

领导管理能力提升

—— 培训回顾

作为管理者，可能每天所处的情景都完全不同，但管理的结果目标却是一样的，那就是“既要业绩，也要士气”。所以这就需要管理者不断探究怎样辅导员工，怎样应对上级，怎样激励团队等等。

为有效的梳理日常团队管理方法和技能，4月16—17日集团新晋管理层共33位伙伴参加了《领导管理能力提升》内训课程学习。

第一天 建立规则，达成一致

会场按照同岗不同公司的原则划分小组，小伙伴们互相认识，角色分配，与老师建立课程规则，开启两天的学习之旅。



首先最重要的是“角色转换，情绪管理”，技术能力优秀被提拔的明星员工在角色转换上出现问题；管辖的部门危机四伏，整天为“救火”疲于奔命；知识无法转化为行动，员工总不听话，问题重复出现……这些日常管理中遇到的问题到底是什么导致的呢？这些麻烦出现时，作为一个管理者，如何更好调整好自己的情绪？以上都是小伙伴们课程讨论的重点。

各小组对团队问题进行整理，分析问题形成的内因和外因，明确自身的能力范围，并通过对“理想管理者”的描绘，体会自身的不足和差距。而在面对压力时，管理者需要尽快纾解自己的负面情绪，接受不完美的自己和队员，用正面的态度共同面对每一个挑战。

第二天 高效沟通，部署带教

大家是怎么定义“职场情商”的呢？有这样一个概念，是说一个人在对各层级沟通当中所表现出来的状态就是职场情商，而高效沟通的前提是对沟通对象性格的准确把握。通过DISC性格测评了解不同类型人群的性格特征，工作中有针对性的使用沟通带教技巧。职场上管理者需要关心“事”，更需要关心“人”，了解员工的性格特质，转变单一的沟通模式，是每个管理者的必修课。

通过两天的课程，小伙伴们对自己的领导力优势和不足有了较为全面的了解，学习了实用的管理工具，在分享和讨论中学员还获取了其他伙伴的管理思路和经验。领导力不是天生的，是可以后天训练的，管理者只有“管”得住员工的心，才能“理”清楚事，期待每位小伙伴的转变。

（供稿人 集团人力资源部 陈双双）

遂川助学

—— “心” 的方向

2019年5月下旬，儿童节来临之际，郑隆集团党支部带着集团所有同仁们最真挚的祝福和最挂念的“心”，远赴江西省吉安市遂川县，先后看望了高塘小学、石狮小学以及文溪小学孩子们。

5月22日中午我们抵达了遂川县城，与吉安市慈善协会负责人汇合，初步沟通了本次活动的行程。第二天一早，在当地爱心人士及政府人员的陪同下，我们驱车前往高塘小学。当时正值孩子们上课时间，为了不打扰到他们的学习，我们在教室外观摩了一会儿，看着孩子们认真听讲的画面，听着孩子们孜孜不倦的读书声，使我们倍感振奋。课间，孩子们一个个都兴冲冲的来问时候，诉说着感念之情，拿到小礼物的他们更是给我们展示了大大的笑容。

下午两点左右，我们驱车前往了石狮小学，集团去

年资助了石狮小学教师宿舍、教室门、教室灯具等的修缮。今年，我们将看看还有哪些是需要我们资助的。在回访教室宿舍时，我们发现室内地面凹凸不平，灯光昏黄不明亮，老师们常常在昏暗的灯光下批改作业。为此，我们代表集团对石狮小学的教室宿舍做了修缮资助，希望能帮助老师们在更明亮、安全的环境内指导孩子们的学习生活。

这次助学之行让我们最难过的是位于山顶深处的文溪小学。我们到达学校时已过放学时间，校长在操场上等着我们。在和他的交流中了解到，由于地理位置的不便，全校30多名学生只有两位老师教书，其中一人便是校长。甚至，就连孩子们的午餐也需要这两位老师负责。学校背靠大山，所使用的山泉水常常因为雨水、残枝等的问题而无法使用；学校的卫生条件以及教室内的学习环境都非常的糟糕：凹凸不平的地面、下雨天昏暗的教室。集团党支部当即决定对文溪小学的用水、厕所及教室环境做出捐助，希望可以改善学校的一些基本设施，让孩子们有更安全、更健康的环境去学习。

