

共建和谐运通， 共创成都盛世

成都，一朵美丽绽放的芙蓉花，落落大方、韵味独特、芬香怡人。经历了5.12的无情洗礼，成都人更加淡定、勇敢，怀着一颗感恩的心以实际行动努力建设着这座美好的城市。作为中国四川省省会，它是西南地区科技、商贸、金融中心和交通枢纽，在中国西部大开发战略的进程中，正弹奏出时代的强音。

成都运通——运通集团在西部地区的重点发展中心，一朵含苞待放的花蕾正适机怒放。集团领导的指导与关怀、同事间的奋力协作，都成为了成都运通人获取成功的每一步要素。每一个时间节点都印证了成都运通全员对西部区域业务发展的备战决心。

2010年8月3日成都运通博奥汽车销售服务有限公司注册成立。

2010年11月首批成都运通工作人员正式入职，集团与区域间沟通桥梁初步建立。

2011年1-2月各4S店选址工作紧密开展，两月即完成4家店址的全部选址、流程上报等工作。

2011年3月次批成都运通工作人员正式入职，中、高层管理班底逐渐清晰，人员架构逐步完善，各级招聘工作有序进行。

2011年3月22日运通西部区域临时工作室正式落地，促进集团与区域间的业务联系，使之进一步密切、成熟。

2011年3月25日成都区域中高层见面、授权会成功举行，集团运营副总张建华、集团战略发展部副总郭振涛亲临成都会场，实施授权。

2011年4月2日成都运通博捷汽车销售有限公司注册成立，城市展厅即将于5月正式对外营业运作，拉开运通集团西部区域的序幕。

2011年4月11日，集团人力资源行政部总监刘滨、人事经理郭智亲临成都，为本地在职员工进行入职培训以及针对中、高层的管理培训课程。

2010年4月18日成都运通博思汽车销售有限公司注册成立。

2010年4月18日成都运通博悦汽车销售有限公司注册成立。

这一切都凝聚着多少运通人的汗水与期望，灌注着我们全部的精力与意志。犹如川剧“变脸”一般，美轮美奂，上演着一段又一段的惊喜。在此，我谨代表全体成都运通人衷心感谢集团各位领导、同事们给予我们的帮助与支持，我们定将不负期望，努力实现同一目标：共建和谐运通、共创成都盛世！

西部地区 李林玉



集团时讯 NEWS CORPORATION

运通汽车 携手路虎 进军杭州

杭州运通和乔捷豹路虎城市展厅座落于杭城繁华的建国北路上，为运通汽车集团于2011年在杭城首家倾力打造的顶级汽车品牌城市展厅，展厅完全依照捷豹路虎全球最新的CI设计标准建设而成，是目前国内最新、设施最完备的顶级品牌城市展厅之一。

杭州运通和乔汽车销售服务有限公司的成立，成为运通汽车集团继东北地区、华北地区汽车品牌店集群之后，战略发展触及其他城市的第一步，也为运通集团旗下品牌增添了一个重量级的成员。运通汽车集团正在朝着打造全国综合实力最强的汽车经销商集团而迈进！

杭州运通和乔路虎店顺利开业以后，运通集团其他同级别高端品牌也会相继在杭落地，为杭州汽车市场再添繁华！

集团人力资源行政部总监 刘滨



彰显职业经理人风采 营造运通和谐发展之势

——成都地区高管培训纪实

2011年4月11-13日，集团人力资源行政部一行前往成都地区，进行管理层职业经理人培训，虽然时间紧张，但成都地区高管在培训期间思想高度统一，培训现场气氛活跃，组织安排得体有序。

什么是职业经理人呢？职业经理人在当下应具备的条件是什么呢？

职业经理人是指在一个所有权、法人财产权和经营权分离的企业中承担法人财产保值、增值责任的高级管理人员。通俗来讲，职业经理人就是以经营管理为生，并精于企业经营管理之道的人。他们是企业的中坚力量，是企业“生命链”中相当重要的一个环节，是企业文化的先导！作为职业经理人，要充分合理利用企业的资源，帮助企业获取最大利润，把企业不断推向前进。

大家认为，做一名职业经理人要具备以下条件：

1. 头脑清醒，思维准确

在成都竞争激烈的汽车市场里，运通的发展要随时基于各种内部外部环境因素的变化做相应的变革和创新，此时职业经理人应保持清醒的头脑，客观分析和判断企业总体与局部、现实与未来的各种资源的投入产出比。要以“求是，务本，建制，构势”的新思维，科学地研究制定本地区的战略规划，以符合运通在本地区正常运作为目的，以正确的思路解决战略发展遇到的新情况、新问题和新困难。

2. 定位恰当，不受干扰

职业经理人是一个人对自己人生经历的定位和选择，要综合考虑自己适不适合做职业经理人，成都地区汽车行业的飞速发展，机会众多，选择企业、选择职位、担当责任，不是一个简单的话题，不是拍拍脑袋就成为职业经理人的。但是，当你定位要做职业经理人后千万不要轻易更改，不要受任何干扰，特别是在没有很好准备和条件不具备的时候匆忙改变，否则“口碑”的威力就要显现了。

3. 服从领导，善用职权

汽车行业的职业经理人的角色可以定位成主机厂和股东的“保姆”。他需要按照主机厂和股东的意愿，像保姆照顾小孩一样，努力呵护“双重品牌”的成长和发展。因此，职业经理人应正视自己企业“保姆”的角色，服从主机厂和股东的领导，把握企业高层意图，根据股东指示，提出自己合理化见解，在股东的授权范围内努力发挥自身作用，

推进决策的有效实施。

同时，职业经理人面对员工要扮演好“指挥家”的角色，要学会善用职权，化繁为简，将庞大的可能还是杂乱无章的工作按性质、特点和要求分类。“慧眼识金”，找到合适的员工将工作布置给他们，赋予其必要的职责权利，尽可能放手让其开展工作，并对其进行指导、监督和评价，这样就保证了企业各项工作的有序、高效并持续地展开，真正做到“职位权力和个人魅力”完美结合。

4. 遵守制度，严以律己

公司的规章制度都是在股东的意愿指导下由职业经理人来组织制定的，职业经理人应严格要求自己，遵守制度、严以律己，摆正自己在企业中的位置，不能因自己是“高级打工者”就自认为是“老大”，无视制度的束缚，给自己开“绿灯”。汽车行业的职业经理人更应该从自我做起，一个小零件，一次小保养，都是一次人品检验！因此必须要严格约束自己的一言一行，为员工当好模范榜样，能够言传身教，以身作则，在员工中不断增强遵守制度的感染力和自觉性。

5. 君子爱财，取之有道

能够成为职业经理人的人，相信都是有才德的人，是君子。君子喜欢正道得到的财物，不要不义之财。职业经理人在企业中所做的一切努力，最终目的是为了产生效益，在有限的时间内为企业带来预期的回报。为此，经理人要善于合理把握机遇、善于聚结优势、善于系统整合，提高企业竞争力，从而为企业带来效益。而有些经理人却好大喜功，为了名利，利用一些不正当手段，使企业不光彩地得到效益，结果损坏了企业名誉和生存之本。还有一些经理人为贪图一己私利，借助自己经理人的特殊身份，损害企业利益，获取个人不当收入，这些都不是君子所为，最终都会导致身败名裂。

6. 训练修养，中庸之道

修养，指人的修为和涵养，即为人综合素质的表现。中庸，就是恪守中道，坚持原则，不偏不倚，无过无不及。在处理矛盾时善于执两用中，折中致和，追求中正、中和、稳定、和谐。中庸所追求的修养的最高境界是至诚至德。

在工作中，经理人要具有良好的职业操守和成熟的职业心态，能够胸怀坦荡，不计较个人得失，能谅人之短，补人之过，善于倾听不同的意见，集思广益，包容他人，关怀员工，尊重别人，以一颗

博大的仁爱之心赢得众人的支持。职业经理人既不是单纯的技术专家，也不只是精通领导艺术的专家，他要善于以中庸之道修身养性，以达到自身与企业双赢的目的，实现企业的和谐发展。

7. 恪守信用，从容做人

讲信用是做人的根本。职业经理人与老板能否由“相识”到“恋爱”再到“拜天地”，其中一个重要条件就是职业经理人的“信用”记录。信用是一种资源，是职业经理人在其职业生涯中不断取得成功的一个基本条件；而从容是一种气度，是职业经理人解决问题时自信的表现。

8. 发挥才干，彰显魅力

职业经理人要一门心思放在企业的经营上，不仅要根据企业经营管理状况、发展目标，通过调动资源，有效授权，实现企业效益的最大化，而且要带出一支知识过硬、能力超强的团队，进行大量的在职专业化培训，提升员工整体水平，使企业优者更优，强者更强。同时，经理人在经营管理的舞台上长袖善舞，能够游刃有余在企业需要的时候成为能够控制局面的领军人物、把握全局的商战指挥家，彰显有勇有谋、有信有仁、具有核心领导力的将才魅力。

随着运通全国战略发展需要，对职业经理人的要求也越来越高。“求是，务本，建制，构势”的运营理念需要我们长期坚持，在实践中找答案，在理论上高度升华。做一名职业经理人要认清肩负的责任与使命，加强修炼，提高修养、专业技能和才能，完善自我，使自己与企业完美结合，达到事半功倍、互利共赢的效果，以平常人、平常心融入不平凡的商界，以激励心参与日益激烈的竞争，以宽容心创造和谐的环境，以平常心取得不平凡的成就，以责任心成就自己和运通的未来。

集团人力资源行政部总监 刘滨



英菲尼迪联手雷诺赞助F1红牛车队



2011年2月28日，全球知名的豪华车品牌英菲尼迪隆重宣布了与世界一级方程式锦标赛(F1)红牛车队的合作，英菲尼迪将倾力赞助其2011及2012年度F1赛季。借助日产雷诺联盟的强大力量，再加上与红牛车队的强强联合，这个独特的三巨头联盟将围绕F1打造出激动人心的激情赛事及相关活动。

作为合作的一部分，英菲尼迪将会有一系列引人注目的品牌形象出现在赛车、车手赛车服、以及车队相关人员的制服和相关设施上。除了品牌和市场推广的合作关系，英菲尼迪还将与雷诺一道鼎力协助红牛车队未来尖端科技的发展。

