

您的满意,是我们前进的最大动力

秋天,是果实累累的季节,金黄摆脱了青色,成就一季度的收获。值此集团“满意度服务之星”的评比活动来临之际,所有员工时刻牢记郑隆集团“以客为尊 诚心服务”的宣传口号,不断努力,突破自我。其中有四位同事因最优质的服务被评选为2020年第三季度“满意度服务之星”,让我们一起来认识一下他们!

★ 郑隆名智客户经理——荣誉 ★

“车主王晓明,是我之前公司的凯迪拉克忠诚老客户,车子已经行驶了将近15万公里,我习惯称他为“老王”。从杨浦店到宝山店,老王一直追随着我。上个月老王来检查车辆故障,我在告知他车辆要留厂检修后,考虑到老王年龄已接近70,如果没有车对他来说会很方便。恰巧那几天公司的代步车都已借出,于是我毫不犹豫地把自己的车辆借给老王,并告诉他等配件到货了,我们会抓紧

时间维修。老王很感动,他表示:“小荣,这么多年,我这辆老坦克一直不换,也是因为想多享受享受你们凯迪拉克的优质服务,你到哪里,我就跟到哪里。”其实对我而言,能让客户真正的满意,把客户当做一位老朋友相处,是我最大的荣幸。”

正如她的名字,荣誉时刻严格要求自己,将客户满意作为最终服务目标,才最终获得此份荣誉。



★ 逸隆汽车销售顾问——施勇 ★

“5月份,展厅来了一对老夫妇,前台同事在门口迎接问候时,客户直接表示:我找施勇。等我迎上去打招呼的时候才回忆起这是我曾接待过的周女士夫妇。一阵寒暄后,周女士很直率的跟我说要订车。我心中充满好奇,时间早已过去了两年多,是什么让她想买车时还记得我?后来的聊天中我才了解到,原来周女士此前去过好几家4S店,很多销售看他们年纪大,会表现的很不耐烦,往往敷衍了事。而当年他们来逸隆看车,由我负责接

待时,整个交流过程我始终很耐心,不仅给他们介绍每一款车型,比较各款车型之间的区别,还做到了设身处地的考虑他们的用车需求。正是这份耐心、细心、专业的态度,感动到了周女士,让他们在这次买车时想起并找到了我。”

乔·吉拉德曾说过:“不论你推销的是任何东西,最有效的办法就是让客户真心相信你喜欢他,关心他”。只要你有办法让客户心情舒畅,他们就不会让你失望。



★ 九隆大众回访专员——赵婷婷 ★

“客服岗位可能比其他岗位工作都要枯燥,每天重复着一样的步骤。在处理客户客诉的时候,要学会换位思考,站在客户的角度,设身处地的去理解问题,才能更好的体会客户的感受。满意度回访,并不是一味的要求客户给好评,要尽量让客户用真实的体验来评价。多回访、真实记

录、及时反馈,帮助业务部门发现问题、改善问题是我们客服的价值所在。”

的确,客服的重要性不言而喻,可以说是企业和客户沟通的桥梁,只有保持与客户间良好的沟通,想客户所想,才能为企业创造更大的价值。



★ 华隆大众客服经理——朱海霞 ★

“自2017年9月加入郑隆集团,已有三年多。我从懵懂无知的新人,成长到如今处理各类客服工作能“游刃有余”,离不开华隆大众客服部的培养。华隆大众客服部始终秉承“以客户满意度为中心”的服务理念,严格贯彻落实集团规章制度,客服工作看似只需要每天把简单的事情重复做好,但需要时

时保有耐心,要针对每个客户的难题,区分各种情况加以解决。长期坚持做好每一次客户服务,这个过程使我受益良多。”

客服团队的服务质量对以销售业务为主的公司来说至关重要,公司的稳步发展,离不开客服这类“背后”员工的默默奉献。



十分的耕耘成就了上述获奖者们今日的收获。不知道下一季收获时,又能见到哪几张温暖的笑容?我们很期待!

—— 郑隆集团 徐婷



总 第27期

郑隆报

ZHENG LONG NEWS

第27期
2020年12月刊
郑隆集团企业内刊



别克销售顾问金牌大赛（MOT）纪实

—— 浦江郑隆金牌销售顾问陈鹏、翟业销售精英徐耀敏成功晋级全国总决赛

上汽通用别克一向重视销售顾问的服务力提升和职业素质培养,一年一度的金牌销售顾问MOT大赛早已成为交流业务知识、提升业务技能、扩展销售思路的优秀平台。金牌销售顾问MOT大赛不仅是别克品牌的传承的见证者,更是扩展销售顾问开放性思维的一种全新方式。

11月25日,2020别克5区金牌销售顾问大赛在上海开锣,围绕知识笔试、现场辩论、即兴演讲这三个环节展开精彩对决,全国800多家经销商、近万名优秀销售顾问参与其中,历时4个月的层层选