近年来，郑隆集团大力资助山区贫困学校。今年正值郑隆集团成立20周年，风风雨雨走过，集团有了一定的底蕴，回馈社会是我们的责任和义务。少年强则国强，愿我们山区的孩子们能快乐健康的学习成长，为更好的明天而奋斗。

（供稿人 集团人力资源部 王雯艳）



郑隆集团喜讯

2019年2月郑隆集团旗下上海华隆、上海浦江九隆荣膺2018年度上汽大众六星级经销商荣誉。郑隆集团成为上海市唯一一家同时获得两家六星级经销商荣誉的集团。2019年5月下旬被厂家评为“卓越经销商”的上海华隆大众4S店有幸迎来上汽大众汽车有限公司销售与市场执行副总经理兼上海上汽大众汽车销售有限公司总经理贾总深入走访。在座谈会中贾总与我店领导层深入沟通，悉心听取经营情况汇报，并对存在的困难给予大力政策支持。

除此之外，郑隆集团旗下上海浦江郑隆荣膺2018年度上汽通用别克销售&售后双五星级殊荣,同时获得2018年度上汽通用汽车优秀进步奖和别克服务达人；上海翟业荣膺2018年度上汽通用别克销售五星&售后四星级殊荣；上海逸隆荣膺2018年度上汽通用雪佛兰销售五星&售后五星级殊荣；上海逸隆宝鸿荣膺2018年度上汽通用雪佛兰销售四星&售后四星级殊荣，同时获得2018年度上汽通用汽车综合技术金奖及雪佛兰业绩提升奖；北京迅捷腾和荣膺2018年度上汽通用别克售后三星级殊荣；江苏宁隆荣膺2018年度上汽通用别克售后三星&雪佛兰售后三星级殊荣；上海

浦江联航荣膺2018年度上汽斯柯达“卓越新秀经销商奖”；上海郑隆汽车销售有限公司荣膺2018年度上汽大众销售“卓越关键客户奖”；凯迪拉克品牌上海郑隆名智被厂家授予2019年上海车展最佳突破奖。

郑隆集团在此感谢客户朋友、厂家领导及各界媒体朋友对我们一如既往的支持。您的支持与信赖，为我们赢得荣誉，是我们最大的前进动力。同时也感谢全体员工共同的努力与辛勤的付出。我们永远满怀信心和豪情，立志融合奋进，创造新的辉煌业绩！



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 22 期投稿截止日期为 2019 年 09 月 15 日 / 投稿邮箱：xingzheng@zhenglonggroup.com

“只要有亲戚朋友肯定介绍给小高”

翟业别克的销售顾问高红玲，2018年11月接到一位客户的电话，称想购买一台别克V5新能源车。客户非常喜欢这款车，但由于未缴纳满1年社保，不符合征信条件，爱人虽是上海户口，但由于违章次数过多，也不符合征信条件。客户已经去过好几家别克4S店咨询，都不能办理。但高红玲接到客户电话后当即表示可以尝试申请一下，特邀约客户到店，具体了解客户需求，并表示提交申请试试。第一次，结果与其他4S店给出的结果一致，没通过。但她不气馁，本着“以客为尊，诚心服务”的理念，亲自登门去拜访客户，深入沟通了解后，并提出用户口本提交试试。客户无奈地说，其他店说了户口本也不行。高红玲认为没试过，怎么能断定不行呢？凭着一股子干劲，她跑前跑后，不断的虚心请教有丰富销售经验的前辈，不停的翻阅相关政策资料，虽然历经波折，但经过一番努力，最终通过了复议。客户最终如愿以偿购买到心仪的爱车，提车当天和爱人一起喜滋滋的拎着水果来感谢小高，说今后只要有亲戚朋友肯定介绍给小高。

感动源于每一个瞬间，这只是我们日常工作中的一个小缩影。客户的满意是我们的追求，客户的声声感谢，对我们而言无疑是莫大的成就感。



“您这样的服务真的是我在其他店里从未感受到的”

