

车享小故事折射大内涵

精彩故事蕴含文化理念，榜样人物传承企业文化。在车享这个大家庭里，每一家企业都有精彩的故事，我们将陆续把这些故事收集、整理出来，展示车享员工的风采。



上海汽贸刘天阳： 客户可以任性，我们修炼韧性

在上海汽贸的发车岗位上，刘天阳一干就是60年。在不断积累专业知识的同时，他也获得自信可以从容应对每位客户，为其提供更好的服务。慢慢地，他发现和用户打交道越多，体会越多；用户越是满意，他感觉自己的成就感也就越强。渐渐地，刘天阳发现这份工作让他越做越有味道。

最近，上汽销售有个流行词叫作“拼”，那么到底在拼什么？拼服务，拼微笑，拼技术，拼速度。在刘天阳看来，其他都好拼，而甜蜜的微笑不是靠拼出来的。拼出来的笑容是僵硬的，是皮笑肉不笑的，因为真挚的服务热情是发自内心的，甜蜜的微笑服务是愉快心情的反映，也是他在服务岗位上长期形成的一种良好的工作习惯。微笑只是表面现象，实质表达的是服务的专业水平和对岗位的真心、热爱。

刘天阳说：“发车窗口是百车对百客，前来提车的客户有各种状况、各样心态，就看自己怎么去应对。”前几天，有位客户来提车，刘天阳看他手里拿着上牌单，而合同上写的是自己上牌。刘天阳热情地向他介绍上海汽贸可以提供的代办保险、临牌、代上牌等多项服务内容。可没等他讲完，这位客户马上就板起了面孔：“勿要讲了，勿要讲了，东推销、西推销，就想赚阿拉点钞票！”这一下把刘天阳顶了回来。当时刘天阳并未表示不满，他觉得客户买辆车也不容易，精打细算是应该的。于是，他还是笑脸迎

了上去：“朋友，依是阿拉上汽的员工，为依服务，阿拉是无偿的，所产生的费用都是代收代付的，如果多收依一分钱，领导要请阿拉吃排头的，依放心好了！需不需要依也可以自由选择的。”在诚心的沟通下，这位客户满意地和刘天阳聊起了相关的服务内容，最后也接受了上海汽贸做保险和代上牌的服务。

有时候，面对一些任性的用户，服务就需要韧性来应对。几天前，一位女客户前来提车，由于她是第一次购买汽车，驾照也是刚刚考出来，所以刘天阳就特别详细地向她介绍了提车、上牌、结账等一整套服务流程，她马上急了：“啊！怎么这么麻烦，还要我跑几趟啊！你们可不可以服务好一点，一次做到位？”刘天阳笑着回答：“师傅啊，这不是买电视机、电冰箱拉回屋里电一插就好用了，依出了大钞票买了好的汽车，也要享受享受这个过程呀。这样依以后坐进了车子里，脚踏油门的辰光就会有种成就感和珍惜感呀，对伐？”女用户听了刘天阳的话，不禁笑了起来：“这倒也是真的，以后开车可是要当心点了，省得事体多啊。”

这就是真心的交流，也是艺术的交流。在这个岗位上工作的几年里，刘天阳总结出两句话：服务，多一句还是少一句，多多少少要向客户交待清楚；守岗，早一点还是晚一点，早早晚晚要把企业的责任来担当。他说：“因为我爱这个企业，更爱这个岗位。”

车享科技节明天开幕

一天看完“未来十年”，2016年科技界刷屏大事，即将在这里发生。5月9日—15日，车享科技节将在上海华山路车享大楼举行。

据了解，车享科技节将分为互动体验、现场系列比赛、达人分享会和创客实践课程4个部分，每个部分都有精彩纷呈的活

动等你来体验。“无人机体验”有专业的老师手把手教你如何操控无人机，让你也能领略上帝的视角；资深创客夏青带你感受3D打印技术下的未来生活；潜水摄影达人梁正恺带你进入一个神奇的水下摄影世界；“拆弹专家”工作坊让你体验制作“炸弹”和拆除“炸弹”的极致乐

