



“让每名员工都能在为客户服务中找到自身的价值”

——劳模蔡涛和他的非常经销故事

□本报记者 马超

“我知道您是北京市劳模，所以来您家买车。现在我遇到困难了，所以来找您，您一定能帮我解决。”前不久，在北京市劳模蔡涛的办公室里，进来了一位老人，点名要蔡涛帮忙。

“老人家，您有什么事情需要我帮忙的？”在蔡涛温情的询问下，老人说出了他购车碰到的难题。原来，因为老人年龄大，银行不愿意提供贷款购车服务。在蔡涛的热情协助下，老人顺利办理完了贷款。

“虽然责任是三方引起的，但我们作为国有企业的经销店，要以客户为中心，尽力帮助他温暖他。作为北京市劳模，在4S店我理解的劳模精神就是诚信、服务、品质，为客户提供有温度、高品质、可信赖的服务是我们最基本的准则。”蔡涛说。

“对待客户不能有一点马虎”

“为客户着想，是我们在大学时就养成的一种习惯。”蔡涛说。2002年，蔡涛从大学汽车专业毕业后，进入一家私企的4S店当了一名销售经理。

但蔡涛的销售之路一开始并不顺利，初入销售行业的他就碰到一个棘手的难题——客户投诉他了。原来，客户要给汽车贴膜，蔡涛帮忙选颜色，由于沟通不到位，贴上膜后客户不满意颜色，要求换一种。“当时汽车贴膜很贵，一辆汽车的贴膜价格相当于我一个多月的工资，我刚入职的那家店是一家私企，老板不愿意由店里赔偿。无奈，本着对客户负责的态度，只能我自己掏腰包。”蔡涛说。

刚刚毕业的蔡涛，就这样搭进去了一个多月的工资。但他也深刻反省自己，“对待客户要严肃、认真，不能一点马虎。”

自此以后，蔡涛潜心研究售车业务。利用他的专业知识，尽量将客户的产品需求和店里的供货需求匹配。蔡涛把客户变成了粉丝，变成了朋友，每次客户前来维修保养，还给他带各种小礼物。“销售汽车让客户信任和尊重，这是为客户着想最高境界的结

果。”蔡涛说。

“归属感能够提高职工幸福感”

经过多年的历练，蔡涛快速成长起来了。真正让蔡涛才能得到发挥的，则是加盟北汽之后。

2013年，蔡涛进入北京鹏龙星徽4S店，任职党支部书记、副总经理。“刚进入北汽，我就被北汽的企业精神和文化感染了。”蔡涛说。

2014年末，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，亟需经验丰富且思想政治及经营能力过硬的总经理带领团队开拓创业。关键时刻，鹏龙行党委决定临时调任蔡涛去主持鹏龙瑞丰工作。

在很多人看来，鹏龙瑞丰并不不是一个建功立业的好去处，甚至有人劝不要去，说鹏龙瑞丰作为新建企业，组织机构不健全、经营难度大、不容易出业绩。

“当时领导找我谈话，说这是鹏龙行南区的第一家店，事关鹏龙行的发展，必须去，还得必须干好。”蔡涛回忆说，“我当时有一些犹豫，我家孩子还小，刚2岁多，让妻子一人照顾有些不忍。但想着北汽对职工的关爱，给我们非常好的福利，作为共产党员，企业召唤我们，我们不能退缩。”

最终，从和领导谈话到入职鹏龙瑞丰，蔡涛只用了两天半，中间还包括给妻子做思想工作。“当飞机在长沙落地，我拖着拉杆箱，看见长沙二字，就想着，既然来了，我就一定要把这家店做好。”蔡涛说。

来到长沙工作后，早上店里上班，晚上住快捷酒店，蔡涛的勤奋和辛苦感染了当地的职工。蔡涛抓管理、建机构、招人才、跑工地、促销售，一项都不敢耽搁。店里施工结束后，施工方拖欠农民工工资，而不明真相的农民工误以为是鹏龙瑞丰拖欠工程款，情急之下，就要引燃公司门前摩托车。蔡涛得知情况后，积极从中协调，在鹏龙行党委的大力支持下，约束施工方将工程款优先用于农民工工资发放。这一天，聚集的农民工最终满意而归，而筋疲力尽的蔡涛又回到车间为提升