北京辖区运通博世 孟彦

运通集团

哈尔滨品牌店强大阵容亮相哈尔滨春季车展



2011年哈尔滨春季车展暨第七届哈尔滨百姓购车周于3月22日开幕，近百款国内外最新车型、476台各式新车汇集哈尔滨国际会展中心，为冰城百姓打造春季购车最佳去处。本届车展由哈尔滨市贸易促进委员会、哈尔滨长城国际展览有限公司共同主办，于3月22日至28日举行，展厅面积3.5万平方米，是黑龙江省内继“哈洽会”和“哈尔滨国际车展”之后的第三大展览会。

奥迪

作为参展商——哈尔滨运通奥迪4S店，经过前期各方面的精心准备，在为期一周的车展活动中，以独特的方式彰显出特有的亮点。

亮点一：简约设计，低调奢华

奥迪品牌的展位面积为500平方米，展台是由奥迪厂家统一设计、制作并投入使用，哈尔滨地区3家品牌店联合参展。展示车型的挑选、车辆摆放、VIP接待室及展台的简约设计，保持了奥迪一贯的低调风格；而奥迪高档品牌的形象及展示的几款经典车型，却又透出无与伦比的奢华。

亮点二：无惧干扰，风景独好

虽然旁边雷克萨斯展位的音响吸引了不少观展者的眼球，却依然挡不住奥迪展车的魅力。闪光灯频频聚焦全新“奥迪A8L”，热销车型A3、A4L、A6L、Q5、Q7的问询度依然居高，运动感十足的A5、TT两款跑车更是吸引人们驻足观赏。奥迪展位参观的人络绎不绝，有时竟至“水泄不通”。

亮点三：声嘶力竭，热情未减

参加本次车展的运通奥迪员工非常辛苦。销售顾问为客户耐心讲解车辆，前台服务人员认真应对客户的各种提问。面对周围其他品牌的宣传造势，每个人讲话都要提高分贝，虽然大家都颇感疲惫，然而依然热情高涨，努力地讲解，贴心地服务。

亮点四：运通服务，细节营销

哈尔滨运通奥迪店十分重视本次车展，展会前做了充分的准备。徐克勋总经理亲自召开会议为本次车展进行工作安排，并强调服务至上和细节营销的理念。展会现场气温高、空气流通差，我们在休息区为客户准备了空调和矿泉水，不仅如此，展会外我们还为想到店看车的客户准备了接送车辆，并在车内备有矿泉水和纸巾，我们热情周到的服务赢得了客户的好评，拉近了与客户间的距离，促进了销售。

总结：辛苦在前，享受在后

七天车展，凝聚了运通奥迪太多人的辛勤和汗水，每天的目标“努力增加销量”是我们强大的精神支柱。面对着七天的辛苦换来的喜人捷报（车展期间销售75台，远远超过另外两家同品牌店），运通奥迪的员工们不禁绽放出最美的笑容。

黑龙江地区运通奥迪 刘绍君

东风日产春季车展完美收官

400台、500台、600台，我们是冠军！03月28日，哈尔滨春季车展（暨哈尔滨百姓购车周）圆满落下帷幕。在本次车展上，东风日产更是最豪华的阵容强势出击，新天籁、新阳光领衔的东风日产全系车型悉数登场，使其成为车展上备受瞩目的焦点。从入门级车型到豪华高端车型，从家庭轿车到越野SUV，展示了不同层级、风格迥异的多元汽车文化，为消费者带来了一场丰富的汽车盛宴。使“技术日产，人·车·生活”的品牌主张深入人心。

本次哈尔滨春季车展，在全体东风日产专营店员工不懈努力下，不仅各款车型受到关注，服务受到好评，东风日产的销量更是整个车展的明星。车展期间，东风日产展台累计销售数量达600余台，牢牢的占据了销售冠军的位置，再创销售神话，实现了春季车展上的完美收官。

黑龙江地区运通俊奥 张信东

运通丰田盈春惠

2011年哈尔滨春季汽车展览会于3月底圆满落幕。自3月22日到3月28日，为期7天的展览会吸引了哈市多家经销商参展，也吸引了全省乃至临近省市众多车迷的热情追捧。

运通丰田精心的组织与完美的策划宣传，使得车展期间销售突破百台大关！除令人兴奋的数字外，还取得了直接展会经济效益和良好的社会效益！同时也带动了相关售后服务产业的消费。

展会现场运通丰田为丰富汽车文化，开阔市民的视野，精心安排了美轮美奂的水鼓表演还有激情洋溢的花式调酒！现场喜庆而又隆重的交车仪式和抽奖环节极大的吸引了客户与观众的热情，使顾客在运通丰田尽情享受人、车、文化完美结合的靓丽风采！

黑龙江地区运通丰田 市场部





北京运通博泰 总经理 黄金仑

运通文化之我见

运通集团自2001年进入北京市场以来，通过近十年的不懈努力，发展成为北京乃至全国汽车行业中较有影响力的领军企业，运通今天成绩的取得，离不开集团董事长的英明决策、离不开集团管理层的基础工作建设，更离不开全体员工的齐心协力。我从03年入职时期的销售顾问、到销售主管、销售总监、直到今天的我，与运通共同走过的点点滴滴将成为我人生中最重要经历。运通的企业文化已经根植于我的内心、我的团队、我们运通的每个成员。

每个企业都有自己的文化特色，运通也不例外。企业文化反映了企业管理层的思想、是企业成员行为价值的体现。运通始终坚持“以人为本”的管理理念，十分重视人才的引进和培养，为每个有理想、有能力、与运通志同道合的人提供了职业发展空间和平台，目前运通很多的中层管理人员都像我一样是从一线岗位做起的，这也是很多人多年一直选择在运通工作的原因，运通拥有一批忠诚度极高的优秀员工，他们与运通共同走了七、八个年头，这不仅仅是一种雇佣关系，它已变成了一种相濡以沫的亲情。

运通今天的成就，与多年来的制度建设、流程改善是分不开的，说到这些基础工作建设，不得不提到集团副总经理张建华。张总在2010年工作会议上提出了“求是、务本、建制、构势”的思想，值得我们每个管理人员深刻理解并运用于日常管理工作中。多年来，张总始终把制度建设与流程的改善作为基础工作建设的重点。有了合理的制度和完善的流程，要想达到预定的经营目标，就要求我们的团队执行力要强。执行力的关键在于通过企业文化影响员工的行为，这一点，运通做到了。就拿我们博泰店改建为例，2010年是运通博泰品牌改建的一年，在为期近8个月的改建过程中，博泰人在临时帐篷内仍然坚守岗位，克服了种种困难，面对酷暑的炎热、面对雨水流进了服务部的帐篷所有的物品都泡在水里、面对销售业务暂停销售岗位人员长期集中培训……没有人有怨言。博泰改建期间，各项工作都在有条不紊的进行着，团队没有因为分布在不同的地点工作而心散，反而，大家更多的是对新品牌店建成的期待、对博泰美好未来的憧憬。博泰东风本田店开业初期，虽然客户不多，但是门前站岗的每一个销售顾问仍然用发自内心的微笑和一句句温馨的“您好，欢迎光临”迎接每一位进入博泰展厅的人。这是什么？这是运通精神、这是运通文化、这是运通的执行力。

企业就像一个机床，每个部门、每个成员就像这机床的各个齿轮，只有每个齿轮都运转起来，整个机床才能良性运转，这就是团队协作的效力，是执行力的表现。执行力是团队协作的基础、是团队能够打胜仗的保障、是跨部门团队得以良性运作、持续发展的推动力。博泰这个团队由一群专业不同、经验及背景不尽相同的人员构成，为了共同的目标——创博泰东风本田店口碑，树一流汽车4S店典范，所有员工都努力着、拼搏着。在运通博泰文化建设方面，有几点心得与大家分享：

1、 培养员工的主人翁责任感、集体荣誉感和团队意识。

员工的发展与企业的发展是休戚相关的，倡导员工每天能多花十分钟替企业想想如何改善工作流程、如何将工作做得更好、如何实现各项经营目标。

2、 提倡积极进取，增强责任意识。责任心和进取心是做好一切工作的首要条件，要在日常管理中强化员工的工作责任心及爱岗敬业精神。

3、 工作要脚踏实地，树立实干作风。虽然每个人岗位可能平凡，分工各有不同，但只要勤奋肯干、兢兢业业就一定能干出一番事业。

4、 提高办事效率，强化时间观念和效率意识。坚决克服工作懒散、办事拖拉的恶习。

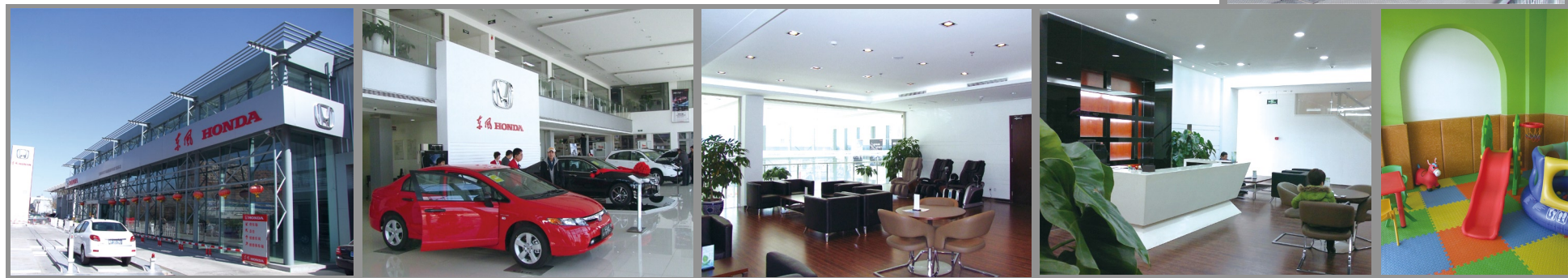
5、 勇于开拓创新，改进工作方法。只有改革，才有活力；只有创新，才有发展。

6、 建立良好的沟通是改善工作环境的重要途径。

良好的沟通是执行的基础，可以有效地提高执行力。建立例会制度，为各部门搭建沟通平台。将决策传递给各个层级的员工，帮助他们理解需要完成的目标，取得他们的支持，对完成目标任务取得一致的认同，有利于目标的实现。

