

# 经销商岗位资质评价受到厂家重视

# 近十几年来国内各类认证取得了迅速的发展

- 我国的认证分“管理体系、产品、服务”三类认证，其中管理体系认证最早兴起，产品认证也较为普遍，服务认证刚刚起步：

- ▶ 管理体系认证主要包括**ISO9000**质量管理体系、**ISO14000**环境管理体系和**OHSAS18000**职业安全管理体系等



- ▶ 产品认证分“国家强制性产品认证”和“非强制性产品认证”，前者包括中国**3C**认证、欧洲**CE**认证、美国**UL**认证、德国**GS**认证等



- ▶ 服务认证已经开展的是“商品售后服务认证”、“体育场所服务认证”、“信息安全服务认证”等少数领域的服务认证工作

售后服务认证标志（CAS20061001标志）：

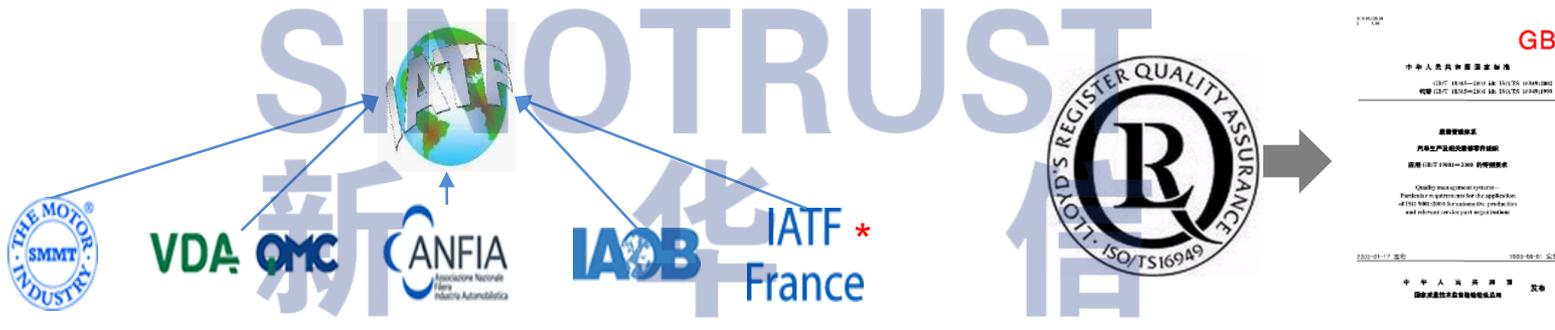


# 汽车行业也是同样的面貌，体系认证和产品认证迅速发展

- 2002年3月IATF发布第一版TS16949：2000，成功地将北美的QS9000、德国的VDA6、法国的EAQF、意大利的AVSQ等不同国家汽车行业的管理体系融为一体，改变了过去多种体系认证重叠并存的弊病。

