

简讯

◆ 11月1日起，《集团钣喷维修业务管理方案》(运通管发[2008]024号文件)正式实施。此方案适用于博恩、博雅、博达及博泰的钣喷维修业务。原集团钣金、喷漆车间合并为集团钣喷车间，侯军阁任集团钣喷车间主任、谢家军任副主任。此方案中规定了博恩、博雅、博达及博泰店钣喷维修车辆的送修流程、交车流程、客户问题的处理流程和返修流程，系统、全面的规范了钣喷业务的各项流程，使集团的钣喷维修业务管理流程化、制度化、完善化。通知下发后，相关部门第一时间对此方案进行了培训。

◆ 随着北京运通集团的发展壮大，销售顾问、服务顾问已经成为集团经营的两项主营业务(整车销售、维修服务)直接接触客户的两大岗位，这两个岗位服务能力和水平的高低直接体现集团公司各品牌店服务能力和水平。为提高集团公司各品牌店的整体服务水平，并为这两个岗位的员工提供职业生涯发展空间，本着“公平、公正、公开，优中选优、宁缺勿滥”的原则，集团开展了“首席销售顾问”及“首席服务顾问”评定活动，详情见运通管发[2008]029号文件。

我集团5家品牌店入围“2007年度北京市汽车维修行业诚信企业”

为进一步落实国务院办公厅下发的《关于社会信用体系建设的若干意见》，在全行业内积极营造注重质量、规范管理、诚信经营、公平竞争的市场环境，2008年10月，由北京市汽车维修行业协会组织的“2007年度北京市汽车维修行业诚信经营企业申报、复审工作”陆续开展，我集团有5个品牌店参加评审工作。

此次评审有一套完善的评估指标体系，从接待客户、签订合同、车辆维修、向客户交验车辆、配件保证、质量保证、服务保证、财务和社会资信、客户评价、守法评价十大方面考察企业。运通博雅、运通博裕是第一次参加诚信企业的评审工作，自报名后，相关领导、各部门负责人马上根据评估指标进行自查，做好准备工作。运通博恩、运通博达、运通博奥在上一年度取得了“汽车维修行业诚信企业”的称号，在今年的诚信企业评审工作中参加复审工作。可喜的是，以上五家品牌店均入围“2007年度北京市汽车维修行业诚信企业”，在北京的汽车行业中起到了诚信经营的骨干作用。

本报编辑

集团时讯

集团召开2008年第四季度工作会议

10月16日，集团2008年第四季度工作会议在海马会议室召开，会议由集团副总经理张建华主持。会议上，张总总结了集团1—9月份各项业务指标完成情况，并提出第四季度的工作重点：



- 1、办公OA系统完成过渡，2009年1月1日起正式全面实施。
- 2、物业管理制度规范化、流程化，使我公司的物业管理水平上一个新的台阶。
- 3、完成集团首席销售顾问、首席服务顾问的评选，为员工提供职业生涯发展空间。
- 4、规范集团钣喷业务的管理工作、提高工作效率。
- 5、完成会员俱乐部系统的转换工作。

一直以来，张总始终坚持以科学的管理体系与制度完善我公司的各项业务流程，进而提高工作效率、提升客户满意度。随着公司业务不断发展，在现有工作场地、设施等客观条件下，只有规范管理与业务流程，才能提高工作效率、才能承接不断增长的业务量、才能使企业稳步发展。

本报编辑



运通集团强大阵容 亮相朝阳商务车展

在展会上，集团副总经理张建华先生接受了FM103.9交通广播的现场采访，采访中张总详细介绍了北京运通集团、哈尔滨运通及运通房地产的发展历史、经营理念及集团服务特色等，在采访中，张总就广大听众和客户的提问进行了解答和说明。最后，张总表示运通集团将不断进取、不断提高服务水平，以更好的服务回馈广大车主和社会。

