

在系统营销、现代营销与烟酒销售、人情销售、关系销售的冲突与碰撞中... 鑫源农机销售团队先后经历了集体谋反、集体要挟、集体归顺三个阶段...

鑫源农机 900 天亲历记(二)

东方鑫源控股总裁助理 连锁营销股份有限公司总经理 张善忠

成功地把鑫源农机作为了当地第一品牌,特别是涪陵 2010 年单品销量达到 2000 台,在重庆农机历史上仅此一家...

那時的鑫源农机只集中在云南、贵州、四川、重庆、广东、新疆、甘肃等少数有国家补贴资格的省...

其间,最深刻的记忆是从重庆坐飞机到兰州,从兰州坐汽车到陇南城县...

是一进入天水就开始下雨,车上没暖气,八方来风,车又走得慢,中途又无休息区吃饭...

随着商家的不断增加,由于前期来件质量等一系列问题又凸显出来,解决这些产品维修服务问题的办法就是教会商家如何去修...

五一回家, 不得不放弃

农机公司企管部 刘方艳

时间,用竹竿将树枝撑住就好了,而且结的那些果子不可能都会成熟...

五一假期,夜雨来袭,满树的叶子沾满了雨水,那些蔓延到路上的枝丫垂得更低了...

我有些心疼,不仅仅是为那些被砍掉的果子,更是为那茂盛感,我喜欢并羡慕那种肆意的生长...

旁边的那株樱桃树,每年要结很多樱桃,但还没等到成熟,就自然掉落了一地...

大树无法全面兼顾,不得已要放弃,放弃也是一种选择,或许会收获更多...

现在,我们来接着说小雪的故事... 记得又一个周末去她家,一进门她就迫不及待的对我讲...

下,依然保持着那份激情与自信,全身心地投入到工作中,值得表扬...

没有完美的人,只有完美的团队,只要我们认真对待,挖掘出每个人具备的优点...

在这一年里,我学会了感恩、爱亲人、爱朋友、爱同事;我明白了人生只要不放弃,什么事都可以做得更好...

进一滴水,而且需要 24 小时不间断地输液维持生命.每天高昂的医药费让原本幸福的家庭顿时陷入困境...

我的领导贺课长可能发觉了我的变化,他常常给我做思想工作,并不时地鼓励我,在我忙不过来的时候帮助我...

随着冬天的推移,历练的增多,我发现自己说话做事变得自信了,待人处事变得谦和了,思考也逐渐成熟起来...

今年五月,海外营销部员工吴志国的女儿小俊伯,莫名其妙地呕吐,医生诊断为肠梗阻或者小肠坏死...

脸色暗淡发黄就用这些食谱来调理,常常在电脑前工作让你显得面黄肌瘦,气血不足吗?

一、面色苍白色:气血不足 食疗:蜜汁花生米 做法:将红枣 100g,花生米 100g,温水浸泡后放入锅中...

二、面容粗糙型:阴血不足,燥火型体质食疗:笋烧海参 做法:将海参 200g 水发切长条...

三、面容黑暗型:脾气不足,阴液亏损 食疗:栗子地白菜 做法:生栗子 200g,将其去皮壳切两半...

四、面色虚胖型:阳虚,肾阳不足 食疗:海米炒油菜 做法:油菜 200g,洗净切长段,用油炒...

五、面容多皱型:脾胃两虚 食疗:什锦山药泥 做法:鲜山药或马铃薯 500g 进行焯熟...



我赞美钣金工人

汽车公司焊装车间 杨建

然忘记了劳累,忘记了家,忘记了身外的一切.对待工作,他们不敢有丝毫的倦怠...

为了生产,车间不断的加强技术改进,每一辆汽车都凝聚着工人们辛勤劳动的汗水和智慧...

钣金工人的苦是藏在心中的,走进车间,你看到的是忙碌的身影和一张张欢快的笑脸...

每个人都是天生的评论家,各有各的认知与看法.如果你觉得一件事或一个人好,你总能找出无数个优点...

即使已经倾尽全力,领导总结时还是会说:下次你们一定要这样.那样.....或者是指责,不是那么做吗?

