



40
新民晚报
1982.1.1 复刊

邢柯柯 乘风破浪的“汽修姐姐”是这样炼成的

2022年的最后一周，申城阳光明媚，寒意十足，受疫情影响，街头没有了往日的车水马龙，但80后女孩邢柯柯依然一早便来到工作地点——途虎养车上海技术中心店，开始一天的忙碌。“店里38名小伙伴除了两人还在家休息，其他人都已经阳康返岗了，最近客户不多，我们正好利用这段时间给技师做培训，我相信如常的生活很快就会回来。”邢柯柯笑着说道。

从大学毕业后在老家试水开汽修店，到奔赴上海转型房产经纪人、课程顾问——邢柯柯的工作之旅走得并不顺畅，她也从来没有想过，会在而立之年回炉汽修行业，并带着一群汽修小伙儿乘风破浪。4年多时间，她从一名门店前台一路成长为上海技术中心店店长，从对汽修略懂皮毛到成为真正的行家里手，邢柯柯用自身的不懈奋斗诠释了一名“汽修姐姐”的花样人生。



不惧挑战重新出发

今年34岁的邢柯柯是河南商丘人，2013年大学毕业后，她随男友回到其老家驻马店市，凭借一股初生牛犊不怕虎的冲劲，二人租下两间门面，开了家汽修店，她也就此和汽修行业结下了不解之缘。

“我们是白手起家，店面规模也不大，楼下是车间，一共四个车位，四名师傅，楼上就是宿舍，我们晚上都睡在店里。”邢柯柯说，当时男友主要负责招揽客源，她则在后方当好“贤内助”，积极接待客户、对接供应商。天道酬勤，在二人的精心打理下，汽修店的生意日渐红火，而邢柯柯也和男友结束多年爱情长跑，步入婚姻殿堂，开启了幸福美满的新生活。

但人生不如意事十之八九，时间来到2016年，因当地市场日趋饱和，行业

继陷入困境，命运又一次把她推向了十字路口。未来何去何从？她不得不再做选择。好在2018年初，儿子的出生，仿佛暗夜里的道光，重新点燃了她的斗志和希望。

2018年9月，在丈夫的推荐和鼓励下，邢柯柯应聘加入了途虎养车，首个岗位是在虹桥路工场店当前台。

“兜兜转转两年，最后还是回到了汽修行业，也许这就是命中注定，也是最好的安排吧！”邢柯柯感慨道。

尽管重回熟悉的赛道，但不同于传统的汽修门店，途虎养车线上线下相结合的服务新模式，可谓令她大开眼界，她在细致认真做好客户接待、文档管理、设备采购等本职工作之余，也抓住一切机会熟悉了解公司的运作流程和服务标准。“途虎养车在行业内有很多开创之举，比如依托我们的APP，客户可以线上预约、服务价格公开透明；维保结束后可以给订单打分，专业客服一对

雪”，到如今“带队打比赛”，变化的不仅是职务，更是身上的担子。由于是新店开张，一切都从头开始，为了开拓市场，她先从附近商场、菜场入手做地推，后来又进驻周边小区的公益集市，为居民提供真金白银的洗车优惠券。这几招果然见效，门店的知名度很快打开，前来保养的车主络绎不绝，“刚开业时，平均每天也就来七八辆，一个月后就增至20多辆，营业额也翻了一番。”

2020年，邢柯柯又获委任，被调往闵行区的上海技术中心店担任副店长，这里堪称途虎养车的“会诊中心”，不仅云集了大量技术娴熟、经验丰富的维修工，更有多位“老法师”坐镇店内培训带教，专治车辆各种疑难杂症。

初来乍到，如何带好手下近40人的庞大团队？邢柯柯根据每个人的能力和特点，将技师分为五个小组，并分别任命组长，每周召开组长会，总结工作中的成绩和不足，定期安排业务培训，并根据客户评价和内部考核结果，做到赏罚分明，激发技师们良性竞争；同时主动关心员工们的工作和生活状态，听取意见建议，为大家排忧解难。“我刚来时，同事们还都叫我店长，现在都改叫柯姐了！”邢柯柯打趣道。