运通文化体现在经营管理的方方面面、体现在运通人的一言一行。我为身为博泰人而自豪、为身为运通人而骄傲。

北京运通博泰东风本田店总经理 黄金仑



接头版 集团时讯

NEWS CORPORATION

成都辖区入住临时办公楼

2011年4月21日，运通集团西部地区成都辖区临时办公楼正式入驻办公！回顾上月的今天，短短一个月，谱写出了一个又一个感人的画面。

集团领导十分重视成都的筹建工作，特派北京地区采购中心范秀仁亲赴成都工地现场，从每一块材料、零配件的询价采购到现场布置安排，一丝不苟，直至工程验收合格后才宽下心来。运通集团IT管理部负责人李晓东、专员李康，亲赴成都IT市场，负责网络设备的询价、定价、安装工作，务必将每一个细节都把控到位、考虑周到。

为了给大家一个干净、美观的办公环境，我们还特意请了物业保洁公司做全面开荒、园艺公司亲自设计绿化租摆。如今的闪亮登场，离不开运通人的团结努力，也印证了运通集团的一贯做事风格，质量与效率并重。

常言道：新屋落成逢新岁，春风送暖发春华。入驻当天我们举行了简短的剪彩仪式，由运通集团西部地区专员于博致开场感言，作为运通集团与区域间的沟通桥梁，于总由衷的感谢集团领导及各位同事一直以来对成都运通事业的指导与辛勤付出，概括介绍了目前办公楼的功能设置，并对各店进行分区调配。

致辞完毕后，剪彩仪式进入高潮阶段。运通集团西部地区专员于博、各店总经理手捧花球、有序排列，一一发言、表感想，字字激情，句句真切。在所有成都运通人的见证下，仪式完美落幕，大家合影留念记住这一美好时刻。

仪式结束后，一切又恢复了以往的忙碌景象。运通集团西部地区于博召集各店总经理，逐一进行工作梳理。了解各店在工作中遇到的瓶颈难题、以及员工新入职后思想意识的转换动向。通过有效沟通增进彼此间的工作契合度，及时的发现问题，才能更好的解决问题。

一个里程的结束，意味着新的起点即将开始，过程的艰辛不会让我们畏惧，反而让我们更富激情。感谢集团领导和其他版块事业部同事们对成都运通事业的大力支持；感谢所有为之付出过的成都运通人们，在此真诚的说一句：您们辛苦了！

西部地区 李林玉





北京辖区二手车总监 刘昆

北京辖区二手车中心屡创佳绩

——访北京辖区二手车中心总监刘昆

运通二手车中心从2007年成立至今已将近四年时间,团队从最初的3人发展到现在的11人,业务成交量与日俱增,屡创新高,3月份二手车成交135台次,占北京辖区新车销量的50%。能在整个二手车市场环境略带低迷的情况下取得如此骄人成绩,离不开集团领导适当及时的战略引导,也离不开所有团队成员的共同努力。有效的团队管理让运通二手车中心在如此激烈的竞争中不断进取,创造一个又一个奇迹……

一、走动式管理

1. 走动式管理是一种新型管理方式,他要求企业的高层管理者要深入基层,体察民意,而不像从前那样坐在办公室里翻阅各种数据和报告,与员工隔绝,阶级色彩浓烈。而运用走动式管理要完成的三大目标则是倾听、指导和协助。

2. 走动式管理的核心思路

(1) 走动式管理是要走到员工中间去,直接地面对面地同他们交流。在走动中,管理者的主要角色是倾听者。通过倾听,管理者可以从员工和客户那里得到第一手准确信息。在面对面的交流中,管理者以现场解答和阐述的方式,把公司的价值观念直接传递给员工和客户,促使他们认同和接受公司的价值理念。走动式管理目的不在走动,而在以员工朋友的姿态出现,调查问题并给予员工直接帮助,解决员工工作中的困难。

(2) 走动式管理不是视察活动。走动的目的是“要发现员工的工作进展如何以及他们在工作中都遇到了什么样的麻烦,通过询问来指导他们做一些重要的事情。”可见,走动式管理的前提假设是估计到员工在工作中可能会有一些东西妨碍他们完成任务,因而需要管理者走动,帮助员工解决困难,指引员工而不是命令、干涉、剥夺员工的自主权来解决困难。

(3) 走动式管理不是管理者越俎代庖,剥夺员工的权力,它只提供有助于开扩员工自主空间的建议。它不是命令员工应该干什么,应该采取什么样的具体措施,而是提高员工的自信心和自治力。在走动式管理中,管理者不是指挥者而是参谋。

(4) 走动式管理应该是一种经常性的管理活动,而不是“国事访问”。不需要提前通知被访者,不需要做准备,因为它不是为了看到被有意无意隐藏起来的真实情况。要使走动式管理听到组织的真实声音,最好的办法就是经常性走动,达成与员工面对面交流的目的,也是获得真实信息、强化公司共同愿景的良药。要扩大走动式管理的效力,不在于宣传,而在于管理者身体力行。只有管理者养成走动的习惯,员工才能知道管理者就在身边。即便一时半会儿看不见管理者的身影,员工也深信他们会随时到自己身边来。

3. 走动式管理可能遇到的问题

在有等级的组织中,走动式管理经常会冒犯或者冲撞组织的等级链。因此,走访者会遇到这样的困境:既要遵守组织的权责关系和等级秩序,又要在某种程度上抛开这种规矩。对于如何走出这种困境,一般有两种可行的方法:

(1) 不要在现场对员工的问题发出一个跨过其直接上司的指令,也不要提出应该由他的顶头上司做出的解决措施,相反,只需要承诺公司会尽快采取办法就行。之后,可通过正式的组织层级,把走动中的发现告诉自己的下级,并督促他们采取措施。

(2) 进行经常性走访,把这种走动变成一种管理常态,用实际行动向中间层表明自己并不想破坏命令链,也让基层员工了解自己,使他们愿意跟自己交流沟通。

二、团队的配合与努力

1. 营造一种支持性的人力资源环境

创建一支高绩效的团队,管理层应该努力营造一种支持性的人力资源环境,包括:倡导成员多为集体考虑问题,留下足够多的时间供大家交流,以及对成员取得成绩的能力表示信心。管理者需要为此架构一种良好的沟通平台。

2. 让每一位成员的才能与角色相匹配

团队成员必须具备履行工作职责的胜任能力,并且善于与其他团队成员合作。只有这样,每一位成员才会清楚自己的角色,清楚自己在每一个职能流程中的工作位置以及上一道工序和下一道工序。只有这样,每一个进入团队的人,才能真正成为一个团队成员。如果做到了这一点时,成员们就能根据条件的需要,迅速行动起来,而不需要有人下命令——换言之,团队成员能根据工作的需要自发地作出反应,采取适当的行动来完成团队的目标。所以,高效率的团队需要每一位成员的才能都能够与角色相匹配,并要求所有的人都全力以赴。

3. 设定具有挑战性的团队目标

主管人员的职责是激励整个团队向总体目标努力,而不是强调个人的工作量。如果做得好,一位劳动模范也许会起到领头羊的作用;然而在不同的工作环境下,这种做法却很可能打击团队的合作。

4. 团队成员的自豪感

每位成员都希望拥有一支光荣的团队,而一支光荣的团队往往会有自己独特的标志。如果缺少这种标志,或者这种标志遭到损坏,员工作为团队成员的自豪感就会荡然无存。团队成员的自豪感,正是成员们愿意为团队奉献的精神动力。

企业与员工的关系就像大海和水滴。没有水滴的加入,大海会日渐枯竭,慢慢的失去生命力,最终成为一片死海。而水滴积少成多,给大海不断注入新的能量,让大海的波涛可以更激情,更澎湃!积极创建和谐美好关系,是企业高速发展的坚实基础,相信大家齐心协力,勇于拼搏,明天会更好!



所获奖项



团队成员

品牌风采 Brand presence

享受探索· 奥迪北部区新A8L上市品鉴会

——北京运通博奥站A8L试驾会精彩上演

3月25日晚,在北京地坛上演着古今结合精彩大戏——全新奥迪A8L北部区上市品鉴会。作为目前奥迪品牌的全新旗舰产品,新款A8L集多项领先设备于一身,不仅外观上给人以全新的感受,内饰、乘坐舒适性、科技性都要比上一代产品更加出色。

全新奥迪A8L早在2月28号正式全国上市,率先上市的共有5款车型,A8L低功率舒适型92.8万元,低功率豪华型99.8万元。高功率舒适型116.5万元,高功率豪华型122.5万元。而此次顶级配置也就是尊贵型售价为136.2万元。



地坛外部



布鲁诺先生为活动做开场致辞与讲述longlong ago的奥迪历史



经过简短的介绍与前沿铺垫突然全场变暗 全新奥迪A8L从后台映出正式在北部地区上市

经过了简短的对本次活动的介绍后,全新奥迪A8L从后台映出,正式在北部地区上市。同时,现场到来了很多嘉宾,著名的小提琴家还讲述了自己对奥迪A8L的认识,与乘坐后的感受。

次日,在北辰洲际酒店开始了全新奥迪A8L试驾之旅。门前一字排开的A8L蓄势待发。本次试驾路线由鸟巢出发,沿八达岭高速抵达试驾场地——八达岭机场。一路打着双闪的A8L非常引人注目,多次有车辆停下来观看。全程途中,引领车上的美女教练一直细心讲解着A8L的各项功能。



天气晴朗,试驾场地设立在八达岭机场内,一切准备就绪



“天气给力,A8L更给力”嘉宾们一句网络流行语,也道出了对A8L的喜爱之情。

夕阳下,A8L的标志格外引人注目,不少嘉宾也都拿出手机希望留下这次试驾活动的记忆。美好的时光总是过得很快,尽管在注意力高度集中和充满激情的试驾过后,嘉宾们依然各个神采奕奕,谈笑间驾着A8L驶向回程……

北京辖区运通博奥 管晓林

运通奥迪全新A8L上市品鉴会圆满成功

3月12日上午10:00整,“领略超越享受探索”全新奥迪A8L上市品鉴会在哈尔滨运通奥迪4S店内如期举行。此次活动正式宣告全新奥迪A8L登陆冰城,同时庆祝我店成立十一周年。活动现场对A3、A4、A5、A6、TT车型进行了震撼价优惠促销,回馈一直以来关心和关注运通奥迪的新老客户,整场活动在一种轻松愉悦的氛围中进行。