本次朝阳公园车展进一步的扩大了运通集团的知名度及影响力，同时也为更多的车主了解运通集团搭建了一个良好的平台，运通集团今后将矢志不渝的为广大车主服务，以答谢车主的关爱与支持。

吕爱华 集团市场部

第六届朝阳
公园国际商务车展于
10月15日落下了帷幕，在本
次车展上运通集团取得了骄人的
成绩。朝阳商务车展云集了国内
外众多知名品牌，运通集团也派出
了强大的参展阵容，旗下七大品牌悉
数到齐：英菲尼迪EX、奥迪Q7、别
克新凯越等众多新车型均在车展上亮
相。同时，运通展区现场配合车模展
演、精彩的展车介绍、保险知识有奖
问答等活动，将展区内的气氛推向
一轮又一轮的高潮，客户看车、订
车十分踊跃。运通集团无疑是车
展中最抢眼的经销商。

北京交通广播
FM103.9
北京交通广播
FM103.9
北京交通广播
FM103.9

Industry comments
行业评论

冬天，恐慌的来临

——全球性金融危机下的北京车市浅析

“千里冰封，万里雪飘”波澜壮阔的形容着冬日的美景。销量的下滑、利润的陡降，似乎在这全球性的金融危机下，将离我们不远了。我们该如何看待这即将来临的挑战呢？

金融危机下恐慌情绪正四处蔓延，市场一度进入了无理性的抛售，连盛名远扬的华尔街也不例外。美国最大的汽车制造和销售集团克莱斯勒和通用同时在应付这一危机局面，为了股东的信心和市场的恐慌局面不至于危及到整个市场而紧锣密鼓的洽谈收购、合并事项。在资本流通环境相对封闭的中国，虽然中国汽车行业的生存和发展，不直接遭受本地股市的影响，但是随着国际金融市场环境的每况愈下，中国的汽车市场寒冬是否就在眼前呢？

汽车工业协会的最新统计数据 displays ,2008 年前三季度，国内基本型乘用车（轿车）销售 378.91 万辆，同比增长 10.19%，与上年同期相比增幅回落 15.57 个百分点。与此同时，汽车上市公司的第三季度财报显示，约 7 成企业遭遇了利润下滑的局面。财政部发布的 2008 年 1-9 月国有及国有控股企业经济运行情况则显示，汽车行业实现利润 218 亿元，首次出现同比下降，降幅为 0.8%。但国家发改委发布的 2008 年前三季度主要工业行业运行情况显示，今年前 8 个月，汽车工业实现利润 993 亿元，增长 28%。以上来自不同领域的统计显示，国内车厂仍能获得较好的利润增长，但今年特别是在第三季度利润增幅出现了明显回落。（以上数据来自《南方日报》）

不过，今年国内车市仍可获得近 10% 的销量增长，明年预计也能增长 5%-7%，并突破千万辆大关。但国泰君安分析报告认为，如果 2008 年为追求 GDP，为所谓千万辆目标而过度生产，同时产销率又低于 95% 的话，那么 2009 年汽车业负增长将不可避免。换句话说，也就是美国作为全球第一大进口国，是中国的第一出口目的地，而进出口是推动中国 GDP 发展的主要动力，一旦美国的需求量减小，中国就不能通过出口实现 GDP10% 以上的增长计划。

我国要完成 GDP 的增长就要不断的拉动内需，汽车制造业产业链一直是中国中、东、北部区域经济的支柱产业。为了实现目标，政府势必会通过政策导向扩大内需，制造内需不断增大的景象，诱导或命令汽车制造厂家不断扩张。由此分析，上汽等企业

逆市扩产，进一步研发自主品牌不失为明智之举。因为国内车厂面临变局，需要调整目标、提高产品竞争力，并实现经营方式由粗犷型向精细型转变，如此通过修炼内功以获得进一步发展的内生力量。同时政府会给这种行为以强有力的支持。

“节能减排”这四个字，被看做是北京汽车市场低迷的罪魁祸首。奥运期间的单双号限行，和现在的“少开一天车”的政府再度出手，无疑是直接地导致了汽车产业链中重要环节的缺失，也就是产品使用功能受限。再加之次年限制上牌量的流言，大家无疑又对将来的车市惶恐万分。