每个人都是天生的评论家,各有各的认知与看法.如果你觉得一件事或一个人好,你总能找出无数个优点...

每个人都是天生的评论家,各有各的认知与看法.如果你觉得一件事或一个人好,你总能找出无数个优点...

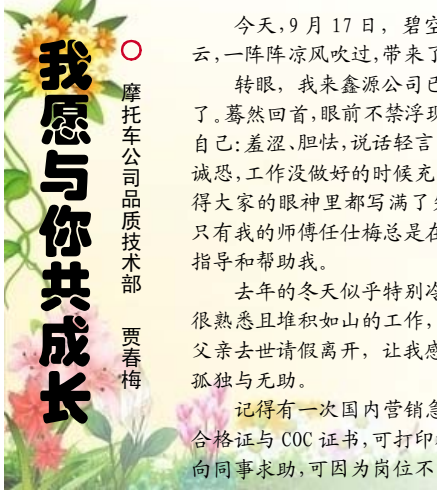
每个人都是天生的评论家,各有各的认知与看法.如果你觉得一件事或一个人好,你总能找出无数个优点...

每个人都是天生的评论家,各有各的认知与看法.如果你觉得一件事或一个人好,你总能找出无数个优点...

每个人都是天生的评论家,各有各的认知与看法.如果你觉得一件事或一个人好,你总能找出无数个优点...

每个人都是天生的评论家,各有各的认知与看法.如果你觉得一件事或一个人好,你总能找出无数个优点...

每个人都是天生的评论家,各有各的认知与看法.如果你觉得一件事或一个人好,你总能找出无数个优点...



我愿与你共同成长

摩托车公司品质技术部 贾春梅

今天,9月17日,碧空如洗,万里无云,一阵阵凉风吹过,带来了秋天的气息...

转瞬间,我来看鑫源公司已经整整一周年了.蓦然回首,眼前不禁浮现出了一年前的自己...

记得有一次国内营销急着要四百多张合格证与COC证书,可打印机没墨水了,我向同事求助,可因为岗位不同,他们都不能帮到我...

今天,9月17日,碧空如洗,万里无云,一阵阵凉风吹过,带来了秋天的气息.转瞬间,我来看鑫源公司已经整整一周年了...

今天,9月17日,碧空如洗,万里无云,一阵阵凉风吹过,带来了秋天的气息.转瞬间,我来看鑫源公司已经整整一周年了...

主办:东方鑫源控股有限公司 协办:重庆鑫源摩托车股份有限公司 重庆鑫源农机股份有限公司 华晨鑫源重庆汽车有限公司

为客户服务是我们存在的唯一理由! 我们共同创造和分享物质、知识与精神财富,并为人类社会的进步和发展做出贡献!

鑫源人

五个鑫源 专业鑫源:人才专业化 精品鑫源:质量精品化 差异鑫源:产品差异化 精益鑫源:管理精益化 效益鑫源:经营效益化

国家人社部信长星副部长一行莅临鑫源调研

本报讯(记者 张文华)9月27日,国家人力资源和社会保障部信长星副部长一行莅临鑫源,深入调研企业用工和城乡居民社区养老保险缴纳情况...



图为国家人社部信长星副部长(左一)参观连锁经营体验中心 张文华 摄

重庆市委常委、常务副市长马正其考察鑫源



图为鑫大集团董事长向马副市长介绍鑫源规划 张文华 摄

本报讯(记者 张文华)9月6日,重庆市委常委、常务副市长马正其率市级有关部门负责人到九龙坡区调研新型工业化发展情况...

ISO/TS16949 推进工作综述

为了搭建与国际接轨的质量管理模式,确保“质量永远第一”的战略落地生根,打造企业核心竞争力...

两个月来,全集团掀起了学习这一系统知识的热潮,每次培训都布置了作业,并进行了跟踪考核...

但也在不同程度的忽视和满不在乎的态度.在第一阶段中主要存在:职责不清;个别人员对下发的培训资料没有用心学习...

9月12日、17日、26日,东方鑫源控股有限公司分别荣获了2011年度区级民营企业十强和工业十强...

