



在内蒙古自治区汽车服务行业中,呼和浩特市首信进口汽车修理厂(以下简称“呼市首信”)以修高端汽车著称。呼市首信总经理王彦近日接受了记者采访并分享了其管理之“经”。

## 王彦: 企业管理的核心是员工培训

◆文/本刊记者 文二霞

呼市首信成立于2009年,总占地面积3000多平方米,设有先进齐全的维修设备、宽敞整洁的维修车间,引进世界先进的维修设备和科学管理机制,按照德、日汽车标准系统进行管理,有一批经验丰富、技术精湛的专业维修人员及高素质的接待服务人员,为用户提供全程服务。呼市首信属国家二类维修企业,是内蒙古自治区本级行政事业单位定点维修修理厂、德国博世特约维修站、内蒙古汽车行业协会常务理事企业。2010年被内蒙古工商联会、内蒙古汽车行业协会授予“优秀常务理事企业”的荣誉称号。

谈及企业管理的核心,王彦说:“呼市首信拥有一支由45名员工组成且集维修服务及零件供应为一体的服务团队。企业管理的核心是员工培训,我们强调培训,一是为呼市首信自身的发展,二是为汽修行业形象的提升,三是实现员工的个人价值。”

### 加强学习增强内力

呼市首信对员工的培训,分为以下几种:员工内部培训、博世的相关培训、北京理工大学的培训及社会上其他一些不同种类和级别的培训。

呼市首信高层管理人员不仅亲自参加北京理工大学汽车维修管理高级经理人EDP研修班,而且鼓励员工参加北京安莱远程培训。呼市首信是综合维修厂,维修流程的管控十分严格,员工们把培训中学到的理论内容与实际相结合,不断提高维修技能。

通过培训,呼市首信建立了一套完善管理体系。新员工在进厂之前要经过培训,培训合格以后再上岗。王彦表示,很多客户

掌握的知识很丰富,维修人员必须学习更多的知识,才能更好地服务客户。只要把客户服务好,只要有益于他们学习的东西,呼市首信均大力支持。

王彦说:“培训,看似把本来用在工作上的时间浪费了,其实从长远利益来说,为厂争取了更多时间。通过培训,员工的综合素质提高了,工作效率和整体效益也随之提升,大家的心态变得平和,碰到问题能够静下心来和团队商量。现在我们以碰到问题为乐趣,老板和经理高管,首先把姿态放下来,与员工一块想办法,很多问题则迎刃而解。”

### 同行合作苦修外功

王彦说:“我们还有一个卡麦智自主学习平台,组织Car班自主学习,应用在汽修行业并推广到同行。这项业务已经开展两年多,以前同行是冤家,但是现在我们合作比较愉快。我们还与合作伙伴一起自发组织并举办一些大型公益活动,承诺塑造一个诚信、友爱、共赢的汽修行业新形象。在很多人眼中汽修行业的形象不完美,我们想做一件事,改变人们的一些看法,这不仅有利于加强呼市首信的外在形象,而且有助于提升整个行业的形象。”

呼和浩特市多家综合修理厂开展多种合作方式,除了举办有助于减少学习成本的共同培训活动,还在不同区域的客户经营方面达成合作并形成业务联盟。比如呼市首信客户的车辆在路上出现故障,而距离别的修理厂较近,客户致电呼市首信请求救援时,呼市首信客服会告诉客户距离最近的合作修理厂位置,这就为客户节省了维修时间。呼市首信人用激情与理性实践着“专业对

车、诚意待人”的服务宗旨和“从顾客满意到顾客感动”的奋斗目标。

王彦除了经营呼市首信,他本人是内蒙古摄影家协会的会员,平时爱好打网球。基于此,他尤为注重培养热爱学习和有特长的员工。

### 尊重员工实现价值

2014年呼市首信计划加强员工的培训,旨在培训出一些合格的店长和修理工。合格不仅体现在技术方面而且结合员工的人品、管理能力、营销能力等层面作全方位的考量。王彦表示,当前维修人员不仅要具备修车技能,而且要具备一定的沟通能力,做复合型的维修人才。

目前,呼市首信拥有3家配件供应店和1家综合维修厂,经营与管理的模式相对比较成熟。2014年呼市首信准备开2家针对奔驰和宝马车系的高端车专业维修店。王彦表示,呼市首信急需员工培训,2014年计划与行业内一些比较著名的培训机构进行合作,准备全员培训。呼市首信不急于开拓市场,而是紧紧抓住内部管理,提供更好的服务。

王彦说:“我会充分放权,希望占到30%的股份,其他股份让给中层的管理人员,特别是维修技术人员。员工可以提供一些合理化的建议,如果他们想自己开维修店,可以跟呼市首信合作。呼市首信会给他们提供创业平台并降低其经营风险。”呼市首信实施岗位责任制,选择员工非常慎重,一旦录用给予其充分信任,尽可能地保证员工自身利益,并且员工待遇在同行业中一直处于领先水平。更为重要的是呼市首信尊重员工,乐于助其实现自身价值。■