

# 郑隆集团客服培训分享会



客服对于企业而言，是和客户直接沟通的桥梁，是企业当中对于客户需求最为敏感的岗位，对于企业有着极为重要的作用。“以客户尊，诚心服务”是郑隆集团一以贯之的服务理念。为了更好地为客户提供最好的服务，提升客服部门的服务水平，郑隆集团人力资源部联合客服部开展了关于客服部案例的分享会，所有参加人员共同探讨，深入剖析工作疑难，学习客服专业知识。

本次分享会包含客服标准话术培训、情景演练、优秀案例分析等丰富内容。一开始由从事客服工作多年、经验丰富的集团客服主管蔡红女士为大家带来客服标准话术的培训，强调客服在接待中怎样运用标准通用话术、表扬对应话术、服务禁语以及在回访电话中的服务技巧，如何运用服务的话术让客户感受到我们的诚意和真心，提升客户的服务体验，这是客服在工作当中非常重要的一环。

此外如何得体地应对多种不同情境下的客户，也是

我们客服人员非常重要的专业素养。在情景演练中大家分别充当客户和客服的角色，站在各自的角度上进行话术交锋，面对需求复杂多样的客户应该如何完善应对，如何让客户感受到我们服务的诚意，这些对于我们客服来说都是不小的考验。另外还有优秀案例的分享，通过实际的案例让大家对优秀服务有了更加深刻的了解，客服部的小伙伴都受益匪浅。最后大家准备晚餐，让情景演练当中落败方为胜利方制作了手工饺子，算是对落败方的小小“惩罚”，大家一边享用晚餐一边回顾着今天的收获。

客户的满意永远是我们进步的最大动力，郑隆集团将始终秉承“以客户尊，诚心服务”的服务理念，不断提高客服人员的专业素养，以真心换取真心，用情感温暖情感，做到急客户所急，想客户所想，为满足客户的服务需求而不懈努力。

（供稿人 集团人力资源部 李甜甜）



# 郑隆集团 税务培训会

随着税法环境的变化，增值税扩围的深入，对企业的税务管理工作带来了全新的挑战。将税务管理渗透到企业战略、经营、决策、资本运作等每一个环节中，加强企业税务管理，规避企业税务风险，已经成为企业必须直面的课题。

为提升郑隆集团各部门对税务知识的理解和认识，更清晰地了解税法概念、税收的本质及作用和相关税务法律法规最新政策，以及其具体在企业经营中的关系，六月四日下午，郑隆集团财务部和人力资源部共同组织安排了关于税务相关内容的培训会，本人非常有幸参加了此次培训。

会议邀请了闵行区第十税务所陈所两位资深税务专家，对主要税种进行了介绍，包括增值税基本概念、计税方法、计算实例、纳税义务时间和纳税期限等相关知识点，还专门针对汽车经销商行业增值税风险点进行了讲解，比如关于销售收入的确定，视同销售等注意要点。此外对我们每个人息息相关的个人所得税进行了详细的讲解，让众人都对个人所得税有了更加深入的认识。两位专家的



讲解通俗易懂、言简意赅，我们从中学到了很多。

这次培训给了我们一个非常好的学习平台，通过此次学习让自己更加了解税制，明白税法的作用，以及如何操作。现在的一切都在不断的进步和变化中，我们的财务知识、条例以及会计法规也在不断的健全和修改中，作为当前的财务工作者一定要不断提高自身业务能力，严守会计法规，扎扎实实的把财务工作做好，时刻牢记财务工作的重要性。

（供稿人 上海郑隆 金春丽）



郑隆集团  
ZHENG LONG GROUP

总第25期

# 郑隆报

ZHENG LONG NEWS

第25期

2020年  
06月刊

郑隆集团企业内刊

# 疫情束缚汽车行业脚步 至暗之中仍有曙光

浦江锦隆/浦江名智助力五五购物节

浦江郊野公园分会场再接再厉

5月1日至10日，上汽集团积极响应上海政府的号召，在上海展览中心携五大整车企业、九大整车品牌亮相“五五购物节”，展现企业责任担当，助力经济回暖。而我们浦江锦隆荣威/浦江名智名爵，在这次的五五购物节中也拿出了百分百的行动力，积极参与其中，为汽车行业乃至上海的经济复苏贡献自己的一份力量。

打响上海展览中心主会场的第一炮

上海展览中心，作为此次五五购物节的主会场必然是各品牌竞相角逐之地。由于疫情的影响，展览会的人流明显不如往年那样人头攒动，这样的局面给集客带来了很大压力，但是作为郑隆人，我们浦江名智和浦江锦隆的小伙伴每天早出晚归，整整14小时为购物节默默耕耘着。车展的那几天十分闷热，而集客、派传单都是在室外，我们没多久就已汗流浹背，但每每看到顾客，我们的销售团队都会秉持着“我待顾客如初恋”的信念，微笑相待、细心解说、专业答疑。

