



奖章背后的故事

“顾客购买的除了商品，还有优质的服务，以最优质的服务为每一个遇到的人提供服务！”谈到为何能在销售行业如鱼得水，北京市劳模、北京鹏龙星徽汽车销售服务有限公司售后负责人蔡涛的回答很简单。

2002年大学毕业后，蔡涛进入汽车销售行业，一干就是13年。这13年里，他时而在北京，时而被派驻外，不管被分配在什么位置，他都兢兢业业，靠着一股拼劲“冒了尖”，从销售经理、销售总监、总经理，一步一步踏踏实实走过来。

身为销售人员 却千方百计帮顾客省钱

2013年，蔡涛来到鹏龙公司。公司要求，初到公司的员工都要到基层锻炼、熟悉业务。当时的蔡涛，已经在汽车行业工作十余年了，已是汽车销售服务领域的专家。然而，当他接到通知之后，欣然接受了上级的安排，上班第一天就到鹏龙星徽报到入职。

接触销售服务的一线，蔡涛慢慢发现在很多私营汽车保养单位存在“猫腻”，比如有一名客户因为右前车门关不严，到私营车行修理。维修人员检查后，表示没法修了，得换。那就换吧，

北京鹏龙星徽汽车销售服务有限公司售后负责人蔡涛：脚踏实地 在哪个岗位都能冒尖

□ 杜兰



可是换来换去发现还是自己原来那个车门，换还是没换，谁知道呢？面对4S店频频爆出“暴利门”、“换件门”事件，蔡涛意识到做好品牌营销、提升服务品质的重要性。

为了让客户在汽车保养时享受到放心的服务，蔡涛向公司提出在修理车间安装监控，让坐在大厅等待的客户可以看到自己的车辆是如何被维修好的。

“有个汽车保养中心一年内

免费冲氮气，价格很便宜，我要去办张卡吗？”车主问道。蔡涛会用自己的经验告诉他：“这套餐能给轮胎充氮气，既保证行车安全又减少轮胎磨损，挺好的一件事儿，看似很实惠，可试过才知道，这其实是挺忽悠人的一件事，只要咱的轮胎不扎不破不撒气，这一年吧，一般也就充一次氮气。”

那一年，深入基层的蔡涛，从售后到销售，从客户接待到市

场活动，甚至后勤行政，他都十分精通，到岗几个月，鹏龙星徽就连连传来捷报，售后经营业绩和售后客户满意度全面提升。因为出色的工作表现，蔡涛被任命为鹏龙星徽的售后负责人。

进入管理层后不改本色 率先推行6S管理理念

4S店作为一级企业，最多不过200人，与其他企业相比，规模虽小，但职能却一项也没少，而且处在市场最前沿，经营难度很大。进入管理层的蔡涛依然保持着“干实事”的本色作风，从展厅到车间、从安全管理到接待客户、从管理提升到行政后勤，总是能够看到他忙碌的身影。

他在鹏龙行范围内率先开展“安全精益化”、推行6S管理理念，实施预约流程标准化。“销售为主，售后为辅的时代早已成为过去，我们必须求新、求变。”蔡涛对销售团队提出了更高的要求。

蔡涛带领团队仔细钻研“精益安全标准化”的各项内容，并认真总结售后车间的工作情况，借鉴安全精益化管理模式，选取运营瓶颈点进行改善，努力将标准化贯彻到每个工作环节。经过一段时间的努力，售后部车间工作发生了可喜的变化，这些变化都体现着一个管理者的专业与优

秀。

临危受命毅然赴任 俩月带公司步入正轨

2014年，蔡涛被任命为鹏龙星徽党支部书记。他白天忙于群众路线教育实践活动和店里的日常销售管理，晚上同售后车间的职工一同奋战，抢进度、冲产值。

在店里职工看来，蔡书记一点都不像领导，更像是身边的好兄弟。在上任之初，蔡涛从抓职工培训开始，从细化管理制度入手，完善考核激励措施，搭建微信宣传平台，加强职工思想教育，使职工的干劲越来越足。

2014年末，鹏龙行所属长沙鹏龙瑞丰总经理因病离职，而公司建设工程刚刚完工，百废待兴，急需经验丰富且思想政治、经营能力过硬的总经理带领团队开拓创业。关键时刻，鹏龙行党委决定调派蔡涛去主持鹏龙瑞丰工作。有朋友劝蔡涛不要去，说鹏龙瑞丰合作方不好沟通，组织机构不健全，经营难度大，不容易出业绩。然而，蔡涛却没有丝毫犹豫，很快赶赴长沙开展工作，抓管理、建机构、招人才、跑工地、促销售，他一项都没耽搁。

