

### 海报集团2015金秋车展 访谈

9月17日-20日  
海南国际会展中心(西海岸)

# 用心服务 成就福德

## ——专访海南福德汽车集团总裁蔡松



■ 本报记者 周月光

在中国汽车界,海南福德汽车集团是个传奇,短短11年,从经营1个汽车品牌起家,到同时拥有17个汽车品牌的经销权,囊括欧、美、日、韩、自主品牌所有车系,年销售8000多辆汽车,约占省内市场10%的份额。福德汽车集团崛起背后有着怎样的秘诀?记者采访福德汽车集团总裁蔡松时,他说得最多的一个词是“服务”。

### 本土最大的汽车品牌运营商

10月进口现代汽车4S店开业,2006年10月收购沃尔沃海南经销店,2007年8月沃尔沃4S店开业,2008年4月进口大众4S店开业,10月大众斯柯达4S店开业,2009年8月奇瑞4S店开业,2010年6月雷克萨斯、JEEP、道奇4S店

开业,2011年7月上海大众4S店开业,2012年9月雪铁龙、铃木4S店开业,2013年6月韩国双龙4S店开业……

“福德不同于其它汽车经销商,我们扎根海南服务所有大众,不论是企业主,还是个个体户,乃至工薪阶层,都能在福德

### “周到细致的服务是取胜关键”

大,使用时间比较长,正常使用需要长期的、完善的售后服务,因此,福德汽车集团一直把服务放在首位,每建一个4S店,都严格按照生产厂家标准建立硬件和软件,确保消费者不仅买到好的产品,更能享受到好的服务。“客户满意就是福德集团所经营每个品牌的目标”,蔡松表示,海南福德集团特别注重客户服务,在内强化管理及考核,在每年所经营品牌厂家满意度调查排行榜上,海南福德集团各品牌经营公司总是名列前茅。

“周到细致服务是汽车企业取胜关

键”,蔡松说到,福德汽车集团强调的是“保姆”一站式服务。

海南福德集团下设新车上牌中心,买车在集团4S店就能上牌不需开车到车管所上牌;保险中心,在福德集团购买保险优惠力度大,出险享受原厂配件及工艺保障,事故后不需等候理赔员到现场,客户有时间再开回集团定损理赔;年审检测中心,一般年审中心多设在市郊,福德集团年审检测中心设在南海大道福德汽车城这样中心位置大大便利用车客户;福德车辆贷款中心,客户在福德集团

### 用心服务就有发展大空间

发展,必须从战略高度重视服务,那种重销售轻服务的经销商将失去生存空间。

对于汽车行业未来走势,作为从事汽车行业20多年的专业人士,蔡松

依然感到乐观:“无论是从发达国家汽车普及及规律分析,还是从中国当前汽车产业发展的态势来看,中国汽车市场还有30年相当GDP两倍增速的平稳发展期,用心服务的企业依然有很

找到适合自己的汽车。”蔡松说,福德汽车集团经营的汽车价位跨度非常大,高的超过200万元,低的也有不到2万元,有轿车、越野车、MPV、小客车等各种车型,欧系、美系、日系、韩系及中国品牌等主流汽车品牌应有尽有,是海南集销售、售后为一体的最大汽车品牌运营商。“为海南不同层次消费者提供所需的优质车型及最好服务是福德集团宗旨”。

所有品牌4S店购车都可以享受快捷低息甚至是免息贷款购车及更低首付的“新车租赁贷款”服务……尽最大努力满足客户的所有用车需求,消费者无论到福德汽车集团旗下哪个品牌汽车4S店购车,都能享受到上牌、保险、贷款、年审等细致的服务,不需要东奔西走。

此外,福德集团也非常注重客户关系维系,旗下每个品牌汽车4S店,每个季度甚至每个月都要组织客户开展一次客户联谊活动,有用车讲座、新车试驾会、专家讲座、车主自驾游等。多年的用心服务,在消费者中形成良好的服务口碑,凭着这种口碑,福德汽车集团的客户群像滚雪球一样越来越大。

大发展空间。”

采访结束时,蔡松透露,福德汽车集团正在筹办一所一类国标现代化驾校,“用不了多久,福德人又可为消费者提供一项更贴心的服务,让消费者学车、购车、用车不用东奔西走,到海南福德集团就能一站式解决所有问题。”