除了靠业务水平上的硬实力说话，客户服务也是途虎养车引以为豪的“金字招牌”，途虎每家门店都严格执行服务“八步法”：迎宾、预检、上检、施工、质检、验收、结算、送客，力求给客户带去最温暖贴心的服务体验，而在邢柯柯看来，这世界上不存在“难以服务”的客户，只有没被满足或者说是误解了的需求，“车主找上门，肯定是想既快又好地解决问题，我们在待人接物上也要懂得春风化雨、将心比心。”

有一次，一家公司的车队司机匆匆地赶来门店，说要赶快补胎，半小时后必须赶去机场接人，可当时正临近春节，店内订单爆满，无法即刻上手，那位司机当场大发雷霆，“我不管，耽误了接人，我和你们没完！”面对咄咄逼人的客户，邢柯柯请他来到办公室，沏上一壶热茶，讲明事情原委，安抚对方情绪后，又一起帮忙商量对策。“要不然您向公司先借辆车去接人，等您回来，我们肯定把胎补好，不耽误您后续工作。”最终，客户接纳了她的方案，当他一小时后返回店内，惊喜地发现，工作人员不仅补好了轮胎，还给车辆免

费添加了防冻玻璃水，车身更是洗得一尘不染，司机大受感动，握着邢柯柯的手连连道谢，“你们想得太周到了，我回去一定向同事推荐，今后公司的车辆要维修保养，就认准你们了！”

热心公益回馈社会

今年3月，突如其来的疫情让上海按下了暂停键，虽然绝大多数市民静默在家，但仍有无数医护、民警、保供人员、社区工作者奔走在大街小巷。为保障这群最美逆行者顺利出行，途虎养车于3月28日成立上海紧急救援队，为市内持有防疫通行证的相关保障车辆，如警车、救护车、物资运输车等提供免费上门维修。公司积极与相关单位汇报沟通，申领保供通行证，队员们严格遵守防疫要求，做到“有求必应”“随叫随到”，确保故障车辆在最短时间内“满血复活”，安全上路。

在这场没有硝烟的战斗中，邢柯柯所在的上海技术中心店当仁不让，成了救援队的中坚力量。3名年轻技师主动请缨，在门店驻守长达2个半月，一旦收到求助信息，便带上工具迅速出动，赶往事发地点，为车主提供搭电、换胎等紧急救援服务。

“虽然我当时待在家，但心里一直牵挂着店里的同事，每天通过微信保持联系，询问大家的工作和身体状况，并当好后勤队长，备齐生活物资，免除他们的后顾之忧。”邢柯柯回忆说，6月初，当她返回门店，看到3名原本健硕的小伙子集体瘦了一圈，脸上也写满了疲惫，“那一刻真是既心疼，又为他们感到骄傲。”

据了解，在今年的大上海保卫战期间，途虎养车紧急救援服务队救援车辆超1400辆，全市7支小分队的14名技师人均救援车次超100辆，累计行驶里程超6万公里。上海市疫情防控指挥部为此特地发来感谢信，对途虎养车紧急救援服务队扎根社区、回馈社会的义举，表达高度肯定和诚挚谢意。

就像过去历经坎坷却“关关难过关关过”一样，天性乐观的邢柯柯依旧对未来有着无限憧憬，“我相信困难是暂时的，有党和政府的坚强领导，全体市民守望相助、团结一心，定能早日战胜疫情，迎来春暖花开。”而她也用饱满的精神面貌，一如既往地提供优质服务，满足用户对美好出行的向往。（房浩）



竞争愈发激烈，夫妻俩又缺乏应对危机的经验，汽修店的客源和营收急剧下滑，重重压力之下，纵有万般不舍，也只能闭店止损。

“初次创业虽然失败了，但那段经历教会了我很多人生道理，也坚定了我要去更广阔的世界学习充电、提升自我的决心。”当年10月，夫妻俩收拾行囊，来到梦想中的黄浦江畔，丈夫还是选择了老本行，进入了一家汽修企业工作，邢柯柯则先后辗转于房屋中介和在线教育行业，可惜天不遂人愿，由于行业环境剧烈变化，她所任职的公司也相

一跟进；根据车辆行驶里程，系统自动提示需要检修的项目，这些创新颠覆了我以前的认知，所以感觉要学的东西真的很多。”邢柯柯犹如来到了一片新大陆，如饥似渴地吸收着行业前沿的新养分。

奋发有为独当一面

靠着积极上进又脚踏实地的工作态度，一年之后，邢柯柯被区域负责人慧眼相中，推荐到途虎养车工场店都庄路店担任店长。从过去的“扫好门前