趣。不仅考验动手能力，还考验眼力和胆量……

这一切在车享一一体验，无需购买门票，更不用购买车享任何产品，你只管尽情领略科技所带来的各种新奇，亲身感受车享这个将科技与创新融入企业文化的汽车电商公司所带来的极致体验。

安吉和鑫秦波： 做安吉斯巴鲁的“乔·吉拉德”

乔·吉拉德是汽车销售之神，也是上海安吉和鑫斯巴鲁销售顾问秦波的偶像。工作中，秦波善于出奇制胜，用一些新颖的方式吸引住顾客。他相信，要想获得用户的认可，就要和他们用心打交道，做他们的朋友。

一天，店里来了一位客户王先生，他想了解一下斯巴鲁森林人。秦波得知王先生想在本田歌诗图和森林人之间选择其中一款。经过一番车型介绍、竞品比较后，秦波成功地让王先生选定了森林人精英版，并约定几天后支付全款开票。在进一步的洽谈中，秦波得知，王先生在开票后将前往美国，大约半个月后才会回国，但在此期间，王先生就可以前来提车。由于他本人不在国内，家里人也不会开车，他又很想在自己回国的当天就能够看到爱车。为了满足用户心愿，秦波主动提出帮助王先生送车到家，这让王先生感激万分。

到了提车的时候，秦波帮王先

生办理了提车手续，并在下班后将车辆安全地开到了位于松江区的王先生家中，将其停放在车库里，并将钥匙、材料一并给了王先生的家人。因为王先生的女儿不懂汽车，秦波还在向她介绍该车功能时都其录制了一段小视频，以便王先生回家后观看。

此时，天色已晚，由于王先生家在别墅区，附近没有公交车，也不方便打车，秦波走了半个小时才终于打到了车。几天后，秦波接到了王先生的电话，原来当他回国后，在车库看到自己心爱的汽车时欣喜万分。同时，他也感谢秦波当时录制的小视频，没想到秦波会这么细心，把事情想得很周全，非常庆幸自己当时选择了斯巴鲁品牌。

秦波表示，作为一名销售顾问，他只是在做自己的分内事，希望能通过自己的专业知识、良好的服务得到用户的信任，和更多的人成为朋友，并用自己的服务换来大家的满意。



安吉斯鸿许瑜杰： 了解多一点、服务多一点



许瑜杰是安吉斯鸿斯巴鲁一名销售顾问。前不久，她电话跟踪了有购车意向的客户顾先生，并成功邀约他在双休日前来展厅看车。

通过前期的一些沟通，许瑜杰了解到，这位90后小伙子是第一次购车。由于他自己没有任何经验，所以他父母强烈建议他购买合资品牌的国产车。而他自己又不是很喜欢那个车型，反而对斯巴鲁情有独钟，所以，在许瑜杰的邀约下，顾先生还是同意先到展厅来看看车。由于当天他是一个人前来展厅，父母并没有随同，于是许瑜杰建议顾先生回去先和父母沟通下，第二天带他父母一块儿来展厅感受下，也许会有所改观。

第二天，在得知顾先生的父母同意看车后，许瑜杰便自己驾车到他家中，接顾先生和他的父母一同前来展厅。在路上，许瑜杰向小顾父母详细介绍了斯巴鲁的品牌历史和产品特点，对他们关心的问题也

一一做了耐心解答。

到达展厅后，许瑜杰又给他们安排了试乘试驾，鼓励他父母体验下2015款森林人舒适的空间和优异的操控。经过两个小时的交流沟通后，小顾父母坦诚地表示：他们是工薪阶层，只是想给儿子购买一辆质量靠谱、维修方便的汽车给他用。不过他们又不是很懂汽车，也是听了身边朋友的推荐，所以才想给儿子购买那款合资品牌的国产车。但是没想到儿子就是不喜欢，现在通过介绍和亲身体验，终于知道儿子为什么喜欢这个牌子的汽车了。最终，顾先生如愿以偿地购买了一辆自己心仪的森林人。

许瑜杰表示，顾先生能买到自己中意的车，她也感到很开心，毕竟车辆将陪伴车主较长一段时间，如果能买到心头好，那开车时心情也会愉悦很多。她只是多做了一点，充分挖掘了客户购车的潜在需求，从而为他们提供更好的服务。