### 环岛赛“海内”存知己 海马车十年“马”蹄疾 选手赛车,海马“赛马” 海马汽车第十次牵手环岛赛

本报讯(通讯员蔡菲萃 记者周月光)第十届环海南岛国际公路自行车赛将于10月20日举行,作为省内汽车生产厂家,海马汽车第十次成为环岛自行车赛事唯一指定用车。

环海南岛国际公路自行车赛创办于2006年,是海南倾力打造的大型国际品牌体育赛事。本届环岛赛吸引了来自全球20支队伍参赛,其中5支高级别职业队将是本届赛事的最大亮点,同时也是中国自行车队最有力的竞争者,选手们将在2015年10月20日-28日展开激烈的角逐。

作为环岛赛合作伙伴,海马汽车连续十年成为环岛赛全赛程唯一指定工作用车。据悉,今年,海马将提供最能代表海马汽车品牌形象的新海马S7、第四代福美来以及海马M8在内的73辆海马各种车型,作为本次赛事的指挥车、裁判车、通讯保障车以及公共维修车等,海马最新开发的纯电动普力马车型也将投入到赛事活动中。

据了解,本次环岛赛路段设计涵盖国道、省道、县道和乡道等公路赛所有类型,全程设计9个赛段,总里程1400公里,对参赛选手是挑战,对赛事用车也是考验。为保障赛事顺利进行,海马汽车集团为赛事量身打造周密的技术保障方案,派出专业技术服务团队跟随车队,随时为本届比赛的9个赛段和20支队伍保驾护航。

海马汽车集团有关负责人说,以环岛赛为契机,海马汽车通过跨产业的强强联合、共同发展,对海南经济社会发展及塑造海南国际旅游岛建设形象起到积极推动作用,同时,也将快速发展的中国汽车品牌风貌展现在世界面前。



### 版面联系

周月光 18876677703  
林莉莉 13876006886

### 海报集团2015金秋车展 天天都有大奖送

本报讯(记者周月光)海报集团2015金秋车展即将举行。记者昨天从车展组委会获悉,本届车展奖品丰富,车展期间,天天抽大奖。

据车展组委会有关负责人介绍,所有奖项均由门票的抽奖联抽取产生。观众购买门票后在抽奖联认真填写姓名、身份证及手机号码,并沿虚线撕下投入B馆抽奖箱中。每天下午4时抽取当天奖项,若中奖者不在现场,组委会将电话通知中奖者。每天的奖项只在当天的抽奖箱中抽取产生,不重复抽取。抽奖联填写不规范、字迹不清、内容不完整的一律视为废票。

中奖者在现场或展会结束后,在有效兑奖期内持门票、身份证及手机号,领取奖品(赠票无效,假票无效,复印无效)。不在现场的中奖者可持门票、身份证及手机号于9月30日前到海南日报报业集团新闻大厦一楼兑奖。为公平公正,所有中奖信息将在9月22日的《海南日报》、《南国都市报》公布。

车展组委会有关负责人介绍,车展期间,除了组委会每天开展的现场抽奖活动外,多家汽车品牌厂家还推出各自的奖品,不仅有购车券直接抵购车款,还有购车后参与抽奖活动等。

### 这些大奖等你来拿

一等奖	iPhone6手机(每天2名,共计8名)
二等奖	海尔1.5匹变频空调(每天5名,共计20名)
三等奖	iPad mini 2(每天6名,共计24名)
四等奖	三星手机G5308W(每天8名,共计32名)
五等奖	聚蓝牌便携式净水器(每天60名,共计240名)

制图:孙发强



## 海报集团 2015 金秋车展

9月17日-20日 海南国际会展中心(西海岸)

- 全岛品牌4S店集中展示
- 新车集体亮相集体放“价”
- 海南日报全媒体集中助威



进无止境



上海大众



Das Auto.



海南福德汽车集团携旗下品牌  
沃尔沃、进口大众、进口现代、福特、上海大众、铃木、  
克莱斯勒、JEEP、道奇、雪铁龙汽车9月与您相约金秋车展,  
欢迎莅临西海岸会展中心A01、A03、A04展位

主办:海南日报报业集团  
承办:海南日报报业集团广告中心  
海南共好国际会展服务股份有限公司

媒体支持:海南日报 南国都市报 南海网 法制时报  
证券导报 特区文摘 海岸生活 海南日报客户端