作为奥迪的经销商而言，我们似乎有些被别人看做优势的优势，但是俗话说路臂拧不过大腿，在大市场环境下挫的时期、央行银根的紧缩，可以直接影响奥迪潜在客户的购买力。上月不断出现的中小股份制商业银行放开贷款门槛和本月公布的央行贷款降息，似乎又是一针强心剂。

总而言之，中国政府是不会放纵支柱产业内需的下降的，我们只要做好本职工作、积极的用科学的管理手段经营发展，即使冬天来临，春天也不会再远。

（平日工作繁忙，文字落在纸上的时间也捉襟见肘，以上乃愚人一些拙文，还请各位同仁指教。）

兴頔 运通博奥

孟宪嘉 运通博世



INFINITI

爱情集结号

——见证中国首个英菲尼迪婚礼车队

收获的金秋，收获着果实也收获着喜悦，带着这份喜悦的心情，我们一行六人应邀参加了英菲尼迪 G35 客户的婚礼。我们分驾 4 辆车作为迎亲车队的一部分，加上客户自己发动的车主，浩浩荡荡的组成了国内首个英菲尼迪婚礼车队！

作为北京运通英菲尼迪的一名员工，此时此刻的我感到无比荣幸也无比激动，我不仅见证了一对新人的结合，更见证了国内首个英菲尼迪婚礼车队的诞生，这是多么值得庆祝、值得纪念的一天啊。

客户的婚礼在 10 月 19 日举行，为了不延误客户的吉时，10 月 18 日晚我们就在市场部曹斯棋经理的带领下去了新娘的家乡——涿州。经过一晚的休息调整，第二天一早大家精神饱满，6 点准时起床、7 点半开始扎花车，各项工作都在有条不紊的进行着。虽然初秋的早晨寒意已经很重，但是大家脸上最真挚的笑容温暖着每一个人的心，这种发自内心的喜悦，深深感染着在场的每一个人。

一切收拾妥当，大家怀揣着祝福，在神采奕奕的新郎的带领下迎接他最爱的新娘。一路顺风顺水，新娘在新郎的怀抱中登上了婚车——M35。

开道的头车兼摄像车是玛缇红的 FX45，其后是今天的主角——载着新郎和新娘的雍容典雅的黑色 M35，在 M35 简洁大气的外观、处处充满豪华和科技感却又不失人性化的内饰的衬托下，更显新郎新娘不俗的品味。10 辆 G35 开着双闪、打着大灯，整齐划一紧随其后，最后是 FX35 押尾。整个车队的排列也是很有讲究的，玛缇红的头车充满婚礼的喜庆，其后的婚车开始由深到浅，依次排列。车队出涿州，走京石高速，经杜家坎收费站进入市区，从岳各庄桥上四环路主路，直奔世纪金源大酒店。沿途的路人无不送上祝福与羡慕的目光，有驻足观望的、有驾车跟随的、有拿出相机手机拍照留念的……所有人对这个陌生而又气派的车队都赞叹不已，相信看到此情此景的新郎新娘也会将这一刻深深的铭记在心田上，烙印在脑海里……

车队出现在世纪金源大酒店的门口，早已等候在此的亲朋好友一拥而上，纷纷献上自己的祝福，并与新郎新娘在车队前合影留念。他们留下的不光是对婚礼的记忆，也同时见证了国内首个英菲尼迪婚礼车队的诞生，这一刻，让我们衷心的祝福这对新人，祝他们永结同心、白头到老！