拔,郑隆两位优秀员工陈鹏、徐耀敏荣获上海区域优胜奖,成功晋级全国总决赛。

凭借丰富的销售经验和大方热情的表现,浦江郑隆金牌销售顾问陈鹏、翟业别克销售精英徐耀敏在初赛、区域赛、分站赛、选拔赛中一路破关斩将,最终脱颖而出。赛后,徐耀敏表示:“实战赛制非常严酷,但也不失为一次挑战自我的机会,在激烈的比赛后,她更加懂得珍惜,珍惜每一个主动进店客户,珍惜每一次来之不易的机会。磨练意志,转变心态,成为一名真正的金牌销售。”

此次MOT大赛,对所有参赛的销售顾问而言是一次很好的锻炼,这不仅是专业技能的较量,更是心理素质的考验。

“世界上最难超越的人是你自己”。奋斗是花朵,绽放出光明与希望。自信是果实,回报以芳香与甘甜。成功是落叶,奉献出余热化春泥。

愿郑隆的所有销售顾问都能在行走的过程中边总结、边成长!

—— 上海翟业 徐耀敏
浦江郑隆 蒋丽娟

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28期投稿截止日期为2021年2月28日 / 投稿邮箱: xingzheng@zhenglonggroup.com

科技改变出行

天际ME7首批车主交车仪式圆满落幕



从19年上海车展的初次面世，到今年9月19日的正式销售，天际ME7到来的步伐走的稳稳当当。8月初，位于上海静安寺旁的天际中心正式试营业，天际ME7迅速走进大众视野。

2020年11月7日傍晚，位于申城的天际ME7首批车主交车仪式正式开启。天际汽车总裁兼CEO张海亮博士，上海地区独家代理、城市创客伙伴：郑隆集团执行副总裁郑智勇先生，订车的准车主们以及沪上的主流汽车媒体纷纷莅临现场，见证了此次交车仪式。

作为东道主，郑隆集团执行副总裁郑智勇先生代表经销商上台致辞，他表示：“新能源汽车一定是将来汽车行业的主流，郑隆集团与天际汽车的合作，就已铺开了天际品牌全网渠道。作为知名的汽车经销商集团，郑隆集团一定会用自己多年来的销售经验，将天际汽车带入到更多用户的生活中，给他们带来生活品质的提升。郑隆将与天际一起，探索无限可能，领略未来出行！”

天际汽车董事长兼CEO张海亮博士作为品牌方领导，他表示：“车辆交付不是终点，而是天际汽车打造数字化、智能化生活

方式的全新起点。天际汽车将继续聚焦用户需求，创造不断进化的人机交互、不断拓展的用车场景、不断升级的有车生活！希望天际ME7的智能电动SUV车型，能够给所有天际车主以梦想和未来。”

交车仪式现场，首批车主代表也通过不同的形式，分享自己与天际汽车的故事。他们手握领导们亲手交付的新车钥匙，未来将在天际的伴随下，开启全新的生活旅程，探索移动智能生活的更多可能！

—— 郑隆集团 张天忆

“郑隆集团·新能源专场月”主题活动圆满落幕

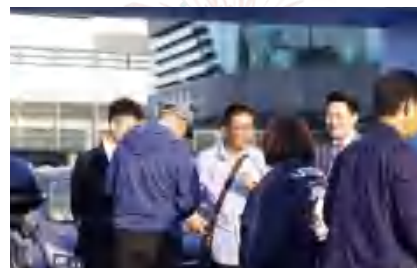
2020年10月31日至11月30日，为期一个月的“郑隆集团·新能源专场月”主题活动圆满落幕。为了此次活动的顺利开展，我们提前了解相关政策，做好活动计划，搭建场地，联系客户，做好应对各项突发状况的准备后，整合所有品牌资源，展开了轰轰烈烈的回馈客户活动。

31天的时间，在郑隆集团所有4S店员工的共同努力下，活动现场共获得订单40张，斩获新能源订单552张。这是所有幕后及前台员工的胜利，是整个郑隆的胜利！在此，我们衷心感谢所有人的付出，正是大家的共同努力造就了郑隆今日的成绩。

面对客户的期待，我们从不敢辜

负、不忍辜负也不能辜负。我们将始终秉持着以员工满意度为导向，以客户满意度为中心的经营理念，倡导创新就是财富、团结就是力量、坚持就是胜利的精神，坚持以客为尊、诚心服务的宗旨，我们会以本次活动为标杆，以更高的标准要求自己，做出更好的业绩，请各位拭目以待！

—— 郑隆集团 张天忆



火爆购物狂欢节 祥隆电商为荣誉而战

随着电子商务需求的逆势“井喷”，新的营销模式逐渐为大众所接受。作为年度最为火爆的全民狂欢购物节，“双十一”早已成为中国电子商务行业的年度盛事。为备战“双十一”，祥隆电商全员整装待发，统一穿上大红色的定制工作服，“登顶”、“不忘初心，不惧挑战”、“为荣誉而战”等字样印在背后，大家纷纷摩拳擦掌，跃跃欲试。

