

# 4S店,要向五颗星看齐

## 金扳手 “神秘顾客”活动

### 神秘顾客档案

车主:姚州(化名)  
 驾龄:三年半  
 车型:长安马自达3  
 4S店:长安马自达津湘万达店  
 保养:常规保养(8万公里)  
 费用:826.24元

车子开了快四年,因为平时保养得还不错,所以目前的车况还较好。现在,车辆已经行驶了83571公里,所以决定进行一次保养,而且,由于之前还有张室内美容卡没有用,因此趁现在天气好,就一同把保养和室内美容给做了。

来长安马自达津湘万达店做保养已经不是第一次了,每次来都能被他们热情和优质的服务所打动,这也是为什么我选择长期在津湘万达做保养与维修的主要原因。

首先,接待很热情,也很细致。因为考虑到上午人比较多,我特意选择在下午来做保养。

车刚开进接待区,一名叫刘丹的工作人员就立即出来进行了接待,并及时将驾驶座位封上塑料罩,在对车辆所要保养的项目进行了详细的登记后,一些可换可不换的零部件还及时和我进行了沟通,并在

打好了维修合同后,她安排司机给我开到维修区,而我则到客户休息室去休息。

其次,休息区的服务很到位。虽然不是第一次来津湘万达店进行保养,但客户休息区每次给我的印象都是很整洁、干净。我清楚地记得,在我等待提车的时候,服务人员共倒了7次茶,而且,清洁人员还3次对休息区的卫生进行了打理,虽然说休息区原本就很干净,但负责的工作人员还是多次来查看有无客户丢下的槟榔渣和纸屑,这点真的很难。

另外,价格也很透明。本次8万公里,我只进行了M3常规保养,其中更换了空气格、4个火花塞、机油、密封套,同时,进行了MAZDA进气系统深化清洁保养、免费的怠速不稳检查。但每一个项目的收费都进行了公示。

最终,加上工时费240元,材料费586.24元,总共花了826.24元。这对8万公里保养来说,应该还是较便宜的。

总的来说,在津湘万达店进行保养与维修还是很舒心,工作人员的态度也很热情,因此,在这里做保养我就很放心了。

但有点不足的是,尽管整个维修区都很整洁,流程也紧张有序,但钣金区的一些工位还是稍显凌乱,一些刚从事故车上拆下来的零部件虽然分类进行摆放,但还是不够周全,希望今后能改进。如果能够把细节都处理好,服务应该能够评上五颗星咯。



### 记者点评

作为2009、2010年售后服务工作评比一等奖,2010年度长安马自达南区服务技能竞赛冠军、长安马自达经销商服务技能竞赛全国总决赛的团队合作奖获得者,长安马自达津湘万达店的服务自然是无需评说的。然而,口碑决定成败,客户的满意度才是衡量自己成败的最佳标准,因此,在以后的服务中,该店更应该尽善尽美,真正让消费者买得开心、用得更放心。

■车主 姚州口述 记者田泽伟整理

### 车主点评

接待态度★★★★★  
 服务热忱度:★★★★☆  
 服务透明度:★★★★★  
 车间清洁度★★★★☆  
 综合评定:★★★★☆

**K5 精英格调 新典范**  
 3月10日 辉煌登场

179匹巅峰动力 7.7L/百公里傲人油耗

起步,加速,聆听发动机轰鸣声起伏;直线,弯道,感受线条在空间中的回绕。精英格调新典范——K5, 智御中呈现交互承载优雅驾乘感, 尊享牛车标示更彰显傲视未来。3月10日, 辉煌上市。

湖南吉野汽车服务有限公司 电话:0731-88311608  
 湖南长沙航法汽车销售服务有限公司 电话:0731-82878777  
 衡阳华口汽车销售服务有限公司 电话:0730-2260022  
 株洲中洲汽车销售有限公司 电话:0731-2280022  
 常德中洲汽车销售有限公司 电话:0736-7775021  
 郴州华悦汽车销售有限公司 电话:0735-2119777  
 娄底华新汽车销售服务有限公司 电话:0738-8373633  
 邵阳华九汽车销售服务有限公司 电话:0739-5272888

荣获2011 IF国际设计论坛大奖  
 荣获2010 美国GOOD DESIGN AWARDS大奖  
 荣获2010 韩国GOOD DESIGN AWARDS大奖

东风悦达起亚汽车有限公司 全国服务热线: 800-328-3985 网址: www.dyk.com.cn