时光荏苒、岁月如梭，经年后，当我们再次回忆起这一天时，相信也会无比的自豪！

“运通博达情系金秋”自驾游



9 月 20 日我店组织了“运通博达情系金秋”自驾游活动，客户纷纷表示这是一个车主交流、体验激情、感受大自然的好机会。我们载着车主对我们的希望一同出发了，途中所有自驾车辆都打开双闪整齐的行駛着，成为了路上一道独特的风景，每到路口无不成为路人关注的焦点。四十分钟后我们到达了采摘地点，有序的停放好车辆以后，我们给客户详细讲解了此次活动的安排及注意事项后，采摘活动正式开始了。客户领取完环保袋后纷纷走进了盼望已久的果园，瞬间果园里变得沸腾起来，不断的传出阵阵欢声笑语。看到眼前这一切，我们所有的工作人员都欣慰的笑了。采摘活动结束后我们的游戏环节开始了，我们从大家的劳动成果中评选出了我们的果王冠军，并为获胜选手颁发了奖品，大家纷纷跟果王合影留念，镜头前堆满了客户一张张幸福喜悦的笑脸。

通过此次自驾活动不仅增加了客户间的沟通和交流，提高了明锐车主对运通博达店的忠诚度和归属感，也拉近了我们与客户间的距离，增进了我们与客户间的感情，真正体现出了运通博达对客户细微关爱。

王科为 运通博达



荣誉

2008年8月24日-9月23日，一汽-大众针对速腾客户向迈腾客户的有效转化进行了为期一个月的活动——迈腾速腾客户转化率活动。此次活动是按照厂家在全国的分组分别举行的，运通博恩做为北京 TEAM1 的成员参加了此次活动。此次活动的目的是对北京 TEAM1 参与测评经销商上报的市场推广方案进行考评，鼓励经销商主动结合 AAK/STD/ 展厅集客 / 库存 / CSS 开展市场推广，给予市场费用支持。同时，以月度为单位进行速腾和迈腾转化率考核，评选出优秀个人和团队并进行激励。

此次活动的奖项设置分为个人和经销商团队两个大项。其中个人奖项又细分为销售类和市场类。销售类的评奖共有三个职位的划分，分别为：优秀销售顾问——下设冠军1名、亚军3名、季军4名；优秀展厅经理——冠亚季军各1名；优秀信息员 & 前台——冠亚季军各1名。市场类奖项设置为优秀市场经理——冠亚季军各1名。

运通博恩做为 TEAM1 的成员积极参加了此次活动，通过团队每个成员的共同努力，我们取得了喜人的成绩：

- ★ 团体奖：北京运通博恩汽车销售服务有限公司荣获“经销商团队奖”亚军。
- ★ 个人奖项的设置中我们的成绩则更令人振奋：
 - 1、宋海荣获“优秀销售顾问奖”冠军；
 - 2、李升荣获“优秀销售顾问奖”亚军；
 - 3、殷鹏、白颖琴、陈晨荣获“优秀销售顾问奖”季军；
 - 4、白桦和陈娟荣获“优秀信息员 & 前台奖”冠军；
 - 5、成芳妃荣获“优秀展厅经理奖”亚军。

当听到这些熟悉的名字、看到他们得奖时的那种激动之情时，我想在场的每一位都会为他们感到骄傲和自豪的。通过这次活动我们的团队又一次展现出了我们的实力，团队成员之间的感情也彼此加深了许多。同时又一次印证了一句话：有付出就会有回报！



获奖人员与一汽-大众领导合影

一汽-大众北区营销总监许德成（一排右四），TEAM1 区域经理董玉民（一排左三）



销售部合影

有梦想就会有奇迹， 勇气谁都了不起

焦丽妮 运通博恩

“有梦想就会有奇迹，有勇气谁都了不起……”多么朗朗上口的曲调，多么穿透心肺的词句。

想必这动听的旋律在 08 年里所有华人都已经耳熟能详了。2008 年全世界人民都在传唱着这首经典的歌曲《北京欢迎你》。当然它的每一句歌词都让我们倍感骄傲、亲切和自豪，但是让我记忆深刻的却是结尾这两句。从奥运会到残奥会，每一个运动员都用自己的行动向世人证明着这两句歌词带给人们的震撼！在运动场上人们看到了太多的奇迹和流着汗水激动的笑脸，无需用太多的语言去叙述他们成功背后的艰辛，这两句经典歌词足以涵盖一切。