东方鑫源重庆涪陵连锁加盟店隆重开业

连锁营销公司网络拓展部 黄德军

解决“三农”机械化装备与服务而打造的全新建连锁经营商业新模式,实现机械化提供交通、运输、户外劳动...

涪陵区农委主任,涪陵区税务局领导,东方鑫源控股有限公司董事长龚大兴、连锁营销股份有限公司总经理张善忠先生等参加了开业剪彩仪式...

深入领悟和贯彻落实董事长龚大兴10月7日在控股展会上的讲话精神 成为值得信赖并受人尊重的企业

编辑部评论

“鑫源的愿景是:‘成为值得信赖并受人尊重的企业’。这是董事长龚大兴在10月7日控股展会上讲话的核心精神...

一方面,由于公司至上而下在集中应对市场寒冬,忽视了最不该忽视的售后服务的问题...

然而,近段时间屡屡出现了服务不到位的现象,这不得不令我们反思.先是9月13日青岛客户反映我们的客服电话无法接通...

当然,也许可以寻找各种各样的借口为自己开脱:也许是用户没有仔细阅读说明书导致操作不当或保养欠妥...

成为值得信赖并受人尊重的企业有奖征文 鑫源的愿景是:“成为值得信赖并受人尊重的企业”。根据9月出现的一系列产品质量反弹、售后服务滞后、员工态度粗暴无理等现象...

一、征稿内容: 1、怎样做一个受人尊重的人; 2、怎样利用业余时间加强本职工作的深度学习...

二、字数要求:800字左右. 三、评选标准:文笔流畅、情感真切、有感染力、有案例、有说服力、有应对措施、图文并茂、题材体裁不限...

一等奖1名,奖金1000元; 二等奖2名,奖金800元; 三等奖3名,奖金500元.

五、投稿联系人: 1、通过X3发给陈榕; 2、投稿邮箱:cr@shineray.com.cn; 3、联系电话:023-65733670.

鑫连加盟 共创辉煌 一连锁公司召开首届加盟商经营效果及运营分析会

本报记者(特约记者 郭海丽)2012年9月25日,东方鑫源重庆连锁营销股份有限公司在鑫源工业园75号会所鑫源管理学院...

会上,加盟商负责人对各自经营情况进行了认真汇报反映和分析了汽车、摩托车、农机等产品质量和售后服务存在的问题...

我们“鑫连加盟,心锁客户”的服务理念,精诚同有志“三农机械产品销售及服务”的商家合作,携手共创财富明天!



图为涪陵开业现场 黄德军 摄

鑫源摩托 2012 环塔再续辉煌



因为颁奖代表登上台领取金头盔奖 郭苏 摄

本报讯 (记者 张文华) 2012 新疆环塔拉力赛于 9 月 25 日顺利闭幕。中国鑫源国际越野摩托车队共派出 5 名实力雄厚队员参赛,也是本次大赛摩托车组中唯一的一个全部驾驶国产车型参赛的车队,他们分别是驾驶鑫源 X2X 的王翼军、陈晓磊、徐钰杰,驾驶鑫源 X5 的孙童和刘小兵。代表鑫源在赛场上大展风采,一决高下。

X2X 和 X5 是鑫源拥有自主知识产权、自主研发的越野车。五名车手驾驶着它与 32 辆进口车型进行经济对决。经过 7 个赛程紧张激烈的竞技,中

国鑫源国际越野摩托车队共夺得摩托车组小排量 7 个赛程中的 4 个赛程冠军,获得金头盔奖。车队总成绩分别排列小排量组第二、三名。同时,鑫源车队还分别获得俱乐部杯和厂商杯冠军等数项荣誉。

在第七赛程中,鑫源国际越野摩托车队 35 号车手孙童,凭借鑫源 2012 年新推出的国内首款长途拉力越野摩托车鑫源 X5 的良好表现,拿下了他征战环塔拉力赛的个人赛段冠军,也是鑫源 X5 面世后的首项冠军。

