

## 把握机遇 练好内功 打造发展新亮点

## 上汽斯柯达4S店“养”了2000多个粉丝

本报记者 邹勇

自从添加了斯柯达销售顾问为好友后，记者的微信朋友圈就被斯柯达的营销信息刷屏了。斯柯达销售这么拼，实际销售情况怎么样？斯柯达品牌针对旗下全系产品的售价官降“满月”之后，终端有哪些新的做法？记者日前来到上海安吉斯领4S店一探究竟。

## “客户会主动来找我”

受新冠肺炎疫情影响，今年的销售压力比往年都要大。5月份，安吉斯领首席销售顾问葛琰签了15张订单，销售业绩在公司内名列前茅。“虽然销售压力非常大，但我还是超额完成了销售目标。”葛琰显得很开心。

据了解，5月份到安吉斯领看车的客户比4月份多了不少，客户的质量也要高得多。在“五一”假期的5天内，安吉斯领签下了53张订

单。这一方面是疫情得到有效控制，客户可以出来活动；另一方面是“五五购物节”活动带来的热度还在持续。

在“五一”假期期间，葛琰在上海展览中心奋战了4天，现场成交3辆，邀约客户进店洽谈后又成交了6辆。“在活动现场，我和一位客户谈了3个多小时，最终他订了车。”前不久，有一对母女专程从宝山区赶到安吉斯领所在的闵行区找他订车。“我喜欢和客户说得详细一点，客户会对你产生信赖感，不少客户到外面兜了一圈后还是会主动来找我。”

## “大家更有干劲了”

在展厅，记者采访了前来看车的徐先生，徐先生的目标车型是新速派，他家里有一辆昕锐，希望换一辆空间更大、乘坐更加舒适的中型车。徐先生对新速派的价格非常满意，准备稍后订车。他向记者介绍：“大众家



探店

营销在线

族的中型车都采用了MQB平台，新速派和迈腾、帕萨特的三大件是一样的，我认为新速派的性价比更高，可以用最少的钱办最大的事。”

斯柯达全系车型售价官降后，购车门槛大幅降低，入门车型的起步价只有7.99万元，客户对斯柯达品牌的关注度相比以前有较大提升，客流也在逐步恢复。5月1-10日，安吉斯领的客流量环比和同比都有50%以上的

提升。“对于经销商来说，官降带动了销售和售后，改善了盈利性，大家更有干劲了。”安吉斯领总经理傅京表示。

在傅京看来，汽车是大宗消费品，客户购车一般都比较慎重，还是需要去体验、去感受的。“我在4S店工作了十几年，感觉4S店仍然是厂家和客户之间的重要纽带，把服务做到最好，4S店就有生存的空间。”

信息与粉丝进行互动，通过数字化手段来扩大用户规模、增强用户黏性，从而进一步提升用户体验和丰富“安吉”品牌内涵。

从交车的那一刻起，客户就添加“安吉斯领小助手”为好友。不同于微信群的玩法，“安吉斯领小助手”的好处是即时响应，可以为客户一对一解决问题。据店方介绍，安吉斯领安排了12名售后人员实行12小时排班制，会有专人对客户的留言进行回复。如果客户车辆出现问题，给小助手留言，会获得小助手专业解答，线上不能解决的问题于第一时间安排到店排查、解决。

目前，有2000多个客户被安吉斯领“养”了起来，安吉斯领会定期更新客户信息，让老客户成为核心客户。傅京认为，“安吉斯领小助手”还将发挥更大的作用。“我们要开发的是粉丝经济，要呵护好自己的客户，通过粉丝挖掘商业价值。”

## 奋进路上 奋斗有我

上汽人的奋斗故事

## 滩涂地上的奇迹

## ——上汽乘用车宁德基地模具转移项目提速度、保进度

当太阳的余晖渐渐淡出人们的视野，夜晚像绸缎悄悄从山坡上滑下，上汽乘用车宁德基地的厂区也渐渐陷入了沉寂。然而，冲压车间却依然灯火通明。

“哐当……哐当”的声音在冲压车间里回荡，隐隐约约夹杂着“10……压力调整……20”的讨论声，这是宁德基地投产车型转移项目团队正在紧张地进行模具调试。这也是宁德基地第一个产品项目，此次转移项目从发模到恢复量产，周期仅一个月，其时间之紧、任务之重，不言而喻。

## 提前标记——缩短模具调试时间

机械臂用吸盘抓取零件时，吸盘位置的合适性

是影响零件质量的重要因素之一，只有将吸盘位置调试完毕，才能进行下一道工序的调试，这是每个零件调试的第一步。但是项目周期仅一个月，光模具就有13套，共有22个零件，留给每个零件的调试时间不足2个班次。如果按照以前的方法全部调试，肯定来不及，但周期就这么长，怎么办？

在头脑风暴会议室里，这个问题像一朵乌云一直飘在团队成员的头顶。“如果我们从南京发送到宁德基地前，在每个转移模具的工件上画上圆圈，标记吸盘位置，模具到了我们宁德后，我们就可以根据原始位置，同步调整各个模具，这样可以大大缩短调试时间呀！”模检具工程师胡亚军的这句

话像个火花，再次点燃了这个方案可行性的讨论。随着讨论深入，“画圈定位法”成了解决难题、加快项目进度的一个重要法宝。

## 并线进行——消除“保护罩”干涉

宁德冲压线的机械臂是单臂横杆，跟南京的结构不一样，在南京标记的吸盘位置跟单臂护罩有干涉。”模检具工程师肖杰有些焦急，眼看首轮出件已迫在眉睫，谁知半路却碰上了一块被保护的“保护罩”。是协调设备工程师继续调试这个零件，解决吸盘位置问题，还是暂时放一放，抓紧时间先解决其他零件质量问题？

“质量第一位，保护罩不能动，我们并线进行，

同时解决！单件组协同设备工程师检查其他零件，整改单臂护罩位置，总成组手工出件，解决总成零件问题。”项目负责人旷达的一席话终结了争议。于是，大家按照并线方案，各司其职，开始讨论解决方案。“我们可以先从吸盘和护罩干涉的零件开始，看看更换吸盘位置是否影响了单件和总成件的质量，对不同的质量问题一项一项地测试……”经过反复试验，处理方向逐渐明朗起来。为了更好地掌握每副模具的状态变化，团队实时跟踪每次线上调试，每次记录都精准到几时几分、状态次数。线上调试的工作每天都是日班、夜班轮流上线，没有人叫苦，也没有人喊累，大家心里只想着不断优



微评

宁德基地的建成不仅创造了“上汽宁德速度”，更为公司长远发展奠定了坚实基础。模具转移项目是宁德基地建设过程中攻坚克难的一个生动缩影。面对一个个挑战，我们始终要以“上乘创行者、奋斗人”的奔跑姿态，拿出只争朝夕、闻鸡起舞的工作热情；拿出扬鞭奋蹄、快马加鞭的工作干劲；拿出敢于“亮剑”、所向披靡的工作斗志，越是艰险越向前，奋力夺取自主品牌的新胜利。

(上汽乘用车党委书记 黄建英)

化。经过反复改进、测试与整改，团队仅用了12天的调试时间，就优化了吸盘和保护罩的位置流程，实现了合格的自动化出件。仅仅用时17个月，一座智能工厂就从一片滩涂地拔地而起，这是宁德基地通过全员创新、头脑风暴、合理化建议、跨部门合作创造的“上汽宁德速度”。面对挑战，宁德基地员工正不断拼搏，为把宁德基地建设成一座国际现代化的智能工厂而奋勇前行。

(游小林)