蔡涛全身心投入工作，带领开业不到两个月的鹏龙瑞丰步入正轨，各项工作成效显著。

选对专业机构 享德国金牌植牙服务

只做种植牙所以更专业，“齿旧迎新”来德贝，花更少的钱种更好的牙！

春节是亲人团聚的日子，意味着其乐融融。亲友相聚离不开美味佳肴，“吃”是春节永恒的主题。最忙的一向是嘴，而最累的往往是牙。然而，对于牙缺失者来说，幸福的团圆饭却存在着巨大的缺憾。面对一桌美食，想吃却吃不下是何等的煎熬？万象更新的一年，何不种口好牙，让缺牙也过个团圆年。

牙齿缺失不修复 幸福指数直线下降

对中老年人而言，最简单的幸福莫过于身体健康。然而当牙齿出现缺失，想吃的东西吃不动，该补充的营养无法吸收，身体就只会越来越差。生活品质大打折扣，幸福指数明显下降。又因长期受“牙疼不是病”，“老掉牙”等观念影响，我国中老年人对缺牙的危害鲜有关心。

专家指出，这种错误观念亟需转变。虽然掉牙一两颗对咀嚼影响不大，但破坏了整个口腔平衡，加速牙槽骨流失和余牙脱落，缺牙也已成为现代老龄病——营养不良、肠胃疾病等的“始作俑者”，当缺牙对身体机能的破坏积累到一定程度，健康就变得

不可逆转了。所以提醒市民，无论何种原因造成的牙缺失，也不论缺失牙齿数目多少，均应及时修复，以便恢复牙列的完整及功能，更有利于保持牙槽骨和其他口腔组织的健康。

缺牙趁早修复 谨防病从口入

俗话说“病从口入”，牙齿有重要的咀嚼功能，还担任着身体健康第一道防线。一旦缺失，将严重威胁生活质量和健康寿命。近年来，随着牙科技术的发展，缺牙、无牙老人可通过种植牙技术彻底摆脱“食不知味”的痛苦。相对于活动假牙和烤瓷牙，种植牙以其独立牙根扎根于牙槽骨中。像真牙一样扎根口腔，具有很强的固

位力和稳定性。能很好恢复牙齿咀嚼功能。

德国金牌种植牙 缺牙疑难病症解决专家

近几年，种植牙逐渐得到普及，但碍于国内种植技术不足，医院设备、医资力量参差不齐，导致很多顾客植牙失败，还有大部分疑难病症顾客不得不被迫放弃种植牙，长期忍受缺牙少齿的折磨，更有甚者因缺牙而诱发胃肠紊乱、冠心病、老年痴呆等多种全身疾病。

而现在，这些种植牙“老大难”问题都将在德贝国际植牙得到彻底解决。德贝率先引进四大德国金牌植牙项目，结合亚洲人牙骨特性，研发后

牙咀嚼功能重建种植；率先开展的ALL-ON-4s全口即刻种植牙，仅需种牙4颗即可完成全口（上颌或下颌）缺牙修复。此外，针对种植失败顾客，因自身条件不足而无法种植的顾客；美容冠修复不满意或使用到期（10年）需更换者，德贝都有相应的前沿种植项目。

只做种植牙，所以更专业 德贝植牙用实力铸口碑

随着医学领域学术交流的增加，我国种植牙技术得到飞速发展。作为德式种植牙专科医院，德贝植牙整合自身国际化资源平台，在设备引进、团队组建、技术研发方面最大化发挥国际实力，引领京城口腔

种植行业新标杆，也受到了各界人士的一致信赖。

作为京城种植牙专业机构，德贝和“大全科”口腔医院不同。专注研发种植牙技术，以整体优势集中应对种植牙难题，自然更加专业、权威。凭借独有的德国植牙技术，先进的德国前沿设备和权威的种植牙专家团队，德贝已为3000多名牙缺失顾客找到有效的缺牙修复方式，解除缺牙烦恼，实现他们“重种新牙，想吃就吃”的美好愿望。

在新年来临之际，为推广先进的种植牙技术，让更多市民种得起牙，不留缺牙过新年。德贝植牙“岁末巨献，优惠升级”，瑞士ITI、德国BEGO高端种植牙预存多少送多少。储存金额无门槛，优惠力度翻一番！



德贝植牙 | 源于德国 服务中国
 VIRTUE & LOVE IMPLANT

为中国客户 奉献世界一流标准种植牙诊疗服务

瑞士ITI·德国BEGO种植牙年终钜惠**全套5折**

种牙大牌亲民价

底价回馈仅此一次

来电预约：免3D口腔CT检查费 | 免种植牙专家亲诊费 | 免专属方案设计费


HOTLINE 010 5603 0333
 —www.debeizhiya.com—

400-0878-333
 全国免费咨询服务电话


德贝植牙
 VIRTUE & LOVE IMPLANT
 北京市朝阳区建国门外大街甲6号SK大厦A座2层

（京）医广【2015】第07-30-0713号