我们市场部的同事也配合销售争取到了客户留资的大量信息，和销售共同加班加点，电话邀约，终于不负众望，十天里荣威、名爵双品牌表现不俗，成交车20余辆，迎来了开门红。



坚守大本营 为五五购物节书写圆满篇章

购物节主会场、分会场的同事成绩喜人，驻守在大本营店的同事们也不甘落后。每天进行电话邀约，在附近各大商圈、人流聚集地发传单邀约。店内也策划了活动爆款促销车型以及力度空前的惠民购车福利，优惠力度让客户们难以拒绝。天道酬勤，有这样团结奋进的团队，在五五购物节中，我们浦江锦隆/浦江名智团队，总共完成销售量140余辆，为五五购物节书写了圆满篇章。

通过五五购物节我们深知“办法总比困难多”，接下来的“六六购车节”也已在紧锣密鼓的筹办中，郑隆集团也将一如既往的拿出最大拼劲，为重振汽车行业发展、助力疫情后的经济增长而努力！

（供稿人 浦江锦隆 孙嘉慧）

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26期投稿截止日期为2020年9月10日 / 投稿邮箱：xingzheng@zhenglonggroup.com

# “金牌主播”养成记

2020年受疫情影响，汽车行业也受到了巨大的冲击。对于我们4S店来说没有新增客流的补充如何才能完成既定目标呢？浦江郑隆管理团队群策群力，积极利用线上平台，探索出一条线上直播网红店之路，这其中涌现出最为耀眼的网红主播---浦江郑隆金牌销售顾问江怡萌。



短短几个月，江怡萌是怎样从一名展厅销售顾问成长为上汽通用官方指定的经销商线上主播的呢？自律、努力也许就是他最闪亮的名片。看看这组数据：一周4场懂车帝直播，每次下午直播2小时；天猫厂方直播场12场，每次直播2小时；明星直播场2场，晚间播至深夜；易车网直播、梨视频直播，每次直播3小时……直播观看人数从最初的几个人到几十人，几百人，几千人，几万人，两场明星场的直播观看人数更是达到了40多万人次，订单数量也成倍增长。

我们常说：“机会总是留给有准备的人。”一次偶然的机会，上汽通用品牌要进行直播，需要一位控场能力和应变能力都非常高的销售顾问配合，通过直播介绍别克品牌最新动态、政策以及产品的

推广。江怡萌主动请缨，配合厂方完成了一场又一场的直播，由于直播效果理想，厂方还邀请来了杜海涛、阚清子这样的大明星同台直播，刚开始直播时，江怡萌有些放不开，但一说到车子的性能、构造，竞品等专业问题时，他马上进入了状态，专业、自信、从容的表现，赢得了大家的一致好评，直播成交量也节节攀升。

天道酬勤，正所谓一分耕耘一分收获，江怡萌凭借自身的勤奋和自律在自己平凡的岗位上展现不平凡，实现了自我的价值。郑隆人同为追梦人，相信在成功的道路上，每一个郑隆人的努力都一定不会被辜负。

（供稿人 浦江郑隆 蒋丽娟）

# 郑隆集团人才库人才访谈



被采访人：李振义

工作部门：汽车美容部

工作岗位：汽车美容主管

工作单位：上海耀尊汽车服务有限公司

李振义2018年加入郑隆集团-上海耀尊汽车服务有限公司担任装潢技师一职，负责汽车配件安装、玻璃贴膜、座椅等相关汽车电器设备的安装调试工作。他自律、勤奋、好学，是领导眼中的好员工，他积极进取、乐于助人，是同事心中的好伙伴。

回顾初期的点滴，李振义心里不免有些感触，高中毕业后，本有机会读大学的他，考虑到家庭的经济状况，毅然选择了放弃求学，直接就业，帮衬着父母照顾年幼的弟弟，分担更多家庭的责任。他始终坚信是金子不管在哪，总会发光的。

2014年，李振义跨出校门，迈入了社会这所大学。这位真诚、踏实的90后的小伙子，在徐州一家汽车装潢公司从装潢学徒工干起，一干就是四年。为了追求更广阔的平台，2018年他加入耀尊，凭借踏实、肯干、不怕吃苦的精神，很快融入了新的工作岗位，接触到了更多汽车装潢的新工艺，遇到了更具有挑战性的客户需求，结识了更多优秀的新伙伴。