不久前有一位ATS-L的车主张先生，因发生事故，车辆需要整形补漆。郑隆名智的客户经理荣誉，得知情况后，第一时间询问了张先生的身体情况，并了解到张先生的妻子刚好到了怀孕临产阶段，没车对他们的出行会造成相当大的影响。同样为人父母的荣誉赶紧让车间帮忙，在保证质量的前提下尽快修复车辆。同时，考虑到孕妇平时都需乘坐该车出行，荣誉果断的与售后总监沟通，申请为这位特殊的客户免费做一次深层清洁，以降低刚喷完的油漆对孕妇和宝宝带来的伤害。通过大家的共同努力，隔日下午车辆便整修、深层清洁完毕，并通知客户来取车。原本约定17点来取车的张先生，由于某些原因耽搁了，张先生表示可以把钥匙交给保安或第二天来提车。正巧这时荣誉又得知儿子发烧到39度需尽快送医就诊，但出于对本职岗位强烈的责任心，她还是坚守岗位。一方面，在这个非常时期不想耽误客户用车，另一方面，由于客户是做油漆的车辆，需要当面验收才能放心交车。这种对客户负责，对公司负责的态度，也感染到了客户。当晚8点，客户带着即将临盆的妻子一起来取车，看到已经停在完工交车区并将所有车窗打开的车子，连声感谢并说道：“您这样的服务真的是我在其他店里从未感受到的。”

荣誉把客户当作自己的亲人、朋友一样看待，急他们所急，想他们所想，解他们之所难，站在客户的角度思考问题，热心服务客户、忠于岗位职责，充分展现了作为一位郑隆人的良好职业素养。

以客为尊
诚心服务

ZHENGLONG GROUP

以客为尊
诚心服务

为进一步加强企业文化建设、全面树立和展示“以客户满意度为中心”的服务理念，集团确立了“以客为尊 诚心服务”的企业宣传口号。以客为尊——要求永远把客户利益放在第一位；诚心服务——强调要用真诚来创造感动，真正的让客户感受到“六颗星”的优质服务，即热心、诚心、爱心、细心、耐心、责任心。

“我会一如既往认真负责并坚持下去”

“您好，欢迎致电郑隆名智凯迪拉克，请问有什么可以帮您？”一句真诚温暖的开场白，架起与客户温馨沟通的桥梁，每一次耐心周到的服务，都有着“润物细无声”的作用，体现了客服人员的真诚，更体现了客服人员对客户的人文关怀。

郑隆名智的龚仪仪就是这样一位平凡的客服专员。在进入郑隆名智之前，她没有从事过汽车这个行业。本着对工作的热爱，一路走来，不停的摸索，不断的成长。随着业务量不断增加，有时她需要同时兼顾交车、维护客休区以及打回访电话。辛辛苦碌的一天又一天，并未将她热情退却。不管工作节

奏如何，她都会做到尽心尽力，保质保量的完成。她说：“在以后的工作中我会一如既往认真负责并坚持下去。”

客服工作看似普通而平凡，但本身蕴含着丰富的内涵和价值。谁都知道，跟客户直接打交道并不轻松，但小龚却说，她喜欢看到客户希冀而来，满意而去的表情；喜欢听到客户在我们的建议下得到意外收获的喜悦。有时也会碰到“不讲理”的客户，此时更需要我们的耐心、细心、诚心，用我们的真诚去帮助客户解决问题，只要我们用心，大多数客户的怒气就会烟消云散。真诚是可以传递的，只要你真诚

的对待别人，别人也同样会感受到你的真诚。

服务之道在于用心。在我们身边，还有很多诸如如此的平凡但又感人的小故事，还有许许多多诚心诚意为客户服务不求回报的郑隆人，他们通过优化服务流程，延伸服务触角，用心为客户提供专业化、人性化的优质服务。用坚实的行动诠释着“以客为尊 诚心服务”的执着追求。

