郑隆汽车（集团）有限公司党支部与上汽大众大众品牌华东党支部、上汽大众斯柯达品牌东区党支部隆重举行“结对共建”签约仪式，正式启动共建活动。

会议开始，上海郑隆汽车（集团）有限公司党支部首先代表郑隆集团向上汽大众各位领导的到来致以热烈的欢迎，并就郑隆集团党支部工作的开展进行了介绍。随后上汽大众营销委林晓书记也介绍了上汽大众大众品牌华东党支部、上汽大众斯柯达品牌东区党支部的基本情况。在

接下来的会议中，双方通过共建结对平台、分享工作资源、交流工作经验、解决实际问题等途径，实现党的建设与企业发展良性互动、提质增效。会议最后，双方共同签署《党建结对共建协议&廉政协议》、《郑隆集团九隆大众提升立项》。

在党建工作的引领下，在结对共建的征程中，上海郑隆汽车（集团）有限公司党支部与上汽大众大众品牌华东党支部、上汽大众斯柯达品牌东区党支部的全面合作将更加紧密，更加深入，双方党建互促互进的政治优势将更好地转化为发展优势，把党的政治优势转化为双方生产经营发展、服务群众的实际行动，共同取得新成效，新进展，新胜利！

——集团人力资源部 杨璐



酷爽夏日·渔乐无限钓鱼活动圆满落幕！



时下，垂钓已经成为一项热门的休闲活动，虽然看起来普普通通，垂钓者在寻觅到自己属意的一角空间后，便痴守着一波碧水，盼望着不可预知的收获。虽看起来是一方小天地，却如同为人处事，不仅能锻炼人的心性，更能在期待中给人以或失望，或惊喜。

2021年5月9日，郑隆集团为了丰富员工的业余生活，特举办了年度钓鱼活动。经过一个多星期的前期准备工作，这一天，酷爽夏日渔乐无限终于拉开帷幕！

当日早上7点多，各位热情的员工钓鱼爱好者自行赶往垂钓点，鱼竿、鱼钩、鱼饵，垂钓者纷纷装备齐全，尚未到达目的地，大伙儿已经摩拳擦掌，跃跃欲试。

不一会儿，在湖边放眼看去，便可看到鱼塘边最“霸道”的风景：诸多垂钓者两耳不闻

窗外事，只专注于水中浮漂的一举一动，时不时的传来的阵阵欢呼，将所有人短暂的从专注中拉出来，再陷入更深层的专注中去。临近中午，更有集团行政工作人员贴心周到的后勤服务，为大家奉送丰盛的午餐。钓好鱼，水深自有肥鱼居；钓鱼好，锅里有头大肥鱼。在欢声笑语中，垂钓者满载而归。

钓鱼时间虽短，却可以使人暂时抛却功名和金钱，尽情回归原始和自然，即使骄阳似火，闷热难耐，也丝毫不能影响各位垂钓者坦然处之，这大概就是钓鱼的魅力所在。其实人生也是如此，需要我们从容面对沉浮，切忌心急气躁、急于求成，短暂的失败可以磨练人的意志，随后我们会有更多的时间来品味得失。期待下次再约！

——集团人力资源部 杨璐



郑隆爱心助学 情暖大山“花朵” ——支教助学，我们一直在路上



2021年5月，郑隆集团第七年走入遂川革命老区，开展支教助学公益活动。在吉安市慈善会、遂川民政局、遂川大汾镇政府、遂川政协、遂川审计局、汽摩协会的各位领导及爱心人士的大力协助下，郑隆集团爱心基金管委会秘书长潘道元、集团人力资源部执行总监汪建丞带队郑隆员工，远赴江西省吉安市遂川高塘小学、石狮小学、文溪小学、向日葵小学，探望阔别已久的老师与孩子们，又结识了滁洲小学的新朋友，为他们送去关怀与祝福。

5月11日中午，一行人抵达遂川，首先与吉安市慈善协会负责人汇合，双方进行了初步沟通并规划走访行程，并决定于当日下午就开始走访第一站——高塘小学。在开了一个多小时的车，又翻过两座高达2000米的大山后，

车队终于到达目的地。一路惊险刺激不断，盘山公路无数S弯道，很多路段又仅能容一辆车通行，一边是峭壁，一边是悬崖，偶有泥路深坑，颠簸不断，好在最终平安抵达，有惊无险。

正值学生放学时间，众人的到来受到了孩子们的热烈欢迎，安静的学校一下子便沸腾起来。郑隆集团员工们在操场上将牛奶、零食和学习用品一一交到孩子们的手中，仔细询问孩子们的学习和生活情况，对他们进行鼓励。收到心爱的礼物，孩子们脸上洋溢着幸福的笑容，并纷纷表示一定会好好学习，以优异的成绩来回报郑隆集团叔叔阿姨们的爱心捐助。

走访完所有目标小学，大家发现部分学校存在教室屋顶漏水、教师宿舍无隔热层、饮用水沉淀、特困生等一系列非常棘手的问题，在记录汇总后，将上述问题充分的与各校校长沟通交流，并协助制定修缮资助方案，竭尽所能的为孩子们创造更好的学习、生活环境。各学校校长也对去年疫情期间郑隆集团赠送的疫情防控物资表达了真诚的谢意。

做一件小事容易，但长期坚持很难。郑隆集团连续7年大力资助革命老区贫困学校，始

2021第二季度郑隆集团 获奖情况



1、上海翟业徐耀敏从初赛到决赛，一路披荆斩棘，在2020别克MOT总决赛上实现超长发挥，荣获2020年度别克金牌销售顾问大赛优胜奖！

2、上海逸隆雪佛兰销售顾问王子涵凭借夯实的基础知识、灵活的实景演练，在“梦创战纪”雪佛兰精英联盟赛区域复赛中表现优异，成功晋级全国总决赛！

3、上海祥隆电子商务有限公司在上汽通用汽车第二十三届供应商大会暨2020年度优秀供应商颁奖大会上，荣获开拓创领奖！

4、上海浦江名智4S店荣获2020年度上汽名爵【四星级营销服务中心】荣誉称号！



终不忘初心，用爱承担责任。接下来，我们将继续尽绵薄之力，帮助各所小学改善教育设施，扩大资助范围，期待未来看到更多孩子灿烂的笑容。

支教助学， 我们一直在路上！

——集团人力资源部 岳明明