只有你流过的汗水不会欺骗你。2019年7月份，他通过集团人才库的重重选拔考核，正式加入郑隆集团人才库。加入人才库后，他不仅本职工作更加高效，人才库的内训、外训、同岗交流会、拓展活动也从不缺席，线上商学院的学习更是位居每月学习力排行榜第一名。他在工作之余也没有停下来学习的脚步，线上学习系统中的记录说明了一切，他大部分的学习时间都是晚上10点之后和清晨5-8点钟之间，线上36门管理学大课、近400本书籍他都几乎学习完成了70%以上，无论是寒冬还是酷暑他始终如一。线上商学院的老师也曾多次反映他是迄今为止为数不多的作业正确率90%以上，几乎一次性通过的学员，非常让人为之敬佩。有付出就会有收获，2020年4月，李振义正式晋升成为了耀尊美容部的主管，负责美容部的运营、团队管理等相关工作。

越自律，越优秀，我们郑隆集团人才库小伙伴们都有着共同的优秀特质，在郑隆集团这个平台上，也希望涌现出更多优秀的同事可以加入人才库，一起与公司共同成长进步！



（供稿人 集团人力资源部 岳朋朋）

# 郑隆集团致最童真的你

## ——所有的大人起先都是孩子

有时候会想，曾经的六一我们在做什么呢？

在我的印象中是，提前一天做完六一一节那天的作业，抱怨着要表演节目，又要玩一遍似乎每年都差不多的游戏，但依旧对奖券换得的小礼物抱有期待；为了当晚的晚会全校排练了好几个月的集体舞，到最后大家都坐在草坪上看着漫天烟花绚烂。这些场景历历在目却又有那么些遥不可及，就像那一串串，在阳光的照耀下看上去五颜六色的泡泡，充满着梦幻般的美好。



而当曾经的孩子有了自己的孩子，我们正在做什么呢？

我们学着父母的样子照顾、保护我们的孩子。我们记录下他们每个成长的瞬间，翻看相册看他们从小到大的变化；我们会分享他们的糗事，一边笑一边想着怎么会有这么可爱的孩子呀，这样天真无邪的灿烂笑容真想永远守护在我们的心里。

今年的六一我们依旧根据孩子们的年龄、喜好准备了各种各样的小礼物——乐高、四大名著、小米涂鸦板、积木城堡、文具大礼包、泡泡机等等，看到孩子们拿到礼物后弯弯的眉眼会不会回忆起小时候的我们拿到礼物的时候的快乐呢？

最后祝愿我们郑隆集团的小朋友们在未来的日子里继续茁壮、快乐成长，能按照自己的想法成为自己想要成为的人，在这充满未知和挑战的道路上勇往直前，永不退缩；希望我们郑隆集团的大朋友们能坚持自我、做最好的自己，继续追寻我们的梦。祝六一儿童节快乐！

（供稿人 集团人力资源部 胡雨佳）

# 技能比武显身手 服务水平见真章

为进一步弘扬工匠精神，展现汽车行业职工真正技术，提升行业水平，华漕镇总工会于2020年5月22日开展2020年华漕汽车行业工会职工维修技能比武活动。闵行区总工会副主席许向东，华漕镇人大副主席、总工会主席唐彦令等领导嘉宾出席，包括翟业在内的来自华漕镇汽车行业工会的20支队伍参赛。

本次技能比武大赛是华漕镇在企业复工复产后的第一场大型活动，这既是企业发展的需要，也是职工成长的需要，更是企业与企业之间、职工与职工之间学习交流的需要。

本次大赛分为汽车发动机维护保养和汽修服务接待



待两大项目，比赛时间分别是40分钟和15分钟。每支参赛队伍都将参与两个项目比拼，由专业裁判组打分。上海市劳模、“上海工匠”洪永楠担任主裁判并组织各项目裁判组组长对全体选手开展了专题培训，保证比赛的专业性和公正性。

翟业本次派出的是机电师傅尤松，客户经理余兴安。两人分别参加汽车发动机维护保养和汽修服务接待，在日常工作中他俩也是同岗位里的佼佼者。比赛开始，大家更是拿出了真本事，不紧不慢，稳扎稳打。对于尤松来说保养操作流程早已烂熟于心，动作娴熟流畅。裁判“乔装”为顾客，在选手们的汽修服务接待过程中“挑



刺儿”，余兴安通过温和的语气，细致的询问，笑眼中的专业与真诚成功地说服了裁判。最终尤松获得发动机维护保养个人第一名，余兴安获得汽修服务接待个人第二名，翟业获得团体金奖。

翟业通过参加本次技能比武大赛，以赛促学，以学促行，更好地提升服务技能和水平，展示了汽车行业优秀员工技能和风采，弘扬平凡岗位上的工匠精神。匠心，既是尽职尽责，也是精益求精，郑隆集团为了给客户带来更好的服务体验，永远不会停止对极致和完美的追求。

（供稿人 翟业 冯婷）