2012 年,在众多强敌手中,鑫源以 X2X 的 250 排量击败了众多 400 及以上排量的进口大排量车型。再次创造国产越野摩托打败进口车型的神话。

鑫源一直坚持将环塔赛场作为产品检验场,根据赛事中暴露出来的问题,认真对相关产品进行系统整改,然后再将合格车型下线投放市场。



陈晓磊荣获二、三赛程小排量组金头盔奖

2012 “神游楼兰杯”环艾丁湖摩托车拉力赛落幕

结束了场地赛、4 个赛程拉力赛和沙漠登高赛后,2012 年“神游楼兰杯”新疆第七届环艾丁湖摩托车拉力赛,9 月 5 日下午在鄯善县库木塔格沙漠景区落幕。

第七届环艾丁湖摩托车拉力赛比赛路段总里程 1000 公里,与前 6 届相比,此次赛事在难度、里程、时间和赛程上都有新的变化。比赛吸引了来自重庆、山东、北京,以及新疆本地的 46 名摩托车爱好者前来参加,这次环艾丁湖摩托车拉力赛分别设立了踏板组、大排量组、小排量组等项目,新疆

本土选手凭借熟知场地优势包揽了这三项的冠军。作为世界海拔最低的摩托车拉力赛,环艾丁湖摩托车拉力赛之所以吸引人,原因在于它拥有其独特的地域和惊险的赛程,为期 5 日的比赛中,车手们用激情超越自我,以精湛的竞技水平和良好的道德风尚向人们展示了另类极限运动的独特魅力。

艾丁湖与环塔拉力赛区别在于,艾丁湖拉力赛只允许专业的越野摩托车参赛,且已连续举办了七届,目前也逐步演变成具有一定影响力和鲜明艾丁湖特色的国家级赛事。在此期间,鑫

【全员营销 你我同行】

以服务质量带动销量

—收割机售后服务课工作有感

○ 农机公司国内营销部 李霜

今年是鑫源农机股份有限公司研发生产的 4LZ-0.3 小型收割机投放市场的第一年,它的问世实现了“机器小点,收获大一点”的目标,市场反映良好,在销量上,一直领先同类产品。市场销量的增加是可喜的,但售后服务工作的跟进更是产品畅销之路走得更远、更宽的重要保证。我们售后服务部门深感责任之重,而张红光作为售后服务课的课长,付出比我们更多。

为了让售后的步伐紧跟上市市场需求,我们课堂反复讨论,首先在区域管理方面做了调整。以前,售后服务部实行的是片区负责制,课长

则建议根据市场地域收割季节的特点和收割时间的先后,实行售后服务人员转移制。售后服务人员首先到达的地方是收割季节较早的四川广安、达州片区,之后转向湖南省片区,最后去往贵州省片区。这种灵活机动的安排得到了领导的肯定,也获得了农机各部门的大力支持,不仅确保了农民朋友们的水稻收割,也为收割机今后的推广打下了坚实的基础。

一线售后服务人员辗转奔波于各个片区,我们内勤人员则要处理好“大后方”的工作,做他们的强大后盾。大家都知道,“三包配件”的发货速度直接决定了售后服务工作效率。课长带领内勤人员实行流程分管制,订单、领料、打包、发货到货品跟踪的每一个环节都安排专人负责,并要求第一时间作出反应,确保收割机配件的发货速度。当某个环节缺人手时,课长只要看见了,都会去主动补缺,在这种氛围的感召下,我们的紧迫感也越来越强,生怕多耽误一刻。

鑫源摩托·X 战车系列之

鑫源 X5 纵横万里如虎

鑫源多年研发、通过国家级实验室与赛场双重严格检验,搭载国内首款 XR400 型发动机,采用单缸、四冲程、油冷型式,最大功率 22kw,最大扭矩 32N·m。强劲动力酣畅淋漓,长途拉力稳定如一。全动力、天地任我驰骋——这就是鑫源摩托 X5 (XY400GY)!