公司售后服务能力加班到深夜。

“欢迎您到店里上班！”蔡涛入职鹏龙瑞丰不久，店里有了新气象。每天早晨，蔡涛带着领导班子站在鹏龙瑞丰4S店门口，欢迎职工上班。“长沙一共有4家奔驰4S店，我们是唯一一家国企，得让员工有归属感，每天问好，虽然是一个小细节，但能提升职工幸福感。”蔡涛说。

既让职工有归属感，又让职工有社会责任感，蔡涛的做法赢得了店里职工们的信赖。一下子，大家干劲儿都足了。一年下来，该店不仅扭亏为盈了，还完成了销售任务的120%，并获鹏龙行南区明星销售团队称号。

“我是劳模，我就得做示范”

被任命为北京鹏龙星徽党支部书记后，蔡涛十分重视团队建设，上任之初，他就先给职工鼓劲打气。他从抓职工培训开始，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，使职工的思想观念有了较大的改变，工作干劲越来越足。同时，在他的倡导下，公司充分发挥工会组织作用，召开职工会员代表大会，完善民主管理制度，坚持落实劳动合同制度，保障职工合法权益；改善职工住宿、餐饮条件，积极开展“送温暖、送清凉”活动，真正做到关心职工、联系职工、引领职工。

在团队建设中，蔡涛还用劳模精神来引领。“客户满意，快乐工作，完成使命。”这是蔡涛提出的3个口号，把客户放第一位，让员工有幸福感，让员工有自豪感，这极大提高了员工的满意度，并提升服务水平。“在新车销售过程中，我们认真对待交付的品质。任何客户问题，我们第一时间响应，客户只和一人对接，全公司响应。”蔡涛说。

“精益求精，唯有最好。”这是2018年一个老客户给蔡涛送来的锦旗。原来，一名多年的老客户，因为到店维修车辆，一名刚到店的员工没有搞清楚漏水的通道，导致大雨来临时，老客户车里全湿透了。这下老客户不

乐意了，立即找了原来店里的优秀职工帮忙，但这名职工已经调到其他店，老客户为此额外花费2000元。随后，这名老客户还将此事向蔡涛投诉。“不管怎样，我们店里职工出的事情，作为领导，作为劳模，我必须出来担当。”蔡涛获知此事后，自己掏腰包赔偿了顾客。这名老客户很感动，于是又到店来维修保养了，并给蔡涛送上了锦旗。

“当了劳模后，在工作中，形成自我约束，自我要求。做事时刻要求知道自己是劳模，苦要上，奉献上，取要合理。工作中先苦自己，先做示范。”蔡涛说。

2017年10月，蔡涛担任北京鹏龙星徽党支部书记、总经理一职。2018年国内乘用车市场行情逐年下滑，为保证北汽鹏龙完成“十三五”转型发展，蔡涛顶住压力，带领团队开拓创新，大力开发多渠道集客和精准化服务，使公司的服务得到客户的好评。在他的带领下，公司全体员工团结一心，顶住市场压力，在逆势中年利润保持3.5至4个百分点的稳步提升。

2020年伊始，新冠肺炎疫情让复苏中的汽车行业再次面临冲击。2020年2月2日，北京鹏龙星徽奔驰店复工的前一天，为了让复工员工能够有一个安全的工作环境，身为党支部书记、总经理的蔡涛早早来到公司，指挥公司开工前的全面消毒工作，并参与维修设备进行检查，保证2月3日企业能够顺利开工复产。在抗击疫情和市场化改革的双线战役中，蔡涛带领公司全体党员及职工着力开发创新服务形式和盈利产品，2020年1至9月份，共完成营业收入近7亿元，利润总额3400余万元。

“让每名员工都能在为客户服务中找到自身的价值。”蔡涛与同事们的付出也得到了广泛的认可。他曾获北汽集团优秀共产党员称号，2015年获北京市劳模称号。他带领的鹏龙星徽党支部、工会、团支部荣获北汽优秀党支部、北汽集团青年文明号等多项荣誉。