（供稿人 集团客户服务中心）

刚好遇到最美的你

2019年郑隆集团青年联谊会

春暖花开，阳光明媚，为了丰富郑隆集团员工工业余文化生活，加强不同职业间的沟通与了解，集团人力资源部邀请知爱母婴、泛微科技、思顶科技等知名企业一同举办首届浦江智地青年联谊会，并于2019年4月25日下午在园区8A-2F多功能厅隆重举行。

下午13:00分，嘉宾们陆续签到入座，女嘉宾“假面”神秘闪亮登场如期而至，主持人登台宣布联谊会开始。嘉宾们纷纷展示他们精心准备的节目，形式多样，异彩纷呈，展现了当代年轻人的才艺与风貌。其中，穿插的互动小游戏“报猜价”“切菜丝”“套被罩”考察嘉宾们对生活用品的熟悉情况、男女嘉宾间的配合情况。嘉宾们默契互动的场景赢得在场观众的阵阵掌声，带动了全场积极性，游戏获胜组也赢得了丰富的礼品。“速聊30秒”互动环节把会场气氛推到了高潮，通过一对一的沟通了解，男嘉宾把提前准备好的红玫瑰送给心怡的女嘉宾，确定相互间的心意，牵手成功。

最后，联谊单位负责人、男女嘉宾以及活动组工作人员合影留念，联谊会落下帷幕。本次联谊会增进了联谊单位间的友谊，增强了员工内部的凝聚力，加强了各部门、各行业之间的交流、融合和发展，同时丰富了伙伴们的业余文化生活，真正实现以员工满意度为导向的精髓。

（供稿人 集团人力资源部 岳朋朋）

携手并进 一路有你

九隆&联航一起奋斗 一起拼搏

转眼来到九隆大众已经大半年了，和各位销售前线的小哥哥小姐姐们一起努力一起奋斗，一次次的展厅活动，一次次的外拓、外展。为了目标努力奋斗，为了业绩加班流泪，有吃过苦也有丝丝的甜，大家吃饭休息时的嬉戏打闹，化解了点点的辛劳困苦。在完成了一季度的艰辛考验后，春天的气息已经悄然而至，公司适时组织了一场积极向上的团建活动。

4月10号我们一早来到了奉贤的金源果蔬。一下车映入眼帘的就是偌大的足球场、满是泥泞的越野卡丁车、荡漾在幽静湖面上的皮划艇、绿油油的射箭区和冒着袅袅炊烟的烧烤炉。各位小伙伴们像撒欢的兔子满场跑，似乎要释放出平日的层层压力，而各位领导反而做起了服务生，做着各种准备工作。

烧烤的食材准备起来还真是不简单，各种各样的荤素搭配、各种各样的调料及工具。在大家的一起准备下，不一会儿就喝着小酒，吃着烧烤大餐，吹着还带微微凉凉的春风，好不惬意！

酒足饭饱之后微微犯困，但是行政前大大一声令下：“PK赛正式开始了，大家到足球场集合！”大家听令如离弦之箭一般“嗖”的飞奔出去，我们范总看着大家的执行力，露出了老母亲般的微笑。摸石头过河、团队行进、三人两足一个接着一个，虽然不是高难度的游戏，但大家仍然争相恐

后，为了自己的团队拼命奋斗，再也没有了男生女生、大众还是斯柯达之分，大家都为了最终的结果奋不顾身，为了团队的荣誉而奋斗，最后只能在一片欢声笑语打打闹闹中分出了输赢。

分组赛结束后就是今天的重头戏——真人CS，这个是最能体现战略部署、团队协作、勇气与智慧、胆量与颜值并存的游戏，每个拿着“枪”的样子都像极了冲锋陷阵在前线的战士，更像极了我们销售一线上的自己。

不知不觉中已经夕阳西下，透过微微泛红的阳光，早春的冷风提醒大家，美好的时间总是短暂，大家一起收拾着，你帮我拿着，我帮你拎着，虽然一身疲惫但依旧挂满笑容，就像每场展厅活动结束后，无论多累，大家都会主动帮忙收拾展厅一样。由小见大，由浅见深，这就是我们不屈不挠的九隆&联航，这就是我们团结奋战的九隆&联航，这就是我们为之鞠躬尽瘁的九隆&联航。

（供稿人 浦江联航 市场部 张俊娟）