我店对此次A8L上市品鉴活动非常重视,在本月前就在本地各大媒体做预热宣传。并在一周前,通过销售顾问电话邀约和店外集客的方式,大力度宣传A8L上市活动。通过前期良好的媒体宣传和集客及电话邀约,当日共来店客户230余人及10余家媒体朋友、合作伙伴。在活动中,我店还特意为前来参加活动的客户准备了精彩的小提琴表演和丰盛的餐点。从前期准备到现场执行,力保发布会的专业水准和精良品质,并借此上市机会,拉近与意向客户和保有客户的距离,为奥迪系列车型将来的热卖奠定良好的基础。

在活动前一天,展台搭建和所有车辆的



摆设均已到位,流程井然有序的进行,会场布置格调高雅端庄,明快大气,为整场活动营造了良好的环境氛围。活动开始前,由小提琴手演奏舒缓悠扬的乐曲烘托现场气氛,6位身着华丽服饰的车模位列奥迪系列车型旁。活动正式开始,首先由哈尔滨交通广播电台主持人小青女士致辞,简洁而幽默的措辞,开门见山地道出了此次活动的主题。随后,哈尔滨运通奥迪4S店总经理徐克勋先生的精彩致辞将全场点沸,嘉宾们兴致高昂。紧接着由徐总经理揭开全新奥迪A8L神秘的面纱,在座的媒体朋友、客户和所有工作人员共同见证了这一激动人心的时刻。

A8L优雅奢华的外表吸引了所有人的目光,赞声不绝,成为当场毋庸置疑的焦点。



接下来的精品拍卖、各系列车型优惠促销、订车大礼等环节,将活动推向一个又一个高潮。销售顾问的热情服务将整场活动引入尾声,给在场嘉宾更留下了深刻而美好的印象,为此次新车上市画上了完美的句号。

通过销售顾问与客户的交流和讨论,客户们对此次活动十分认可,仅活动现场短短的1个半小时里就成功预订新车30辆,为运通奥迪2011年销售打响头炮!哈尔滨运通奥迪销售服务店就后期的宣传工作将展开有条不紊地跟进,为持续的销售和市场的扩大提

供保障!



黑龙江地区运通奥迪 辛洪亮

运通博雅闪耀2010

金虎辞岁,玉兔迎新。回首2010年别克经销商大会,北京运通博雅在新任总经理王也的领导下,凭借着良好的销售和服务业绩可谓出尽风头。在全国400余家别克4S店中,单店销量排名位居全国第18位。除此之外,我们还以凯越销量全国第3名的成绩收获了凯越销售单项荣誉——重点车型攻城拔寨奖,并且一举斩获分量最重的最佳销售经理——卓越管理奖殊荣。

这一佳绩的获得,离不开每位博雅人的辛勤努力和辛勤付出。同时,也标志着北京运通博雅已经成为了一个具有良好团队精神,集强大战斗力的销售、服务队伍和精英管理领导班子的成熟企业。

展望2011年,虽然我们面对着各种挑战。但是博雅人有信心和决心,以开拓创新的精神,不断提高服务工作质量,扩大服务工作的外延,更好的满足客户的需求和市场竞争的要求,共同实现“做中国综合实力最强的汽车经销商”的目标。



销售总监李辉领取重点车型攻城拔寨奖



总经理王也为领取四星销售服务中心奖
北京辖区运通博雅 戴航

走进运通俊奥专营店,给我们的第一感觉就是环境舒适、硬件设施完善。运通俊奥是东风日产汽车公司授权的集整车销售、售后服务、备件供应、信息反馈为一体的标准专营店,是黑龙江省一类维修企业。我们以客户满意度为服务标准,让每一位客户都能感受贴心、周全的服务,享受到真正的有车生活。

运通俊奥专营店于2006年12月在哈尔滨地区成立,隶属于运通集团。虽然成立时已有几家东风日产4S店在运营,但通过这几年各级领导的高效指挥、资源积累以及优秀团队的共同努力,把服务做到了差异化。说运通俊奥的口碑好一点也不为过,有一些车主在别的店买了车,现在却陆续到运通俊奥来维修,更好的证明了品牌好感度的提升来自于品牌、产品、服务、市场等整体水平的集体升格。

从07年开始,伴随运通俊奥的荣誉就陆续拉开帷幕了:从最佳区域进步奖到全国十佳水晶大奖,再到如今的全国特约贡献奖。一步一步走向更辉煌的成功,虽然很艰难,但运通俊奥却通过自身的不懈努力而逐渐变



副总经理刘海一领取卓越管理奖

运通俊奥：一步步走向更高的荣誉

为现实。

优秀的团队给了运通俊奥一个坚强的后盾:通过开展一系列高效实用的培训课程,使每一位工作人员都能高效有序地完成工作。而运通俊奥一直以来秉承的理念:说十句话不如做一件事情,教育员工要踏实、肯干。

作为汽车行业的领先企业,从市场发展来看,随着中国汽车市场进入“起飞期”的消费新时代,消费者对于汽车产品的理解和诉求都发生了全新的变化。运通俊奥深刻认识到洞察先机和顺应潮流的发展趋势,积极满足消费者不断变化的市场需求,为消费者提供更具价值感的产品与关怀,使他们享受到真正有价值的服务。

已经获得了如此多的荣誉和高销量的运通俊奥4S店,接下来的目标又是什么呢?我店领导指出:“第一、稳重销量,占取更大的市场份额;第二、把重点放在服务客户和满意度上面、体现在细节上。”在此可以看出我店领导对工作的高度负责及准确的工作定位。

运通俊奥一直秉承东风日产“钻石关

怀,为您承诺”的服务理念,为客户实现“五个安心”,在执行日产全球质量标准的基础上,还增设了“定期保养提醒,快速保养通道”两大特色服务项目,让顾客对售后维修的品质有绝对充分的信心。

2011年,伴随着运通俊奥又一个新的成长阶段的到来,愿我们的俊奥在新的挑战、新的困难面前,乘风破浪、急流勇进,再创新佳绩,昂首走向新的辉煌,迎接更高的荣誉!



黑龙江地区运通俊奥 郭伟华

获奖感言

时光荏苒,岁月飞逝,五年多的时间一晃而过,自从2005年底加入运通博雅经营别克品牌以来,我见证了运通博雅逐步发展和壮大,从刚开始的单店销量北京排名倒数,到如今闯入北京地区4强,单店销量位居全国第18位,很荣幸我参与其中!今天能够拿到上海通用授予的卓越管理奖,离不开博雅团队的共同努力,感谢运通集团为我提供了这样好的舞台,也感谢每名博雅员工对我工作的支持。2011年,我们将面临前所未有的挑战,但我相信,运通博雅有能力也有实力再创佳绩!

北京辖区运通博雅 刘海一

同享一片蓝天 共建美好家园

—北京运通博达植树活动

3月，一个看似平凡的月份，却是孕育生命的开始。植树节的又一次来临，使我们大家更加关注绿化和环保问题。

3月26日，运通博达举办“同享一片蓝天 共建美好家园”主题植树活动，奏响运通博达低碳出行第一曲。

早上8:30，运通博达4S店携斯柯达车友蓄势待发。21辆斯柯达已然愤愤欲行。出发令下，引擎声起，整齐的车队直奔怀柔螺湖植树基地。

雪褪暖还，初春之景已现，万物复苏、春意盎然。换挡，加速，转向，缓行……注意保持车速和车距，车队的各位车友都随时关注前车和后车的动向，一直保持车队队形，车友相互间的手势提示，对于车友来说更是驾驭体验的一种分享。

一路的密切配合，终于顺利抵达了目的地。

同植绿林，为这个桃源般的春天更添一份烂漫与温情。参加此次植树节活动的车友纷纷表示，这样的活动十分有意义：“平时太忙碌于工作，很少有这样的机会可以感受大自然。”这次植树活动不仅为车友们提供了一个春意盎然之时的郊游，也有助于释放压力、放松心情。同时耕耘了一份对城市的呵护、对生活的热爱。不用过多的指挥，大家就忙活开来。分工具，扛树苗，挖土刨坑，栽树浇水……一会儿功夫，一排排小树苗展现眼前，植入的是汗水，收获的却为一张张至真至纯的笑脸。

尔后，立下石碑，为希望小树系上丝带，寄望绿色的延递，寄望运通博达斯柯达再创佳绩，寄望车友拓展新程，寄望大家的生活欣欣向荣……

劳动后的聚餐，也是必不可少的，汗水滋润了希望的土壤，美食自该当仁不让的充实大家的空腹。席间，聊聊美食，聊聊驰骋乐趣，聊聊“开荒辟林”的欣然寄望……车友活动自然少不了谈论自己的爱车，席间谈论更多的自然是油耗、性能、加速、保养费用，不需多提，从车友们的赞许中，我们已然清晰得到了答案。

关于低碳，仅想说，那不仅仅是一次植树活动，不仅仅是一程节能的驾驶，更是一种不该舍弃的生活方式，伸出双手，拥抱自然。



北京运通博达 杨爽

北京运通英菲尼迪俱乐部车主高尔夫球队开杆赛圆满收杆

3月24日，由北京运通英菲尼迪主办的“2011年英菲尼迪俱乐部车主高尔夫球队开杆赛”圆满收杆，也代表2011年度北京运通英菲尼迪车主高尔夫球队迎来新的起点。

本次比赛共吸引了热衷于此项运动的众多英菲尼迪车主积极参与，比赛在赛事规则和环节上也设立了别具匠心的环节，使每位车主在比赛中既获得了球技的提升，也享受了欢乐有趣的运动精神。

比赛中选手们发挥出色，从开杆的剑拔弩张，到果岭的一挥而就；从赛场上的屏气凝神，到赛场下的相谈甚欢，每位选手都沉浸在高尔夫运动带来的享受中，让3月的加州水郡球场别具一番韵味。

此次北京运通英菲尼迪车主俱乐部2011年首场高尔夫开杆赛，得到了众多英菲尼迪车主朋友的大力支持与参与，经过三年的不断努力和稳健发展，北京运通英菲尼迪车主高尔夫球队正在向着更加专业的高尔夫业余球队方向发展。

