

## CHENG DU 成, 集结

第15届成都车展  
新车汇总报道  
B11-B15 新车·成都车展



- B11 全新奔驰B级上市
- B12 DS3 入华征战
- B12 讴歌引入RDX最新款
- B13 迈锐宝推出1.6T
- B14 2013款奥拓登场



### B21·关注 神龙发布动力总成全面升级战略

### B22-B23·林肯入华 林肯:四年之后,卷土重来

#### ■一周谈

## 满意度下滑凸显汽车经销业人才短缺

近期,J.D.POWER连续发布了2012年中国汽车售后满意度和销售满意度报告,结果双双下滑,这在过去几年难以想象。其实这背后一个重要的原因,便是汽车市场扩张过快导致的经销商服务质量难以及时跟上。

从售后满意度排名来看,日系车的表现明显好于德系车,并占据前三;销售满意度亦然,前五强中有三个都是日韩系品牌。日系车一贯以服务见长,过去售后满意度表现也一直稳定,而其去年整体表现更佳的一个不可忽视的原因,便

是日系车销售增长的放缓,保障了服务品质的稳定。

从更深层次来看,满意度下滑的真正原因,是经销商人才缺乏以及人力资源管理欠缺,才会出现“质量跟不上速度”的局面。如今,4S店各个岗位都缺人,从销售顾问、市场策划到维修技师和服务顾问等。笔者在过去一年中与多家不同档次品牌经销商的总经理聊天,无论是豪华品牌还是中低端品牌的经销商,最多的抱怨就是招不到合适的人。

合格人才短缺有很多原因。一方面是汽车市场过去几

年快速扩张,大多数品牌都快速扩网,经销商内有经验的人才就自然会被分流到新店中去,各店平均优秀人才比例自然要下降。另一方面,很多品牌网络的增速依然慢于销量增速,这使得每个销售或售后人员的平均接待量增加,“萝卜快了不洗泥”自然也难以避免。

过去几年,车市井喷催生了汽车经销行业大量优质高薪的岗位,使得经销商之间的各种挖角频频出现,有经验的人才经常被高薪挖走。这促使整个行业愈发显现浮躁心态,将薪酬标准绝对化,忽视了自身

的知识储备和专业技能的提高。服务顾问和维修技师都是对专业性要求很高的岗位,没有几年工作经验很难做到优秀。如今,汽车经销行业真正紧缺的是有经验的人才,而经验的培养大多难以速成。但汽车经销行业的职业教育发展不够完善,以及多头管理,也导致如今经销行业优秀人才缺失。

维修技术整体水平仍不高也是“市场换技术却没换来”的一种体现。“有些主机厂会和技校做联合技工培训,给自身经销商输送更多人才,但主机厂对于售后零配件仍存在技

术封锁,导致4S店容易出现零件坏了只换不修的情况,很多4S店只有老技师敢去拆零件,新手大多就直接更换了。”新华信汽车行业分析师回玉梅曾如此表示。

无论怎样,人才始终是核心竞争力,但提升人才竞争力绝非易事。光靠主机厂的努力远远不够,职业教育进一步完善,多头管理局面的改善都至关重要。未来几年汽车市场增速会降温,这或许会减少浮躁,让经销商更加注重人力资源管理和人才竞争力的发挥。

□尹蔚