在这儿引用这两句歌词是想给大家讲述一下运通博恩销售部刚刚经历过的一次经历。从 2008 年开始，一汽-大众就拉开了全国经销商制胜战略 J. D. POWER（世界顶级客户体验流程）的辅导和考核战幕。J. D. POWER（世界顶级客户体验流程）共分为四个阶段，其中第一和第二个阶段是要求经销商客户欣喜比例达到一定的要求方可进入到第三个阶段——现场暗访阶段，这也是四个阶段中考验经销商服务意识以及服务水平最关键的阶段。让我们感到可喜的是我们的销售团队在第一二阶段的测评中客户欣喜比例达到了考核要求很顺利的进入了第三阶段即暗访阶段。对于一汽-大众经过吸收全世界服务行业精髓、千锤百炼制定出的这套世界级客户欣喜流程，其中的要求相当严格。从接受考核的整个北京的经销商来看能够最终通过暗访阶段的经销商少之又少，按照我们现阶段整体的情况来看，无论是硬件条件，还是人员配备方面，在整个北京区域范围内我们都不是最具有竞争力的，但是我们的团队，特别是销售团队怀揣着梦想与勇气去迎接挑战。我们用 100% 的信心去挑战着哪怕是只有 1% 的希望。暗访阶段整个考核周期为期一个月，在此期间，我们整个销售团队的成员都放弃了自己的休息时间，以 200% 的精力投入到这次考核中来迎接最大的挑战。中间经历了太多的努力和艰辛：从客户进店严格的说是从客户的车辆进入我们视线的那一刻起，我们就要用全部的关注去对待每一位客户，其间的细节关怀点是对我们每一位服务人员的考验。我们对辅导阶段每一个流程的细节都下功夫去完善，让到店的每一位客户都能够感受到我们的真诚和用心，做到想客户所想，急客户所急。最终我们的团队通过努力实现了我们的梦想，经过了一个月紧张而不平凡的日子，终于迎来了让我们所有人都为之激动而振奋的消息——我们通过了暗访阶段的调查。欢呼着、雀跃着、眼睛里流出了激动的泪水、脸上洋溢着自豪而幸福的笑容。此时此刻所有经历过的人都在体会着这结果带来的喜悦和过程的来之不易。“有梦想就会有奇迹、有勇气谁都了不起……”我想在此时此刻这句歌词也许最能代表我们的心情。经历如此不平常的过程，我们随之又迎来了最后一个阶段——现场访谈阶段。最终我们得到一汽-大众所授予我们的荣誉——卓越经销商的奖牌！这是服务行业的至高荣誉，是销售部全体人员共同努力所换来的。付出就会有回报，梦想成就未来，相信成功一定属于我们。

焦丽妮 运通博恩



众人同心， 共创辉煌

自2008年9月20日开始，北京运通博雅汽车销售服务有限公司按上海通用08年最新CI标准对销售展厅及售后服务大厅进行全面改造，为了不影响业务的正常开展，公司领导决定暂时借用运通博达的工作区域日常办公。

在搬家时，我们博雅的每一个员工都表现出了积极踊跃的态度，相互帮助，共同完成了任务。在借用博达展厅工作期间，得到了博达各部门的领导和同事的支持和帮助，充分体验到了“运通是我家，不分你我他”的感觉。虽然办公环境受到限制，我们销售和售后服务的人员都克服了困难，众人团结一心，售后三季度CSI得到了904高分，各方面业绩也没有受到影响。