北京运通英菲尼迪 杜洋



博奥齐努力 顺利过标检



4月14日，博奥迎来了2011年度的第一轮标检，以往每年2次的检查频率，今年变成了一年4次，而且检查时间从2009年的提前一个月通知到2010年的提前一周通知，2011年度变成了提前3天通知。标准化检查确实是时间紧任务重。

此次标检的顺利通过，离不开大家的齐心努力。

首先，我们加大了日常工作的标准化考核，将标准纳入日常工作中，让标准成为习惯，让这种习惯成为自然，这样即使到了检查时刻，我们也能从容面对。

其次执行力很重要。公司领导层的标准化要求，各部门都能即时、及时、严格地执行。

另外最重要的，是整个博奥团队的团结努力。整个准备的过程中，各部门、各小组既明确分工又能相互协调，尤其我们的储备高管，虽然



到博奥的时间不长，但他们对工作的认真和投入程度不亚于店内员工，他们用自己多年积累的经验给我们提出了很多宝贵意见。

感谢各位员工的努力，感谢储备高管的热情参与，我们将以更高的标准迎接2011年度接下来的3次标准化检查。

北京运通博奥 冯兰惠



荣誉是沉甸甸的

2010年，可以说是博裕丰田收获的一年，一直被列入改善队伍，与CS奖项无缘的我们终于在坚持不懈的努力下，收获了两项荣誉：SSP弱项改善进步奖和CS改善杰出贡献奖。捧着沉甸甸的奖杯，我的内心五味俱全、心潮澎湃……

CS是一种精神、一项任务、一种坚持，它的提升在于我们日常工作的点点滴滴的改善，也许只是一句问候，一个微笑，一份耐心，就可以收获客户的认可。提升CS的最佳途径，就是长年坚持，定期总结、分析数据、集思广益、制定方案，每一个环节不可或缺，每一个岗位都很重要，所以CS是全员的CS，CS的荣誉是每个人付出的回报！

回想2010年，我们强化了销售SSP的交车环节，我们设计了单独的交车区域，制作了交车感谢卡、“AAA”交车合影留念工具、交车花盘，向新购车客户介绍售后服务特色，引荐服务顾问，让客户充分感受到我们的关爱无处不在。临近首保的客户我们通过养护课堂的形式邀请至店，不仅可以提升首保内化率和服务进厂，更通过养护课堂的平台向客户宣传我们的售后预约服务、会员俱乐部，无形中提升了我们的预约进厂率和扩大了会员俱乐部的知名度。服务方面，我们在认真贯彻执行一汽丰田厂家的CS22项标准过程中，强化了细节服务，通过要求服务顾问给客户拨打关怀电话这一形式，拉近与客户的距离。通过价目表的展示，消除了客户对于价格不透明的抱怨。针对抱怨不能及时处理的问题，我们采取了每日速单的形式把客户的反馈与业务部门第一时间联系到一起，让业务部门第一时间了解问题所在，改善问题……2010年的改善是无处不在的，它体现在工作中的点点滴滴。

新的一年新的气象，对于CS我们同样有更高的目标和要求，我们始终坚信虽然CS的路是艰辛且漫长的，但是成绩终归是属于不懈者的，我们愿意做不懈者！我们愿意为提升CS而永不放弃！

北京运通博裕 王红力



为奥迪之星奋斗

时光过得很快，转眼我进入运通博奥已经快一年的时间了！此时此刻，每一张熟悉的面孔，每一件细微的小事，都历历在目：当我生活遇到困难时同事伸出的援助之手，当我工作迷茫时领导的及时指引，都让我觉得温暖而贴心。良好的工作环境让我在短时间内迅速成长，我也会以不懈的努力与坚持回报这个让我成长的“摇篮”——运通博奥！

说实话做一个销售顾问很难，做一名优秀的销售顾问更难。销售是一个个性化较强的服务性职业，对销售人员的综合能力要求很高。如汽车的专业知识、自身修养和个人素质，单纯的微笑服务已经不能满足现阶段客户的需求了。在这个竞争激烈的销售服务行业里，我们需要的是怎么让每位客户把一次购买汽车的经历变成难忘的回忆。

购买奥迪品牌的汽车是一笔不小的开销，特别是针对初次购车的用户，从他们有意向到最终决定购买的周期较长，而且市场竞争如此激烈，光北京就有奥迪 4S店 13家，客户在购买前一般都会走访多家店，接触过很多销售顾问。这时，哪家 4S店、哪个销售顾问给他留下的印象更好就显得尤为重要了。其实奥迪的接待流程很专业，这为我们服务于客户时建立了良好的基础，让客户去感受我们的专业和热情。在这样的氛围中客户会耐心倾听我们的讲解，了解我们的产品。

其实一台车辆的成交有很多环节，在良好的开端和精彩的讲解后，交车环节就显得更加重要了，因为对客户而言，经过跋山涉水的选车、看车、咨询、试驾、议价……接车——拿钥匙就显得尤为重要，好比谈了 5年的恋爱选了个良辰吉日举行仪式一样激动、渴望、欣喜、憧憬。那么我们怎么才能满足客户的要求和憧憬，达成他们的愿望。这就需要我们加倍的劳作和努力，提前为客户打扮好他即将娶回家的新成员——“车”。那么“交车流程”就会给我们更好地指导，让我们为客户精心组织一场难以忘却的回忆。

再接下来就是在 CRM里记录下定期回访的时间及内容，及时给予客户关心。因为每一位客户拿到车后不同的时间周期都会遇到不同的问题需要我们关心，真正的让客户觉得我们是真心实意的为他们服务，像朋友之间的相处那样，关心理解，既提高了品牌信誉，也建立了良好友谊。

其实这一切的努力都是为了给客户提供一个一流的购车环境和一流的产品服务，让客户开心而来，满意的离开。所以从现在开始我要坚持以客户为本，全心全意的服务。为做一个让客户满意的优秀销售顾问而奋斗、为成为“奥迪之星”而奋斗！

北京辖区运通博奥 郭茜

验收日小记

时间过的很快，初春的三月转瞬即逝，热情的暖夏已悄悄来临！在这美好的日子里，我们杭州和乔新店已经试营业十多天啦！回想这段经历，我们感触颇深，从新店装修到试营业，大家一路结伴走来，虽然期间遇到了很多困难，但是“劲往一处使，心往一处系”的强大信念支持我们走了过来！相信这种磨砺会让我们在未来的日子里更有信心，更扎实的走好每一步！

记得 厂家验收那天，我的心情既兴奋又紧张，兴奋的是我们终于等来了这一刻，紧张的是怕我们做的还是不够好。所以一大早就赶往了展厅，没想到大家拥有一样的默契，同事们服装整齐，个个神采奕奕，精心的做着最后的冲刺准备……看到这里，一种集体的荣誉感与幸福感油然而生。早上 8:00 整，验收正式开始。大家在各自的岗位上等待着历史时刻的来临！在史总的陪同下，厂家的领导进入展厅开始验收。记得那时的我站在总台，眼神很淡定，心却跳得异常热烈。大家也都面带笑容，不敢有丝毫的放松，深怕自己的某个细节影响了公司的形象。虽然验收的时间不是很长，但是在我们看来似乎过了很久很久……因为他们所见的每一个角落都记载着大家的心路历程，那里有属于我们的专属记忆！

终于，功夫不负有心人，我们的努力得到了最好的回报，此次验收顺利通过！大家开心的奔走相告，当自己的喜事一样，兴奋不已！公司给了我们一个好的起点，让我们在这个舞台上轻装上阵，施展拳脚，我们也将以此为动力，不仅要赢在起跑线上，更要通过自己的努力在今后不断优化，不断进步！相信没有最好，只有更好！我们一直在路上，一直在努力……

东南地区运通和乔 陈春霞

Brand presence

逆境中崛起的运通博达

随着去年12月23日北京缓解拥堵方案（汽车限购令）的出台，让市场占有率本身就不高的斯柯达品牌再蒙阴影。“从何出手，怎么出手”成为销售负责人、总经理首先考虑的问题……所谓“功夫不负有心人”，在博达全体员工的努力下，今年1至3月份的销量逐月稳步提升，一季度已成为北京区的销售冠军，且与第二名的差距已有30余台。

3月25日，上海大众汽车有限公司销售与市场执行经理贾鸣笛亲自带队视察我店，并与我店总经理韩建宏、副总经理吴鹏等亲切交谈。总部领导对我店的肯定，不仅增强了员工的斗志，更坚实了我们迈出下一步的信心。

来之不易的成功靠什么？靠稳定的协作团队，靠“超越别人，首先要超越自己”的精神。因为营销数量是与态度、意识成正比的，而限购政策的出台并未影响我们的销售队伍，年后人员整体稳定。在领导悉心帮助员工解读政策的同时，不断的鼓励、督促员工加强自身基本功的训练，我们相信危机与商机在一定条件下是可以转化的。

在展厅客流减少的情况下，销售部着力外拓工作，斯柯达RBO对北京辖区内销售业绩好的特约店给予了销售区域政策性的支持，我们经过充分的市场调研在涿州等地开发了一些销售网点，已初见成效。

销售经营管理模式的转变：由过去的坐店经营，到现在的店销与外拓相结合，店销根据客户类型细分为电话组、中签客户组、外地客户组、二手车组等，简化了销售流程，分工更加清晰明朗，真正做到了术业有专攻。

售后服务部今年的任务增大，维护老客户和开发新客户成为工作的重点。对此售后联合客服部组织了多次联谊活动，不仅熟练了客户与工作人员的感情，更增加了客户对博达店的支持和信赖。