X5 实现了全方位的技术突破,采用世界经典 RVC 配气结构,有效保障整机稳定性,长时间运行情况下动力衰减不超过 10%; 运用 18 级高能点火技术,保障中低常用转速点火能量,燃烧充分动力更强,低温等恶劣户外环境下,也可顺利实现电启动; 采用精确设计与制造的平衡轴,完美匹配发动机机械输出频率,有效降低整机震

业精于勤,荒于嬉;行成于思,毁于随。——韩愈



把难题变成课题 各个击破

—QC 小组活动心得

○ 汽车公司涂装车间 李海峰

电泳背门缩孔减少了 50%、消除了电泳顶盖蓝色油漆点、丰田白油漆流挂从原来 80% 减少到 20%……这些都是涂装车间四个多月以来通过 QC 小组活动取得的实质性改善,良好的成效不仅得到了公司的认可,也逐步提升了员工在工作中的主观能动性。

一开始宣传 QC 小组的时候,大家都对这项活动不以为然,大部分人都觉得这只是一个形式,涂装车间的 QC 小组先把各工段骨干组织起来,从基础抓起。第一步是统计方法的基础知识,即常用的统计方法在 QC 小组活动中的应用、QC 小组的活动程序、PDCA 循环要求等。为了帮助大家理解和记忆,培训师都精心准备课件,并尽量结合案例深入浅出地讲解。



图为选手们穿着鑫源摩托参赛的集体合影 何敏 摄

鑫源之星

摩托车之星

农机公司有专门的 400 服务热线,不过在 8 小时之外,课长也当起了接线员。“假如客户晚上没打通 400,而片区经理暂时没法解决,他们起码还能找到我说下情况,客户的问题要早发现早解决,拖欠了,就不是抱憾了,那就会对我们的产品和品牌失去信任了!”这就是课长的想法。听说,有时候客户会大半夜打电话来咨询、投诉,将他从睡梦中惊醒,但他总能一下子调整到工作状态,耐心解答问题。我们调侃课长越来越坚定了,内心的敬意却日益深厚,大家不自觉地提高了对自己的工作要求。

农机的市场是广阔的,未来的路途还很远,我们才走了一点点。虽然不在一线做销售,但是打造一支得力的售后服务队伍,我们同样是在为进入市场的产品保驾护航!只有做到高效优质服务,销量才能一路高歌猛进!有了这样的信念支撑,相信鑫源品牌会越来越有声誉,鑫源农机的道路一定能越走越广阔!

农机之星

韩双权—品质技术部车体品质课向勇—品质技术部品质管理课
张涛—品质技术部车体品质课黄成萍—研究院研究所
服务之星: 杨林峰—采购部车体件采购课 罗成松—国内营销部 ENG 市场部 李咏洪—海外营销部售后技术服务课
服务之星: 何兴飞、李建美和龚鑫全体成员—负责
何兴飞 李健美 龚鑫 全体成员
何兴飞 陈余—售后服务课
技术之星: 李川—研究院农机开发所
制造之星: 农机总装组全体成员—线长 何兴飞 组长 夏均
汽车之星: 辛元珍—质量技术部
制造之星: 清洗部装组—发动机车间 前处理班—涂装车间

觉悟人生 人生哲理

○ 现实生活中,人人都有梦想,都渴望成功,都想找到一条成功的捷径。其实,捷径就在你身边,那就是勤于积累,脚踏实地,积极肯干。

○ 我终于发现自己看人的眼光大过简单,我从来没有去想过其下面是一张怎样的面容,我总是直接把握其当做什么来对待,却忘记了笑脸而其下往往都是一张流着泪的脸。

○ 社会犹如一条船,每个人都要有掌舵的准备。
○ 如果心胸不似海,又怎能有海一样的事业。
○ 穷则思变,差则思勤!没有比人更高的山没有比脚更长的路。
○ 人生活在希望之中,旧的希望实现了,或者落灭了,新的希望的烈焰随之燃烧起来。
○ 这个世界,真正潇洒的人不多,故作潇洒的人多。



爱情哲理

○ 爱情里要是掺杂了和它本身无关的算计,那就不是真的爱情。
○ 关于爱情,人们有许多定义:爱情是生活中的诗歌和阳光。
○ 爱情只在深刻的、神秘的直观世界中才能产生,才能存在,生育儿女不是爱情本身的事。
○ 爱一个人这意味着为他的幸福而高兴,为使他能够更幸福而去需要做的一切,并从中得到快乐。
○ 爱情的别名是理解和体贴。
○ 爱情,你的话是我的食粮,你的气息是我的醇酒。
○ 爱情使人心的憧憬升华到至善之境。