2008年11月10日展厅改造结束，我们回到了新的办公地点。变化后的销售展厅一改往日低调沉闷的印象，格局和环境做了彻底改变，大体以红色和米色作为主色调，地砖改用成灰色，三种颜色的和谐搭配瞬间就将高雅气质突显了出来。而客户休息区域的吧台、网吧、三角椅、舒适儒雅的真皮沙发、暖色光照明以及红色木地板和楼梯的运用，都无一不透露出一股全新的现代、高贵气息！让客户能更好地享受优雅舒适的休息环境。同时售后展厅则以橙色和米色为主色调，更与展厅深灰色的亚光地砖形成鲜明对比，12个不同分类的接待台，营造出独立、有特色的舒适环境，也创造出热情好客的温馨氛围，不禁使人眼前一亮。

这次我们运通博雅会以全新的面貌，为广大用户提供更优质的服务，感谢本次所有参与展厅改造的各位领导和员工们，没有大家共同的参与和支持，就没有博雅将来的辉煌，让我们共同期待美好的明天！

赵冰 运通博雅



运通财务嫁美女， 宣化小伙娶媳妇

公元 2008 年
10 月 25 日是北京运通博
裕丰田 4S 店财务经理林伟丽和宣化小伙
兰建成在古城宣化举行结婚庆典的大喜
日子。

新娘和新郎作为千万北漂族中的一
员，因同在运通而结缘，相知相爱，最
终决定走进神圣的婚姻殿堂，展开两个
人的幸福人生。

新娘的父母在宣化等候婚礼仪式，
我们财务同仁争先恐后的帮新娘张罗，
有帮买糖果的、喜字的、请柬的、陪买
典礼服装的，我则义无反顾的请给新
娘和伴娘化妆，凌晨 3 点起床，折腾 3
个小时后，漂亮的新娘和伴娘隆重相
了，清晨 6 点，我又扮成了司机，美美
的开着奥迪 A6，稳稳的拉着新娘子和伴
娘，引领着运通财务人组成的娘家人车
队，浩浩荡荡地向古城宣化进发。早晨
的太阳帅气的从前挡风把幸福的光芒洒
进车内，前方的宣化就是新娘小林幸福
的归宿，整个车队都载满了暖暖的感动
和满腔的祝福……

能说会道的女司仪，把婚礼的氛围
调动的非常热烈，我们娘家人和宣化老
乡都频频鼓掌，跟着呼叫。娘家人派代
表送上祝福后，新娘的父亲致辞：“谢
谢财务部的同事大老远来参加小女和兰
建成的婚礼。感谢在座的乡亲前来见证
这场婚礼，作为父亲，从此就把女儿的
幸福交给兰建成了，从遥远的南方嫁到
遥远的北方，舍不得……（父亲 咽中）
但是只要女儿幸福，父母就会送上祝福，
希望你们白头 老，百年好合！”一席
话说的众人眼睛亮晶晶的，都 着感动
的泪花儿。

当新郎喂新娘吃喜面的时候，司仪
让新娘好好品尝面条是什么滋味，只见
我们的新娘使劲儿的吧 嘴，1 分钟后，
司仪大声的问“这面生不生啊？”，显然，
我们的新娘是一个对饮食不挑剔的人，
这可把她难为坏了，歪着脑袋看着碗里
的面条，似乎想再尝一次的样子，全场
人立马笑得前仰后合，更有老乡拍着大
腿笑，还有笑到呛住的，最后都有笑的
流泪了，后来干脆全场响起了“生！”
的呼喊，新娘才怯怯问了句“生？”这
又笑翻了一群人。

通过这场婚礼，同事之间的理解和
团结协作精神更深入了一些，友情也更
深厚了。大家都在外面漂着，能够拥有
这么多人的祝福，我想，这是新娘子小
林收获到的最特别、最美好的新婚礼物
吧！在此，再次代表运通所有同仁送给
这对新人古老而坚定的祝福“执子之手，
与子 老”。

史佳芳 集团财务部

海底捞有感

晚 6 点海底捞劲松店，当我们还没进门时，接待员已经迎上来了，深鞠躬问候，让我们有宾至如归的感觉。进入海底捞，发现前厅有很多小桌子，我以为是客人在用餐呢，仔细一看是海底捞就餐等候区，人真的很多啊，感觉等待的人比吃饭的还多，他们怎么不吃饭还在这里玩的挺开心，不解。