售前售后成绩的背后离不开二线部门的支持，团结协作的博达团队必将取得更加辉煌的成绩。

北京辖区运通博达 杨玉桂

传承之美

做为一个博恩的老员工，在职期间历经了三任领导人的管理。每任领导者都有着其各自的人格魅力和管理特色，但是每任领导者身上似乎又附着一种共同的东西让我感动着。因为不管谁带领我们前进，整个公司上下似乎都有一种无形的力量在凝聚着我们每一个新老员工，所有人似乎都有一种信念在脑海中，就像航行在茫茫大海中的轮船一样，不论谁掌舵，船中人人心中都只有一个信念，只要我们努力前行，向着灯塔的方向前进就是正确的。事实证明我们的想法和感动没错。我们的掌舵者心中都有一种精神和思想在传承。每一任掌舵人都勇敢并坚定的带领我们前行，从来没有退缩过。第一任领导者在汽车 4S店在整个北京市场乃至中国市场刚刚起步的情形下带领着大家摸索前进，期间经历了创业的艰辛与市场的探索期，给博恩建立并打下了很好的基础；第二任领导人在已经建立了良好基础的环境下带领我们走过了近 4 年的时间，期间经历了服务行业的最高礼遇——“卓越经销商”的考核认证，相信艰辛的过程已经成为了经历过的人记忆中一种永难磨灭的回忆和财富。在北京市政府公布了汽车市场限购令政策的大环境前提下，博恩又迎来了第三任领导人，在如此复杂的汽车市场行中，我们的现任掌舵者当然有着非同一般的压力，公司之前有着如此良好的基础和底蕴，无论大环境发生何种变化，公司的向前发展步伐仍然要延续，而且要稳步上升的发展。而我们现任领导者却有着着一股不服输的精神力量在心间，她把巨大的压力化为了动力，带领着博恩人奋勇向前。她最喜欢和我们分享的一句话就是“我们每个个体可能都不是最优秀的，但是我们凝聚在一起一定可以打造出一个最优秀的团队”，正是有着这样的一种信念在她的心中并传递给我们每一个人，所以我们的团队并没有退步和掉队，而是勇往直前迎接新的机遇和挑战。

回顾这几年博恩走过的历程，从几任领导者的做事风格和人格魅力上，我们能够真切地感受到博恩精神的延续和感恩之心永存，几年间能一直延续地将一种精神和力量用实际行动延续下来，这难道不是一种传承吗？有最初的建立者，有中间一任承上启下的稳固者，又有新领导接受的两任领导的重托。有一种感动叫坚守；有一种美丽叫传承；我们企业在和谐发展的进程中，所需要的正是这样一种品质。回顾三任领导人的感动之处，就在于诠释并传承着一种永不言败、勇往直前的精神。在有着如此传承精神之美的企业中工作让我很感动，也正是这种感动一直在激励着我不断的前行。我相信有着博恩烙印的可爱可敬的同事们，凭着精神动力的支撑和我们坚守信念的努力一定能够在复杂的市场竞争中争得一席之地。我们也有信心让博恩精神在历任领导者及全体员工心中继续传承下去。

北京辖区运通博恩 焦丽妮

读后小感

最近看了本有关工作责任心的书，一点感想与大家分享。

“责任心”一词对我们每个人来讲都不陌生，我们几乎从生下来就陆续被父母、老师、领导不断地灌输“做人要有责任心”的道理。那么，什么是责任心呢？责任心就是一个人对工作敢于负责、主动负责、自觉负责的态度。它是每个人都应该具有的一种基本素质，更是一个人做好一件事情所必需的条件，是做一个优秀的职业人所必需的。

我是在售后服务中做保险理赔工作的，在我们的工作领域中，我更加深刻地体会到了责任心的重要性。在我每天接待的客户中，其中绝大部分对于这项业务是不太了解的。俗话说隔行如隔山，从向保险公司理赔到事故车辆的维修，客户通常需要我们的全程协助。当客户面对着理赔中的各种手续和流程，听到我们用专业术语介绍的维修方案时，我知道他们最期待听到的是我们告诉他“放心吧，我会帮助您处理好的。”反之，在客户需要帮助的时候，如果我们选择推脱，那样我们将失去客户的信任，长此以往我们失去的就是企业的生命。

“责任心”在当今受到的重视程度超过任何一个历史时期。几乎所有的企业和组织在招聘员工时，都会写上“工作责任心强”这一条件，把有没有责任心当做招聘员工的一个重要标准。尤其像我们这样重视团队合作的企业里更加需要这一点。部门之间，同事之间如果都能做到抛弃借口，勇于承担责任；每个员工都意识到自己肩负着责任，这样我们的企业就能在日益激烈的市场搏杀中立足于不败之地。

书上说：没有做不好的工作，只有不负责任的人；人可以不伟大，但不可以没有责任心；责任心是所有能力的核心。我们从事的每一份工作都是一份责任，一个人的责任心如何，决定着他在工作中的态度，决定着其工作的好坏和成败。如果一个人没有责任心，即使他有再大的能耐，也不一定做出好的成绩。

北京辖区运通博奥 聂少禹

浅谈4S店如何开展二手车业务

2011年的春天已经悄然到来，万物复苏，春暖花开。但是车市的春天在哪里？2010年12月24日的限购令以迅雷不及掩耳之势为车市蒙上一层厚厚的阴霾，众多商家被打个措手不及，实力雄厚的还勉强能承受住，一些规模不大的商家面临的则是被市场淘汰的现实。一些对市场动态比较敏感的4S店已经开始寻找一个能够维持经营的办法，从而引出了一个熟悉但又充满挑战的课题“二手车置换”。

置换业务对大家来说并不陌生，有的经销店从一开始就在做，但这只是厂家安排的一个销售工具而已，大家都不够重视。有的店干脆就没有这项业务，对于这些店来说开展置换业务就更加难上加难，没有经验或者经验不足的，业绩会非常惨淡。

经过几个月的市场观察，二手车置换业务无疑是提升销量的最好办法，可能有的人会问，现在旧车价格这么低，大家都不想卖。事实证明，你完全没必要有这种顾虑，只要客户想买新车，他就不会轻易的走掉。

博裕丰田二手车置换业绩在二月和三月连续两次获得全国第一，如果没有领导前瞻的眼光和销售顾问们默契的配合，还有北京地区二手车中心同仁们的大力支持，要达到此成绩将会非常难。而且目前各个厂商纷纷上线诱惑力非常大的置换活动，这对品牌店的置换业务帮助显著。

在此和大家分享一下成功的经验：

首先不要把限牌政策看成是一种束缚，它会带来新的商机，开发出更多的潜在客户，并且这些潜在客户会觉得没有别的办法可以选择了，这样会为你的销售过程起到一个很好的铺垫。

其次要和销售顾问有默契的配合，这点要让销售顾问明白，如果二手车不能成交的话那么销售新车又从何说起呢？二手车培训演练是一个很好的培养默契的办法，要让销售顾问知道在谈判过程中扮演的是何种角色，还要在恰当的时机转换角色。过程中销售顾问比评估师更具说服力，而不是把一切关于旧车的商谈都交给评估师，这一点足以决定谈判的成功与否。

引荐评估师的时机是随机的，根据不同客户的特性来决定。

还有就是充分利用已有的促销工具，比如厂家的活动，店内自己的活动。引出活动的时机也是非常重要的。

再有就是时间概念，第一时间过户，第一时间申请指标，第一时间告知客户指标申请结果，这样会提高我们的工作效率，大家都知道指标申请下来的时间很长，这个过程的工作我们都及时的去做，不拖拖拉拉，让客户提早拿到指标，那么客户会不会因此而感谢你并且给予一个较高的评价呢？如果会，那么你将得到新的客户。

最后，我们集团拥有一个强大的后盾，那就是二手车中心，我们的评估师都是非常专业的。多咨询，多探讨，多接触，好处多多。这是我们所有品牌店的绝对优势。

其实做好这些事情并不是很难，只要大家用心做，勤思考，主动的去适应新市场，那么我相信我们所有品牌店都能做到行业里的第一名。

北京辖区运通博裕丰田 刘伟

随笔

微风拂面，万物复苏，又是一年春暖花开时。两年前的我离开校园，带着满腔的热情和对未来的无限憧憬来到了运通本田，正式从稚气懵懂的学生转变为专业性极强的汽修工人。通过把课本的理论知识与实际的工作相结合，以及领导同事们的及时点拨，让我迅速的成长。使我在人生舞台上找到自己的位置，建立起了积极向上的职业价值观，让我在工作的路上不断创新，积极进取。

在运通本田的日子我由一点一滴的基础做起，从每种工具的使用，到车辆构造，车辆基本维修，车辆故障诊断，车辆故障排除等。不但在自己的专业上有所深造，同时也积累了与人沟通和交流方面的经验。真正的做到学有所用，学以致用，学有所得。通过在车间一线工作的不断学习，努力和锻炼自己，不久后我成为了一名服务顾问。从幕后走到了台前，这是一个新开始，也是新挑战。通过与客户的交流、沟通，我用掌握的维修知识，让客户对自己爱车维修保养更加的安心。而我也在自己的职业生涯里坚实的跨出一大步。

一个企业成功的原因有很多，而能否给员工提供一个充分发挥才能的舞台是至关重要的。这一点运通做到了，我成了众多幸运儿中的一员。这也激发了我在以后的工作中更加努力的决心，要最大化的发挥自己的能量，为运通的发展献出更多的光和热。

黑龙江地区运通俊杰 吕小中

海南游记

伴随着飞机起飞的轰鸣声，我的思绪悄然飘到了一年前……一年前的我还在通州区市政公司担任施工现场负责人，每天在工地上忙忙碌碌，铲车、挖掘机、汽车和行人嘈杂的声音回旋于耳畔，工地上到处留下了我从容而踏实的脚印。7年的工地生活画上了一个圆满的句号，一个偶然的的机会，我有幸成为了运通博裕丰田的一员，随之我的生活也开始了翻天覆地的变化。内心偏强的我虽然很执着的学习着，可对于一个完全陌生的环境，我仍是一个刚毕业的学生，但是我坚信：自己选择的路，一定要坚定不移的走下去！经过公司领导和同事的帮助，在不到一年的时间里，我的意志从开始的坚决转变为坚定，2010年12月销售部展开了火热的订单竞赛，最终以第三组小组第一的身份赢得了这次的海南之旅，我为获奖开心，但更为自己的成长高兴！

“亲爱的旅客朋友们，我们的飞机在10分钟后将抵达海口……”空姐柔美的声音把我拉回了现实中。由于到达时间已经是接近傍晚，所以在下飞机之后我们便被接到了酒店安排入住，但是我们一行六人并没有让这么美好的一天在无聊中落幕！