这场看不见硝烟的“双十一”之战，各部门职责分工明确，共同为祥隆送上暖心祝福。台前、幕后所有工作人员吹起号角，高歌猛进，造就了“双十一”的全面告捷，再创业绩新高！



幸不辱命！百亿补贴超级IP连续助阵十一天，祥隆电商厚积薄发，在上汽大众品牌八个平台实力制霸！荣获九个冠军！

这是祥隆的胜利，是每一个员工的胜利！是祥隆电商奔赴广阔天地接受更高挑战的新篇章！

“海阔凭鱼跃、天高任鸟飞”。在这场使命之战、荣誉之战中，祥隆电商成绩亮眼，在未来的战斗中，相信他们同样答卷可期！

—— 郑隆集团 陈麟



满意只有起点 服务永无止境



经过严格公正的实地探访和考察，郑隆集团2020年度第三季度飞检及暗访项目排名结果揭晓，浦江郑隆别克团队凭借优质的客户服务及完善的工作流程获得本次评比第一名。近日，集团运营管理中心对浦江郑隆别克团队进行表彰并送上了奖励。

关于获奖一事，浦江郑

隆别克团队成员表示，无外乎“用心做好服务，努力提升自我”十二字，这十二字看来简单，但只有始终将客户的感受放在第一位，面对客户时奉上最真诚的微笑，用周到的服务让客户感觉舒适，保证服务品质，最大程度满足客户需求，才能得到客户认可，进而做出更好的业绩。

浦江郑隆别克团队的获奖，为所有郑隆员工树立了服务目标与榜样。我们在真心祝贺同时，也三省吾身，时时谨记公司教诲，一起为提升客户满意度做出努力，争做优秀郑隆人！

—— 郑隆集团 徐婷

集团人才库开展《可复制的领导力》线下训练营

所有的知识，都可以通过学习而获得；所有的技巧，都可以通过锻炼而掌握；所有的能力，都可以通过钻研而变得游刃有余，从而将高深的管理理论熔为可复制的工具。

日前，郑隆集团·人才库《可复制的领导力》线下训练营圆满完成，感谢可复制领导力研究院院长张小雪老师的悉心教授与精彩演练，同样感谢樊登读书会&一书一课上海分社总经理管金坤老师一如既往的支持助力。

本训练营针对人才库人员的特点，通过详细了解一线管理者工作中的种种困惑，提供具有专业操作性和指导性的工作方法。通过理论讲解、案例分析、实战模拟的培训模式，系统讲授从业务骨干成为管理人员需要具备的各项

基本管理技能。从理论、技能与经验三个维度，全方位的提升参与者的管理能力。

本次培训让各位参与者在最短的时间内迅速理解、掌握最具实用性的管理技能、提升管理绩效的方法，促使其转变观念以达到改变行为的目的，从而实现有效提升企业整体运营能力、增强市场竞争力。

逆水行舟，不进则退，此次训练营仅仅是一个起点，学习永无止境，人才库学习之旅漫漫修远，吾将上下而求索。

—— 郑隆集团 岳朋朋



有时候，客户需要你的多说“一句话”

2020年12月初，客户车玲媚夫妇为我公司员工洪涛送来一份“大礼”：一封饱含情义的《感谢信》、一面光芒闪闪的锦旗。这一切，都源于销售员洪涛的一句话。

十月份，在光大会展的卡门车展上，客户车玲媚夫妇正为选择哪一种车型一筹莫展，二人反复纠结、比较了几个小时，销售员洪涛在发现二人的困惑后，立刻上前询问二人的需求，主动为二人介绍符合其要求的车型和配置，经反复商讨，最终为二人定下了满意的购车。在随后的提车、装潢、上牌过程中，洪涛全程耐心陪伴，为二人申请政府补贴，为此甚至放弃了自己的休息时间。正是洪涛贴心“一站式”服务，感动了车玲媚夫妇。

二人表示：“洪涛先生真正做到了认真观察客户，细心周到的为客户服务。当天气温很低，洪涛的饭早就冷了，但我们的心是热的，他的认真负责给我们带来了放心和幸福，感谢贵公司培养了这么优秀的人才！”

洪涛表示：“可能是这些我自己都没有在意的细节，让客户敏锐的察觉到了，客户友好的态度感染了我，我暗下决心一定为他们提供最优质的服务，我用我的专业知识让客户信任我，最终为他们选到了满意的车型。”

收到感谢信和锦旗的时候，洪涛非常惊喜，但同时也促使自己有了更强的责任感，立志在今后的工作过程中更好地为更多客户服务，努力得到客户的认可，成为一名优秀的郑隆员工。

小细节成就大梦想。愿所有郑隆员工都能做到仰望星空、脚踏实地，时时不忘初心，郑隆将以你为荣！

—— 浦江九隆 洪涛