

17岁生日时 风华正茂的东风日产 干了两件拥抱客户的“大事”

今年6月,踏入17岁的东风日产做了两件标志性的事情。

其一,6月13日晚,东风日产举办 NISSAN FAMILY DAY“云家宴”,与1200万车主家人们,在云端共度温情时光;其二,6月16日,东风日产正式发布企业文化2.0,这是继2005年《东风日产行动纲领》发布以来,东风日产企业文化的一次重要升级、进化。值得一提的是,在东风日产企业文化2.0中,明确把“拥抱客户”作为行为价值观的首要准则,以及强调“感心服务,拥抱客户”的服务理念。

“在17岁的风华正茂之年,面对外界环境的变迁及自身发展的需要,东风日产重新审视‘以客户为中心’的理念,不仅把‘拥抱客户’上升至企业文化的核心层面,更积极创新外延,通过一场别开生面的‘云家宴’,让1200万车主家人由内而外感知到东风日产的客户文化。”东风有限党委书记、东风日产党委书记赵书良表示。



企业文化2.0升级 驶入以客户为中心的新航道

纵观东风日产17年在中国车市的纵横捭阖,企业文化就是驱动发展的深厚根基。在独特合资企业文化的引领下,东风日产年销量从刚成立时的6.5万辆到2019年的突破117万辆,并于今年跨越1200万整车产量大关,一次次以“东风日产速度”刷新行业纪录。

“面对外部市场环境的变化,企业发展体量的壮大,我们需要不断进化自身的认知,更新企业文化体系,通过自上而

下、全员参与的企业文化变革,带领企业发展驶入新航道。”赵书良表示。

在这种大背景下,2018年10月,东风日产正式启动“企业文化2.0项目”,经过18个月的研讨,2020年6月16日,东风日产企业文化2.0正式发布。

具体在细则上,企业文化2.0在“More for Good”(“创进未来,乐享美好”)的文化定位指引下,传承“人·车·生活”和“共创价值,共谋福祉”的愿景使命;明确将“快乐文化、做事文化、创新文化”定位为企业的特色文化;新增“经营理念、人才理论、服务理念、质量理念”为公司级应用理念;同时,在行为价值观中,更加聚焦客户,强调创新、担当与学习;为了保障文化落地,本次文化升级还制定了“行动规划十三篇”。除了以上的变化,本次文化2.0的升级从聚焦产品本身



汽车销售有限公司副总经理张继辉表示:“‘NISSAN 好物’,将持续搜寻车主生活中的那些微小的碎片,参与与每时每刻的生活,言之以物,记录时光。”

“云家宴”上为广西马山县的创新带货环节,吸引了不少目光。广西马山县是东风公司对口扶贫联络点,东风日产不仅派出员工前往担任村干部,还通过东风惠购、车巴巴、车主俱乐部等平台,陆续上线广西马山特产,为当地农特产品打通网销渠道,发动车主、员工及合作伙伴积极响应,推动消费扶贫,助力脱贫攻坚战。

“云家宴”尾声,东风日产《热爱》MV主题曲首发,全网同屏共唱。6月16日,东风日产连续发布6条《以初心筑美好》系列微视频,分别选取现代双人舞、榫卯匠人、青铜修复匠人、花艺大师、油纸伞手艺人、美食摆盘大师,生动演绎了NISSAN FAMILY的 Faith(信赖)、Assured(安全)、Moral(责任)、Intelligent(创造)、Love(关爱)、You(幸福)六大理念。

“拥抱客户是我们工作中最重要的一环,我们希望每位家人,在有NISSAN陪伴的每一天,都是充满信赖、安全、责任、创造、关爱、幸福的。”东风日产汽车销售有限公司总经理辛宇谈道。

正如陈昊所言,东风日产企业文化2.0的升级,将是东风日产未来事业发展的压舱石。在企业文化2.0的指引下,东风日产将定志砺行,永不止步,持续拥抱客户,围绕客户需求进行创新,以智能化的汽车产品和服务,构建绿色、舒适、超越期待的“人·车·生活”生态圈。

向以产品构建的“生态圈”转移,以创建“人·车·生活”智慧出行生态圈,推动“生态圈”繁荣发展作为目标;通过文化引领发展,为东风日产事业可持续发展贡献力量。

此次升级中,东风日产明确将“拥抱客户”作为核心纲要写入企业文化2.0,并置于行为价值观的首位,倡导“超越客户期待”的价值宣言以及“让离客户近者先发声”、“以客户为中心设计业务”、“把客户需求排在工作首位”的行为导向。同时,亦强调了“感心服务,拥抱客户”的服务理念,表明将持续追求客户体验的优化和客户满意的改善。

“东风日产高速发展的17年,得益于企业文化的引领和推动。在此次企业文化2.0升级中,我们将‘拥抱客户’作为核心纲要推出,是希望客户意识成为东风日产全产业链深入骨髓的价值观,每个员工和每位合作伙伴都将‘拥抱客户’融入每一次工作、每一道工序和每一次沟通之中。”东风有限副总裁、东风日产副总经理陈昊表示。

用温度诠释关怀 “云家宴”之约惠及千万车主

“拥抱客户”,是一个老生常谈的问题。但如何将“拥抱客户”的理念落实到每个细节,用什么样的姿态拥抱,在企业文化2.0的外延层面,东风日产用一场“云上相约”完美诠释了温度和情感。

本次“云家宴”上,东风日产为千万车主带来了更安心、更温暖、更优越的“感心服务”升级,包括推出汽车行业首个5位数热线95027;推出“客户尊享车”、“星光星期五”延时服务、维修上门取送车项目;此外,还将打造销售、售后全流程智能服务的智慧4S店,为车主带去全新智能服务场景。

此外,东风日产发布了主流合资车企中首个文创IP“NISSAN好物”,旨在创造全新的人·车·生活触感,让车主家人在冷冰冰的机器之外,能体会到东风日产所带来的情感与温度。

“人·车·生活,不止于车,更懂生活。”在谈及“NISSAN好物”创立初衷时,东风日产