【小记海口自由行】

网络的发达不可小觑，到达酒店进行简单的整理，我们直奔早已经查询好的“海口骑楼小吃街”！享受完第一顿海南的特色美食后，我们用最休闲的八方步悠闲的逛着海口的大街小巷。呼吸着热带绿植所带来的清新空气，一路的疲劳一扫而光。周围的环境里，没有都市的喧嚣，没有汽车的拥堵，也没有匆忙的脚步！大家边走边聊，尽情的享受着旅行带来的快乐！



【小记博鳌会议中心和博鳌玉带滩】

第二天，我们参观了曾经是亚洲各国政要、商业巨子、各大媒体风云人物一年一度聚首的地方——博鳌会议中心。这里景色宜人，有龙头龟身麒麟尾的特殊地貌特征，再加上每年举行亚洲经济论坛，所以名扬海外就不用说了。踏着时代精英走的路，一种气势磅礴的感觉油然而生！



气势磅礴的感觉还未来得及细品味，转眼到了因其是世界上分隔海、河最狭窄的沙洲半岛而被载入吉尼斯世界大全的博鳌玉带滩。导游说，中国自古以来就有“财源茂盛达三江”的说法，而这里就是万泉河、九曲江、龙滚河三江入海之地，大家就在导游的忽悠下一同伸出左手抓了把潮湿的空气装入口袋——谓之“抓财”，其实抓到的都是一片嘻

嘻哈哈的笑声，足矣！



【小记槟榔谷】

槟榔谷文化区由原住民黎村、原蚩尤苗寨和原始雨林谷三大版块组成，是海南省最丰富、最权威、最灵动、最纯正的民族文化“活体”博物馆。

黎族有一群70岁以上的阿婆，她们的脸上、手上、身上刻有纹身，席地而坐悠闲的织锦，听导游讲解后才知道旧时在黎族越美丽漂亮的女人纹身就越多，而她们是史上最后一批纹身的老阿婆。真诚地和她们说一声：“米公”（你好的意思），她们就会对你露出善良的笑容并且很友好的与你合影。美丽的槟榔谷，淳朴的原始村落，让人忘却忧愁烦恼，回归自然。走在槟榔谷的原始村落，我仿佛置身于幻境般，没有污染、没有纷争，一方净土净化着我身上的每个细胞……



旅途是短暂的，经历是美好的！旅途中的很多美景和故事，我没有一一去阐述，转眼间我又开始投入了紧张而忙碌的工作！曾经有很多朋友质疑我的选择，我只是淡然一笑，因为我相信有一天我会用事实去证明，我的选择是正确的！

亲爱的伙伴们，让我们紧紧跟随运通集团脚步，迎风踏浪，做最勇敢的时代弄潮儿，携手奔向更加美好灿烂的明天！



北京辖区运通博裕丰田 刘孙星

I see express humanities

我看运通人文

2010年辞旧迎新岁之际，怀着些许兴奋、渴望、忐忑、不安等复杂的心绪踏入了运通汽车集团北京运通博裕丰田4S店的大门，正式揭开了本人运通汽车集团职业生涯的第一页。

初到博裕丰田时对于上至店总下至一线多部门主管为女性的组织架构颇感新奇，由于前期工作缘故与异性实际工作的配合相对较少，导致自己曾用些质疑的态度看待女性的工作能力。伴随着时间推移和工作不断的深入了解，时任店总对工作精准的整体把控、销售总监灵敏的业务判断嗅觉、客服部门的细腻工作作风、财务部门的勤恳敬业、一并勾勒出一副巾帼不让须眉的运通博裕风景，面对现实，使我不得不从心底彻底颠覆了初期对这支以女性为主导的运通博裕团队的定位和看法。

这支队伍联系实际，各项工作实施人性化管理，主机厂指导政策也有效执行，并得以推进落实：

“现地现物”的所有问题分析、处理方法，实际、贴切、深入的查找分析问题真因，及时的制定出有效可行彻底解决问题的方案；

“五化式管理”经营模式的节点推进制度，使得博裕丰田营销环节得以环环相扣、循序渐进；

“快乐、游戏、智力、意念、全攻全守式”销售方法的人性化合理运用，使得博裕丰田店的销售业绩稳步提升并得以地区之名列前茅。

工作初始由于自身依旧存留之前职业经历的一些方法与作风，习惯性的用前期形成的模式化概念去面对博裕丰田的基层管理工作，在实际工作中与相关部门主管偶有摩擦和争执，至今回想起来仍感到懊悔，我曾经还用过“如果哪天没有了丰田你还能做什么？”这样浅薄的词汇与同事进行过工作交流，现在想起来感觉到自己的固执。

加盟运通汽车集团之时集团2010年的工作会议已经结束，没有机会现场去感受当时如火如荼的会议氛围，但后期通过调取会议记录以

及相关视频的方法仔细的学习、分析、体会后，对于集团领导的全国性战略定位与拓展方向有了更加清晰的认知，尤其是集团张建华副总剖析的“求是，务本，建制，构势”的运营理念、以及人力资源部门对于运通汽车集团新阶段人才选拔“德才兼备，以德为先”的精准定位，都使人为之振奋。

运通汽车集团2001年自哈尔滨长驱至北京汽车市场拼杀历经十年，披荆斩棘直至目前的蓬勃发展、全国结果开花，其成功之真因何在？十年磨一剑，运通之人文究竟为何呢？闲暇之余，该问题时常萦绕于脑海之间。



有幸亲身经历照片中的真实一幕：

时间：2011年4月1日8:15；

地点：博裕机修车间；

人物：博裕团队全体成员；

晨会：前任总经理何燕女士升任集团运营总监。

按照晨会惯例何总应该是有条不紊的安排本月工作、罚劣奖优，但此时此刻的她却在所有同事面前、未发一言之前、情不自禁、掩面而泣，现场的许多老员工也均以同样的表情和不舍的含泪眼神与之情

感呼应。

晨会气氛开得很凝重，当时现场大家具体表述的语言已经不再重要，六年的运通博裕耕耘造就出现今博裕丰田的行业地位与公众的认可，对于一位年轻的女性职业经理人而言付出的远比男性更多，真挚情感一瞬间超越了性别，超越了年龄，超越了职位，此时此刻我才真切地感受到博裕丰田名列前茅的真谛！也体会到了什么是真正的“职业经理人”，虽然自己还没有参加职业经理人的培训课程，但是这现实的一幕给自己上了一堂生动的耐人寻味的一课。

站在职业经理人的角度而言，团队的引领是要付出“心”去维系的。反之，如果所有管理人员都如同磐石般的冷酷无情，那么我们又与流水线上面的职业机器有何区别？怎能称得上是职业经理人呢？

感想至此，心境忽然间豁然开朗，这就是自己一直百思不得其解、探寻的运通集团成功的“秘密”——运通之人文，逐渐清晰释然……



储备副总经理 郭伟

让细节的子弹飞一会

—— 一个奥迪汽车销售顾问的工作感言

随着电影《让子弹飞》的热映，姜文那句“让子弹飞一会儿”的台词也掀起了大家的“造句”热情，一时间，各种版本的“飞一会儿”层出不穷。正好公司领导让我总结一下过去一年的工作经验，我也“拾人牙慧”的造了一把句——要想成为一名出色的汽车销售顾问，我们必须让“细节”的子弹飞一会儿。

什么叫“细节”的子弹？其实，客户的满意就好像我们销售顾问的靶心，只要你能想到客户之所想，那么业绩和销售也就是囊中之物了。但是，我们要怎样在有限的时间里精确命中“靶心”呢？每一位销售顾问都有自己的“独门武器”，而我的“武器”就是——细节。让“细节”飞一会儿，就是指要把细节意识贯穿到销售的每一个环节，让它成为一种态度，一种人生追求。

我叫张旭东，是运通博奥店一名普通的销售顾问。从业五年来，我积累了各类车型的销售经验，也跟形形色色的客户打过交道，但是我不仅保持着良好的业绩，也和很多客户成为了朋友，更没有跟客户红过脸、吵过架。别看这听起来很容易，但是真正想要做到这一点，我走过弯路，迷失过方向，但注重细节的习惯让我最终找到了答案。

记得刚入行时，我还是一个什么都不懂的销售菜鸟，只凭着一股子对汽车的热爱和从小积累的汽车知识就以为可以大展拳脚。但是上班第一天，师傅就给了我一个“下马威”。那时，我第一次接待客户，侃侃而谈，客户也有了想买的意向，但是还想再听听其他人的意见，就说自己要打个电话。我说没问题，心想我倒要听听你跟朋友怎么说。突然，我接到师傅一个眼神，让我赶紧和他一起出去，留客户一个人在房间。出门后，我一头雾水，师傅却很生气，说我“犯了两个错误”。

什么？我啥也没做，就犯了错误，还两个？我很不服气。师傅知道我的心思，不急不慢的说，第一个错误是没有尊重客户的感受，第二个错误是出门没有关门。看我不懂，师傅解释说，客户打电话给朋友商量，这时我们销售人员要表达的信息都已经结束了，应该给客户自己思考、判断的空间。如果我们还紧逼地盯着客户，会让客户觉得自己被胁迫，就算买了心里也不痛快。第二是我们既然已经出门了，就应该关好房门，让客户觉得自己的隐私得到了尊重。后来，师傅说了一句让我至今难忘的话“细节决定成败”。

的确是这样！从那以后，我就把这句话作为我工作的准则。运通博奥，从事的是高档汽车销售，我深深地感受到细节的重要。可以说，奥迪有一套完善的销售流程，但细节却是我们销售服务的灵魂——奥迪的客户大多是成功人士，追求的是愉悦的驾乘体验和高品位的。这一切，不能依靠生硬的推销和灌输，更不能靠“忽悠”，只能从销售顾问的一言一行中传达，从一个个细节中体现。

首先，销售员除了要善于交流，也要做好案头工作。在我的办公桌上，抽屉里，没有杂乱的文件，没有厚厚的销售单据，而是每一样东西都分门别类，按照时间、重要性、紧迫程度一一摆好。我会每天整理一次，看看有哪些待办事项。别小看这个细节，这能让我们在繁忙的工作中分清主次。很多销售员都有“被客户追着跑”的感受，但长此以往，不仅会让我们自己精疲力竭，还会在无形中丢失很多机会。当你走在了客户的时间表前面，你就取得了工作的主动权。