生命哲理

○ 我的一生始终保持着这样一个信念生命的意义在于付出,在于给予,而不是接受。
○ 书籍是全世界的营养品。生命里没有书籍,就好像没有阳光;智慧中没有书籍,就好像鸟儿没有翅膀。
○ 生命的意义在于付出,在于给予,而不是在接受,也不是在于争取。
○ 人生不是一种享乐,而是一桩十分沉重的工作。
○ 生命在闪耀中现出绚烂,在平凡中现出真实。
○ 一个人最好的样子就是静一点,一个人穿越一个又一个城市,走过一条又一条街道,仰望一片又一片天空,见证一场又一场离别,于是,可以坦然的说:我不再那么执着。

编者按:产品零缺陷,是企业始自至终端力追求的目标,不同的企业对用户满意度的认知不同,对用户遇到的问题就有不同的处理方式,鑫源人敢于直面问题,敢于担当和负责的态度,终于赢回了客户的口碑。

当上帝的滋味是如此美妙

○ 文 张小平 吕小梅

9 月 13 日上午,在这个金桂飘香的季节,阳光没了前些天的火爆脾气,慵懒地照在大地上。在鑫源工业园内摩托车生产车间外,一群人表情凝重地围着一台摩托车,他们把一个个零部件拆开、解剖和分析,还反复询问我们在何时何地哪种情况下出现了怎样的状况,并把我们所反馈的这些问题作了详尽的记录。负责生产和质量的周总和刘总,全程陪同了我们,态度真诚友善。董事长也在百忙之中,抽出身来亲自多次与我们交谈,此情此景,令我们万分感动。

享受上帝的礼遇

来到重庆鑫源集团总部,控股公司质量总监张总接待了我们,并代表公司向我們表示了真诚的歉意。董事长也亲自与我们交流,仔细地询问了事情的经过和原委。在充分了解了我们所反映的车辆故障后,便立即召集了负责人、品质、生产及售后服务等各相关部门负责人,围绕问题车辆,进行了现场点评、剖析和故障确认。正如前面的描述,他们闪电般的行动,让我们深感意外。品质管理课也组织各责任部门负责人与我们进行了座谈交流,对我们投诉的问题点进行了详细汇总,并表示彻底整改。

同时,张总会同营销人员与我们零距离沟通,在认真听取了我们的意见后,协商了解决方案。

深深地感动

得到这一消息后,全体相关人员迅速来到现场,热诚地与我们一道,不厌其烦地寻找问题。董事长当即定下把它作为质量教育案例,



鑫源管理学院现场培训 何敏 摄

9 月 20 日,在 75 会所鑫源管理学院,摩托车生产制造部班组长、品质技术、物资管理、采购、供应管理部课长及以上人员共 60 余人,参加了“品质检查专题培训”会。22 日,生产制造部课长及以上管理人员 30 余人讨论了“绩效考核管理办法”。

全面推行 ISO/TS16949 质量管理体系

—访国家注册审核员张彦杰

○ 本报记者 陈榕

ISO/TS16949 标准是以 ISO9001 为母版,增加了汽车行业的共同要求和客户的特殊要求,可以理解成为行业 9000 标准,它基于 ISO9001 而又高于 ISO9001,也是汽车行业的最低要求。

推行 ISO/TS16949 必须按照过程方法建体系,标准发布者可能是处于“行业私心”的考虑,不愿意其它行业共享,所以界定了适用的范围:客车、轻型商用车、重卡、巴士、摩托车;它包括:工业、农业用和非公路(采矿、营建、林用)车辆。但集团把农机公司也纳入本次推行 TS16949 的范围,是为了借鉴汽车行业的管理思路,使农机公司的管理再提升一个台阶。

记者:您好,张老师!我们知道,任何一个质量管理体系标准的推行都有其目的和意义,那么推行 ISO/TS16949 的目的和意义是什么?
张老师:是的,目前我们在各公司推行 ISO/TS16949 标准也有明确的目的和意义。按照其要求建立质量管理体系从而达到缺陷预防、持续改进、减少供应链的变更和浪费、增进顾客满意度便是我们的目的所在。其意义是:建立通用的质量管理体系标准,满足不同客户的要求;通过过程方法的应用,改进产品和过程质量;减少变更、降低成本、提高经济效益;增加全球采购的信心,对供应链中的供应商开发有共同的质量管理体系要求;减少第三方审核和第三方认证。