我们上了 3 楼，迎面碰到的每一位海底捞的员工都会热情的和我们打招呼。通常而言，就餐排队是大家极其厌烦的，当你在海底捞等待区等待的时候，热心的服务人员会立即为你送上西瓜、橙子、苹果、花生、炸虾片等各式小吃，还有豆浆、柠檬水、薄荷水等饮料（都是无限量免费提供）。此外，你还可以在此打牌下棋，看电视。更令人惊喜的是，女士可以享受免费美甲，男士可以享受免费擦皮鞋等服务。我们 7 个人吃了一半的饭，其中有两个人去修指甲，三个人去擦皮鞋，等了半天才聚齐人，看来真是被海底捞的特色招牌服务吸引了。

接下来，有几方面的心得分享：

1. 节约当道的点菜服务。如果客人点的量已经超过了可食用量，服务员会及时提醒客人，试想可知这样善意的提醒会在我们的内心形成一道暖流；此外，服务员还会主动提醒食客，各式食材都可以点半份，这样同样的价钱我们就可以享受平常两倍的菜色了。

2. 及时到位的席间服务。服务员在席间会主动为客人更换热毛巾，次数绝对在两次以上；会给长头发的女士提供橡皮筋扎头、提供小发夹夹前刘海；给带手机的朋友提供小塑料袋子装手机以防进水，戴眼镜的朋友如果需要的话还可以免费送擦镜布；当然给每位进餐者提供围裙更是一道靓丽的风景线。还有边舞边扭的捞面表演，那功夫也是让我们赞叹不已。

3. 星级般的 WC 服务。海底捞的卫生间不仅环境优雅、卫生干净，而且保洁人员会为顾客洗手后递上纸巾，服务之处无不细致入微。

4. 不时给些小恩惠。一般的餐馆吃完饭后会送上一个果盘，但在海底捞，即使你再要两三盘水果，服务员都会面带笑容地说没问题。我们一共 7 个人吃饭，畅饮的饮料费用就算了我们一个人的，喝了不下四五种，真是痛快啊！我边吃边想：究竟是什么魔力让海底捞的员工一个个精神饱满、一个个热情洋溢，真心实意的为客人服务呢？

与服务员闲谈时了解到，原来每个员工上岗前都经过专门培训，说话不大声、不清楚，做事不积极、不认真的都不能录取为服务员。另外，每天都开早会，提升服务意识和概念。公司为每一位员工提供公平公正的发展空间，如果你相信“用自己的双手可以改变命运”，那么海底捞将成就你的未来！我心里暗暗的想，海底捞的企业文化氛围真的非常好，同事之间团结友爱、相互帮助照应，对待客人用心服务就像对待自己一样。他们的管理制度和流程一定很完善，非常值得我们学习和借鉴。同样是服务行业，我们的业务人员为什么就不能像海底捞的服务员那样服务呢？其实，是可以的。没有想不到，只有做不到，何况我们现在还有范例呢！

海底捞处处体现了对服务的重视和对服务人员培训的投入。从停车泊位、等位、点菜、中途上洗手间、结账走人等全流程的各个环节都洋溢着服务的光芒。超出顾客期望的服务，是海底捞取胜的关键。我们运通博雅乃至运通集团的各兄弟店如何提高的服务质量是值得思考的，服务态度的提高需要我们大家共同努力，只有用心服务才能超越客户的期望，客户才会对我们有感情，才会有回家的感觉。

赵冰 运通博雅

08 别克高尔夫北方赛区赛后的思考

比赛结束一个多月了，日子又恢复了从前的忙碌与平淡。通过这次联赛认识了好多车主朋友，从他们比赛时的表情、动作和眼神中我体会到了什么是真正的高尔夫体育精神，这种精神在任何体育项目上都再也让我无法感觉得到，他们热爱生活、热爱体育、更热爱高尔夫。此后每当我一旦接触高尔夫这三个字眼就会不由得振奋精神，信心十足。