此外，我还有两个按字母排序的客户电话簿，一个是成交的客户表，一个是潜在的客户表。除了他们的电话号码，我会在备忘事项里记下一些有用的细节，包括他（她）的需求、性格、家人关系、买车目的、生日日期……只要善于观察、记录，这些东西是很容易取得的。

也许你会说，这些琐碎的东西真的有那么大的作用吗？不要小看知己知彼的能量，古人说：“已于立而立人，己欲达而达人”。这句话的意思是说，如果你想站稳脚跟，功绩显达，一定要先考虑到别人，先让别人得到利益。比如，我有一位客户朋友，自己买了车以后，还为我介绍了很多他的朋友来买车。而这一切都源于我在他生日当天的一个祝福电话。你看，我们对客户仅仅在细节上付出一点心思，客户回馈给我们的，往往是意想不到的收获。其实，销售的实质就在于“共赢”，只要我们善于利用一些关键的细节，往往能够起到事半功倍的效果。

最后，养成关注细节的思考习惯。国际知名的市场营销教授柏唯良特别推崇着眼于细节之处的营销，我的理解是：销售其实就是一个对人性和人心的洞察过程。我很喜欢在一次成功的销售之后，进行一次脑力“复盘”：这次销售成功在哪里？失误在哪里？这个顾客为什么不太满意？为什么不在店里做装饰？其实，这就是一个反省和发掘细节的过程，它甚至不需要耗费太多的时间，无论是上班、回家的路上，还是临睡前的时刻，都可以进行。你会发现，也许某一刻对某个细节的领悟，比以往一年的经验都要实用。

2011年，北京的汽车市场面临一个全新的考验：由于车牌摇号等限购政策的出台，北京大多数4S店都面临客流减少，库存加大的困境，运通博奥也不例外。作为一名老员工，说心里不着急是假的，但是集团和4S店的领导及时给我们分析了形势，提出了很多的应对策略。其中，进一步提高客户满意度、金融衍生、旧车置换、建立客户消费惯性成为新的一年博奥的目标。

良好的客户关系是我的特长，新的工作目标给了我很大的压力，也给了我机遇。看来，在追踪客户需求的“轨迹”上，我还需要将细节的子弹飞的再长一些，再久一些。

北京辖区运通博奥 张旭东

工作心得

俗话说“一年之计在于春”，春天是个充满生机和希望的季节，而我在2011年的这个时候荣幸的成为了运通博雅的一员，开始了我职业生涯的第一份工作——服务顾问。随着对工作环境慢慢熟悉，对博雅的印象也渐渐加深，感触也越来越多。想到刚来这里时看到了运通TIME专刊，于是也想和大家一样，在这里留下自己的足迹。

身为刚刚毕业的大学生，满怀着理想和热情的我们想要成功迈进社会，还有很多东西需要锻炼和学习。现在的我每天都在不断的巩固汽车维修的专业知识和熟悉业务流程。随着工作的不断深入，我渐渐的了解到了服务顾问这个岗位，不仅仅是给客户开单子修车这么简单，它不但要具备丰富的理论知识，还要有良好的沟通能力，接待技巧等，在成长的路上要多看多学，多问多做。

经过这段时间的工作和学习，使我懂得了在公司的任何一个岗位都是非常重要的，我们是一个集体，只有团结一心，才能把我们的服务水平提高上去。以前我总是独自面对困难，是博雅的文化改变了我的想法。博雅人，就是要有力一起使，有难一起担，竭尽所能的为企业发展出谋献策，团队的智慧似乎让困难变得容易了。这种凝聚力深深地感染着我，让我身为这个集体的一员，有着无限的温暖与力量。

在此要特别感谢我的师傅谭成及同事们对我的鼓励和帮助。在以后的工作中，我会坚持自己的信念和目标，认真学习，锲而不舍，努力提高自己的工作能力，我愿用我的行动成长为博雅的一名优秀员工，让我们所爱的博雅，永远流传我们的精、气、神。

北京辖区运通博雅 费凡

员工心声

• Employees voice

新员工入职培训心得

人力资源是企业的第一资源，戴尔·卡内基曾说过：“假如我的企业被烧掉了，但把人留住，我20年后还是钢铁大王”。人力资源是一个动态的资源，它会不断地变化，企业通过吸纳新成员，完成企业人力资源的更新。如何让新成员在短时间内对企业有一个全面的了解？如何让新员工快速融入到企业，充分发挥自己的才能？作为企业的人力资源工作者，充分体会到了新员工入职培训的重要性。

每一期的入职培训面对的都是新面孔，却有着同一目标，就是让新员工尽量缩短适应期，尽快全身心的投入到工作中。对于初入企业的新员工来说，面临的是一个全新的环境，企业所有的事件对他们来说都是陌生的，那些对于老员工来说“不值一提”的事情，在他们看来也是新鲜的。从自我介绍开始，所有参加培训的人用两分钟的时间让大家认识自己，互相熟悉，目的是消除因陌生带来的紧张感，随后逐一讲解企业文化及企业的各项制度，这一过程是整个培训的主体，没有华丽的辞藻，只是真真实实的表述，需要的地方会列举一些小案例，变复杂为简单，最后通过做一套饱含本次培训精华的试题作为巩固，加深印象。

很多人初到一个新的环境会因为陌生而局促不安，严重者甚至离开企业，而入职培训会在新员工在认知上熟悉企业、认可企业，增加其自信心和融入感，所以入职培训的不可或缺性决定我们在今后的工作中必须寻找更加完善的入职培训方法，为员工以后的企业生活打好基础，为企业各项工作的展开打好基础。

北京辖区运通博雅 叶静

九型人格之一——培训心得

来到运通这个大家庭的时间也半年多了，很荣幸公司给了我一次外训的机会。在得到培训内容时，题目很让我吃惊——《九型人格》。对从来没有对一个人的性格做过客观分析、深入了解的我来说，真是一次受益匪浅的体验。在为期2天紧张而又充实的培训期间，让我对九型人格的真正内涵有了进一步的认识。九型人格可以协助我发现自己个性的优势，学习善用这些优势，创造理想价值，九型人格令我找到“我是谁”的终极答案。九型人格提供了一个真实，具有深度而又层次分明的地图去了解自己。

人因为有不同的个性而与众不同，人与人之间的差别，不仅仅表现在能力的高低，还表现在个性的不同上。个性指包括人的品德、情感、动机、态度、价值观、需要、兴趣等在内的使一个人区别于其他人的稳定的心理特征。有的人文静，有的人活泼；有的人内向，有的人外向；有的人勇猛，有的人怯懦；有的人果断而失之鲁莽，有的人谨慎而失之优柔寡断；有的人好文，有的人好理；有的人好与人打交道，有的人喜欢和器物打交道；有的人慷慨而失之铺张，有的人节俭而失之吝啬等等。无论是在事业或爱情的追求中，良好的性格都是一个人成功的重要条件之一。

九型人格是我们将我们一直接触，但未曾定义的事件，用文字表达了出来。

在工作中，我觉得九型人格就像是我们在面试上常常遇到的测评，根据自身的实际情况填写，最后的实际结论作为应聘上岗的参考，但只是作为考评的最底层使用。面试人员可根据应聘者的面貌特征、穿衣打扮、语速快慢、性格特点等，对面试人员的初步情况可以大体有一定的了解，再根据面试时的实际表现情况，最终确定面试人员的性格类别。在工作中可参考九型人格确定部门员工的性格、根据不同的性格确定工作性质、工作内容。

九型人格有能力协助你全面提升自己，认识九型人格可以帮助你了解自己的局限，创造一个和谐完美的人生。

集团人力资源行政部 张衡

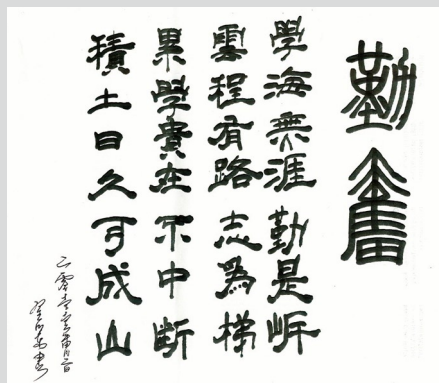
摄影作品（泰国之旅）



北京辖区运通博恩 田播

书法字画

北京辖区运通博恩 董晓东



<最美>

就这几个人把雪都扫化了~~~

黑龙江地区运通俊业 冯冲



驾驶的乐趣任您享受，
用车的烦恼由我们解决。



2010年
被太平洋汽车网评选为“最有诚信的汽车经销商集团”
网上车市经销商评选中荣获“最佳集团奖”
荣获“第四届金手套北京汽车行业优秀管理集团”荣誉称号
汽车经销商美誉之星评选中荣获“金牌售后服务经销商”荣誉称号



2009年
被万车网评选为“最佳集团合作伙伴”
荣获“北京汽车4S店优秀管理企业”荣誉称号



2008年
被北京青年报评选为“影响力汽车经销商”
爱卡汽车网经销商评选中荣获“优秀集团奖”
被北京晚报评选为“诚信汽车经销商集团”
荣获2008年度北京汽车经销商售后服务优秀管理企业“金手套”奖



2007年
荣获2007年度北京汽车经销商售后服务优秀管理企业“金手套”奖

- 华北地区：
- 运通博世 英菲尼迪 4S店
 - 运通博奥 一汽奥迪 4S店
 - 运通博裕 一汽丰田 4S店
 - 运通博雅 上海通用别克 4S店
 - 运通博恩 一汽大众 4S店
 - 运通博达 斯柯达 4S店
 - 运通博泰 东风本田 4S店
 - 运通兴恩 一汽大众 4S店
 - 运通兴宝 宝马 4S店

- 东北地区：
- 运通汽车 一汽奥迪 4S店
 - 运通俊业 一汽大众 4S店
 - 运通丰田 一汽丰田 4S店
 - 运通俊奥 日产尼桑 4S店
 - 运通俊杰 东风本田 4S店
 - 运通俊盈 一汽奥迪 4S店
 - 运通汽车修理 进口车服务中心

- 东南地区：
- 运通和乔 捷豹·路虎 4S店

- 西部地区：
- 运通博奥 一汽奥迪 4S店
 - 运通博捷 捷豹·路虎 4S店
 - 运通博恩 一汽大众 4S店
 - 运通博悦 英菲尼迪 4S店