记者:公司现在推行的是 ISO9001 质量管理体系,如果又推行 ISO/TS16949 质量管理体系,是否在生产经营上有重叠之处和让管理者无所适从的尴尬?
张老师:呵,这倒不会。因为 ISO9001 是建立质量管理体系的最低要求,适用于任何行业有需求的组织,鼓励采用过程方法。而

该干的工作认真干,能干的工作主动干,难干的工作想办法干。



鑫源集团总部 寇含俊 摄

骑车的还是坐车的都是提心吊胆,听到一点异响便马上停车检查,一路上战战兢兢,磕磕绊绊的总算到了贵州遵义。为了旅途的安全,我们决定将车辆做一次彻底检查。当时有一个维修配件需要到重庆生产厂家调货,可一等就是 4 天。于是决定拨打鑫源公司官网公布的电话,欲解胸中的怨气,不知何故,电话一直未打通,无奈之下只好来重庆生产厂家讨个说法。

当我们来到重庆鑫源集团总部,踏入园区,首先进入眼帘的便是一排排漂亮整洁的厂房,绿草如茵的草坪,现代化的标准车间,忙忙碌碌而又井然有序的鑫源人,这一切让我们心中顿时踏实了许多。龚大兴董事长在第一时间要求张总、刘总等部门经理及主管研发、品质、生产及售后服务等相关责任人,对我们

所反映的问题立即“会诊”,核实后给予了妥善的处理。鑫源的各层管理者对用户诚恳的态度和真切的关怀、视质量为生命的经营理念,让我们夫妻俩深感感动。对于我们所投诉的问题妥善圆满的处理让我们心悅诚服!

是鑫源人开诚布公和敢于负责的态度让我们看到鑫源的未来,也让我们深深体会到了,在鑫源当“上帝”的滋味原来可以如此美妙,所以我们决定再买车还买鑫源的车,朋友买车也会向他们推荐鑫源的车。没想到愤怒交加的我们竟然结缘于鑫源!

感谢信
尊敬的(鑫源人)编辑部:
我们是青岛的用户,于 2012 年 7 月 11 日购得鑫源摩托车一辆,在跑完 1500Km 磨合后,我们于 8 月 1 日骑上鑫源摩托车,开始了令人心驰神往的西藏之旅。前半行程,一路顺风,沿途秀丽的风光,纯美的风情,铿锵有力的摩托轰鸣声让人心旷神怡。可随着行程的延伸,车辆陆续出现了一些小故障,一路上只能停停走走,开初上路的盎然兴致慢慢变得荡然无存。我们夫妻俩无

度提高的关键环节,更是提升产品信誉度最直接手段之一。近期青岛客户反馈的信息给我们敲响了警钟。
警示一:售后服务要及时有效性急需提高。俗话说,小洞不补,大洞一尺链条一样,环环相扣,缺一不可。服务人员就是企业形象的代表人,优质高效的售后服务不仅能使顾客信赖,而且是保证产品畅销的有效途径,也是客户忠诚

警示二:除了保证产品质量外,高

质的客服话更是顾客信赖的安抚剂。
警示三:态度真挚、语言文明、讲解耐心都会消除用户的不满情绪,得到用户的谅解。
一滴水可以折射出整个太阳的光辉。售后服务人员技术的强弱和态度的好坏直接反映出企业文明程度的高低。我们必需警钟长鸣,朝过夕改,鑫源这个品牌才能赢得更多用户的认可。

警示二:除了保证产品质量外,高

警示二:除了保证产品质量外,高

警示二:除了保证产品质量外,高

警示二:除了保证产品质量外,高

警示二:除了保证产品质量外,高

警示二:除了保证产品质量外,高

警示二:除了保证产品质量外,高



图为张小平 吕小梅夫妇

警示二:除了保证产品质量外,高

警示二:除了保证产品质量外,高

警示二:除了保证产品质量外,高

警示二:除了保证产品质量外,高

警示二:除了保证产品质量外,高