想想比赛的那段日子，先是积极邀请有高尔夫爱好的别克车主，随后就是准备配合比赛的展车、场地和相关人员。我们市场部的两个人天天绑在一起忙，而又各有各的不同分工……虽然那几天的工作是忙碌的，但是，我们的心情是无比高兴的，说不出来那时的高兴是为了什么，也许是工作的充实感，也许是忙碌的满足感，更可能是高尔夫精神的感召。现在想想可能这就是市场部工作的乐趣吧。毕竟，整个活动我们配合厂家做得非常圆满，北方赛区的比赛成功的落幕了。

说到别克高尔夫联赛，每年别克品牌都会赞助车主和俱乐部进行别克高尔夫的赛事，每次的赛事都要延续几个月来完成。其中有热爱高尔夫的选手，有忠于别克品牌的忠诚车主，有可爱的裁判，还有辛劳的工作人员的辛勤奉献。今年的别克高尔夫俱乐部联赛北方分区赛经过两天的激战，9 月 2 日正式落下帷幕。北京太伟（752 杆）一杆优势拔得头筹，蝉联北方分区赛冠军。天津杨柳青（753 杆）凭借第二天优异的发挥，从首轮第五上升到第二。沈阳沈水湾（754 杆）、北京北辰（755 杆）与前两者共同进入年度总决赛。比赛当天第二轮的争夺异常激烈，甚至比首轮的火药味更浓。前一天位列前八的队伍均在上午出发，各队配位不停变换。经过一天的对场地的熟悉，队员们普遍成绩有所提升。不过，这其中却不包括第一轮获得最好成绩的国家队队员张新军。他上午 8 点 30 分从 1 号洞出发，却在前九错失好几只小鸟。“今天的推杆不好，很近的距离都推不进去。”张新军对自己的表现很不满意，但太伟球队最终仍然取得冠军，相信对他来说也是种慰藉。第二名天津杨柳青队员实力平均，所有成绩都低于 80 杆，虽然没有特别突出的选手，但团队作战，发挥稳定，是他们今年获得分区亚军的法宝，这种精神也是我们汽车品牌值得推崇的一种精神，我们要在工作中充分发挥集体团结的力量。他们将在两个月内进行调整、集训，备战 10 月-11 月举行的年度总决赛，我们预祝北方赛区在总决赛中得更好的成绩，为高尔夫运动添彩。

很多年以后，人们在谈论中国高尔夫之时，会把别克高尔夫球俱乐部联赛和车主挑战赛定位为一个里程碑式的符号。人们将这样看待他们：出席这场盛会的人，都感受到一种关于荣耀的浓厚气氛，并收获许多，我们期待着！

侯丽 运通博雅

2008年第五期 内刊稿费发放情况

对于2008年第五期内刊发表稿件的作者，集团将稿费计入10月份发放的工资中，具体人员及稿费情况如下：

公司	投稿明细			获奖金额(元)
	部门	姓名	题目	
博恩	市场服务部	赵岩	新宝来与奥运同步 运通博恩启动预订	30
	市场部	侯丽	别克君越ECO-Hybrid混合动力车亮点剖析	30
博雅	销售部	刘昆	孤单的习惯	50
	服务部	赵冰	支持奥运，一切皆有可能	50
博奥	市场部	兴顺	中国夺金 博奥献礼	30
博裕	市场部	曹晓旭	运通博裕丰田“超级SA”闪亮登场	30
博泰	市场部	巩丽娜	5.98万！海福星幸福版上市 打造“自主捷达”新形象	30
博达	服务部	温程	绘画 - 我眼中的运通博达	30
		李广	困境即是赐予 手记	30
集团	财务部	史佳芳	带你一起看草原	50
	市场部	吕爱华	全方位解读消费税给汽车行业带来的影响	30
	客户关系部	杨丹	北京运通集团启用新会员俱乐部系统	50