- ▶ 该体系被引入国内以“GB/T18305”颁布

截止2010年有接近11000余家汽车零部件供应商、汽车生产线和维修设备供应商、整车厂以及一部分后市场公司获得了TS16949认证



- 而产品认证方面，四种强制性认证（国家公告、环保目录、3C认证、地方环保目录）对国产车型和进口车型都实现了100%覆盖

a TNS company

# 但和其他行业面临的状况一样，流通环节的服务认证却严重缺失

- 汽车服务领域的质量标准无论在汽车产业标准序列还是“国家服务行业标准化指南”中都是为缺失的环节

## 汽车产业标准序列

## 国家服务行业标准化指南



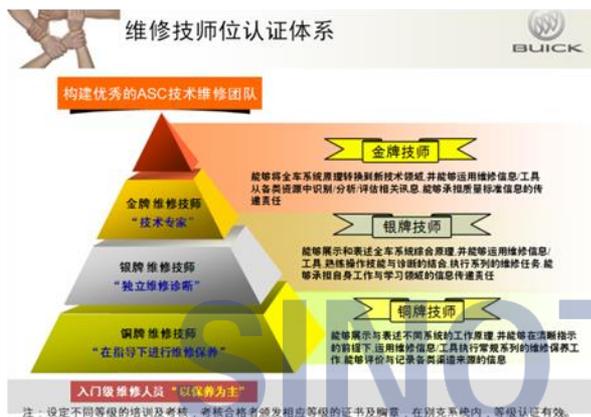
# 汽车行业竞争的侧重点在逐渐转移，售后的的重要性越来越突出

竞争从产品到服务的转移

服务重心从售前到售后的转移



# 各大厂家越来越重视对4S店服务人员的岗位资质进行评价



金牌技师

银牌技师

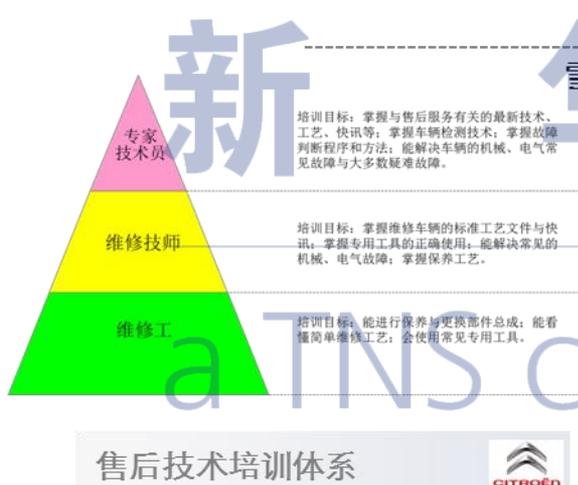
铜牌技师



专家技术员

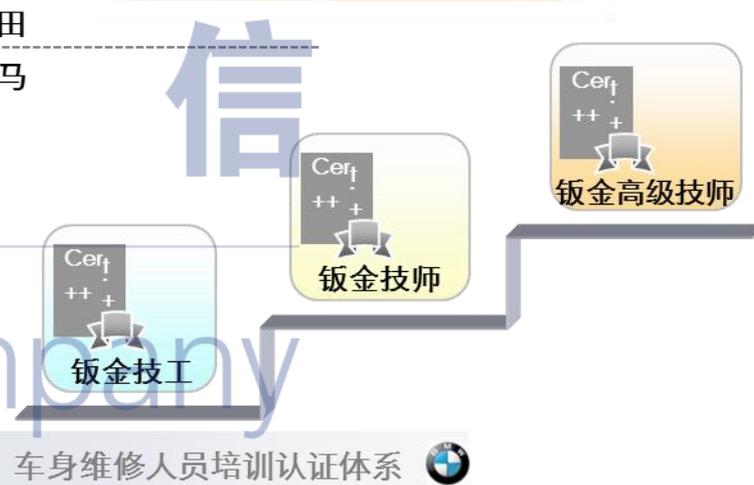
维修技师

维修工



通用  
雪铁龙

丰田  
宝马



# 现状的特点

---

- 厂家对4S店体系的人员岗位资质评价有如下特点：

- ▶ 售后重于售前
- ▶ 技术、非技术并重
- ▶ 培训与认证紧密结合

SINOTRUST  
新华信

---

a TNS company

# 未来可能出现的状况

- 随着汽车行业反垄断趋势的加强，未来4S店（销售服务体系）的人员岗位资质评价可能会逐步呈现出如下新特点：
  - ▶ 销售完全放开，售后再进一步加强
  - ▶ 人员岗位资质的认证与门店的资质认证相挂钩
  - ▶ 技术岗位的认证将更加受到重视，非技术岗位逐步淡出
  - ▶ 独立后市场连锁品牌的认证将从无到有并逐渐加强
  - ▶ 门店及其人员的认证将逐渐社会化，可能会出现社会化的第三方独立认证机构

a TNS company

**SINOTRUST**  
**新华信**

a TNS company

**北京**

北京市朝阳区酒仙桥路14号兆维大厦8层

邮编: 100015

电话: (010) 5926 7688

传真: (010) 5867 1800

**上海**

上海市黄浦区汉口路398号华盛大厦18层

邮编: 200001

电话: (021) 6019 6688

传真: (021) 6019 1688

**广州**

广州市五羊新城寺右一马路18号泰恒大厦7层

邮编: 510600

电话: (020) 2237 3266

传真: (020) 2884 0066

**Thank You!**

**新华信汽车营销解决方案**

**协助您开拓市场和管理客户关系**