

马自达的改变与坚持

不得不说,马自达在华发展一波三折。在五六年前经历一汽马自达的短暂繁荣之后,开始陷入长期困顿。的确,与大众、通用和丰田那些第一军团的企业相比,马自达在产品力、技术力和营销力上,都有差距。所以马自达从一开始便希望偏居一隅,以独特个性去寻觅知音,而不一味追求份额。

但如今,中国汽车市场竞争程度与六七年前早已不可同日而语,在马自达所处的主流合资车企这一竞争区间,主打时尚、运动的个性产品纷至沓来,且在对中国市场需求把握和迎合以及车企综合实力上,都更具优势,马自达开始落后了。

就产品和技术实力而言,马自达并不缺少自信,但营销力不足却是不争的事实。长期倚靠的价格策略已逐渐失灵;另一方面,长安马自达如今依然未从拆分风波中彻底走出,一汽马自达又仅是销售合资,这让马自达过去一直缺乏在华业务主导权,投资动力不足,本土化更显滞后。

对于马自达这家已经从福特独立出来的小型汽车制造商来说,中国这一全球最重要市场的“破局”势在必行。马自达3星骋自上市以来持续热销或许是马自达已经看到的希望之一,而首次搭载创驰蓝天技术的跨界车CX-5即将在7月份导入,将拉开马自达在华产品升级序幕。



马自达需要大力提升品牌形象,在服务和客户满意度上谋求突破。



Takeri是下一代马自达6的概念版本,它被寄予厚望改变睿翼造成的形象损失。

(下转 B18 版)

中华十年大庆震撼回馈

骏捷FSV 59800元限量供应!

北京方向华晨汽车销售服务有限公司 电话: 80772008 80772022
地址: 昌平区回龙观欧德宝汽车城B区3号

责编 崔卓佳 图编 李冬 美编 王璇 责校 张彦君



东方时尚驾驶学校掠影之

第二百五十四期

“酒店式的服务”进驾校

由于东方时尚将酒店式的服务理念引入驾校管理后,人们对于驾校的服务有了新的感知。

一、良好的服务意识

在东方时尚驾驶学校,学员的需求就是服务目标,顾客满意度就是检验服务质量的标准。东方时尚驾驶学校要求员工从思想上树立“让每位学员都满意”的服务观念,把强烈的服务意识深入到员工心中。

在东方时尚的每个员工都会接受全面的岗前服务培训,牢固树立起学员的利益与员工自身利益的紧密关系,使得服务的热忱完全发自员工内心,因此您在东方时尚见到的微笑是多么的真诚。

规范而标准的服务流程和服务礼仪,体现在极具人性化和专业化,提供体贴入微的一对一服务,学员和老师的关系是真正朋友似的关系,使学员在学车过程中享受学习的快乐,同时朋友似

的教学中少了枯燥的说教和单调死记硬背的应试教学,多的是贯穿学车的整个过程的轻松、惬意。

二、规范的服务流程、标准化的服务礼仪

东方时尚驾驶学校要求员工通过语言、动作、姿态表情,仪容仪表,行为举止及表达对学员的尊重、欢迎、关注、友好等,东方时尚驾驶学校酒店式服务已形成了一套非常完善的服务标准和制度

,从员工的着装、举止、用语等到每项工作的程序和要求,都已形成了非常具体、明确、科学的规范。

实行酒店式服务理念细化了学校的标准和服务程序,并坚持将服务理念、行为准则、操作程序对员工进行岗前、岗中培训,真正使其把酒店服务理念和标准成为工作习惯。

三、日臻完善的配套服务

东方时尚驾驶学校除了提供

教学、训练、餐饮、安保、清洁、绿化、代步电梯、车辆维修、保养等服务外,还提供学员接送、预约学车时间的多样化以及其他相关的咨询服务,只要是学员需要的服务,校方都会尽全力地满足。

东方时尚驾驶学校坚持实事求是、脚踏实地地为学员办实事,创造出具有自己特色的服务模式已经被学员和社会认可,也使驾校经营模式出现彻底的转变,真正开启了驾校行业服务的新纪元。

东方时尚 东方时尚驾驶学校股份有限公司 开创全新理念的先锋 引领驾校行业的脚步

	学校大门		报名中心		科目一考场		教练员休息室		模拟教室		宝来停车场
	预约大厅		咖啡厅		敬候学员		学员餐厅		备考大厅		俱乐部

东方时尚驾驶学校股份有限公司 www.dfss.com.cn 东方时尚俱乐部陪练: 68575500 呼叫中心: 58061999 报名中心: 58061818
 西城分部: 68575577 东城分部: 64173939 丰台分部: 63890011 宣武分部: 63151155 木樨园分部: 87803788 长丰园分部: 61222666 云岗分部: 83398896 鲁谷分部: 68680966
 房山分部: 89326156 方庄分部: 67678766 朝阳分部: 67709800 海淀分部: 62181919 城乡分部: 68296598 良乡分部: 89368810 东高地分部: 67971600 石景山分部: 68860011
 望京分部: 84719978 红庙分部: 65858288 通州分部: 80547866 黄村分部: 69268833 马驹桥分部: 59469039 航天桥分部: 68538228 学院路报名处: 62399975 北太平庄分部: 62351061