

用优质服务换取品牌忠诚度

神秘顾客档案

车主:杨诚
驾龄:6年
车型:上海大众帕萨特领驭2.0
4S店:上海大众申湘远大店
保养:间隔保养(第6次)
费用:245元

车辆开了近3年,加之年前跑了长途,所以决定趁天气好的时候进行一次保养。

我是下午2点左右来到上海大众申湘远大店的。车进维修店接待区时,只有一个保安员站在那里指挥车辆停放。当我们停好车出来时,也没有人招呼我们,这时候正好有个穿着标有“申湘汽车”字样的女工作人员经过,我便问道:“我们做保养,怎么搞啊”。“做保养的啊,过来这边登记一下”这名工作人员回答道,然后便把我们领到里面,开始登记。我在想,这做保养怎么没有我当时买车时候的接待热情呢,想当初我来买车的时候,我离那个玻璃门还有3米远的距离,服务员就已经开始笑容满面地朝我鞠躬了。

今天的保养属于间隔保养类型,只需要更换机滤、机油,机油是我自带的。接待员做好登记,打好维修委托单后,就给车辆做了一个常规检查,然后给驾驶座位封上塑料罩,并安排司机给我开

到维修区。这时候的我终于有了一点点被服务的感受。

换机油时工作人员的服务还是不错的,工作认真仔细,人也挺热情、随和。这时候,别的车主过来闲逛,就在这里边看边聊天,顺手给我们每一个人递了一支烟。工作人员接了烟,但是没有抽,而是直接放到了口袋里。“你怎么不抽啊”,我问。他说,“这里不可以抽烟,很危险的”,“那我们抽烟,你怎么没有说不可以”我问道。“你们是客户,是上帝啊,我们不好说你们”,他笑着回答。“天啦,虽然是上帝,安全更重要啊,难道因为怕得罪客户,连基本的安全原则都不要了”,我赶紧掐灭了烟头,扔到了离油桶比较远的垃圾桶里面。

“我×你×”,有人骂道。我循声望去,原来是有一辆车挡住了另一辆车的去路。可能是前面的车主开车不熟练,导致后面的车辆差点撞到前面的车,则让后面的司机很上火。我很奇怪的是,发现骂人的司机竟然是穿着维修服的维修师。还好,给我服务的维修师还是很随和的,爱说爱笑。

半个多小时就给我做完了机油更换保养,还建议我去免费洗个车,只是免费洗车需要排队。免费嘛,肯定要排队的,因为免费的东西大家都喜欢。

■车主 杨诚 口述
记者 田泽伟 江云 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:★★★☆☆

这里的维修师的服务还行,就是接待员的服务态度一般。虽然只换了个机油就收了245元,价格确实比外面的维修店贵,但在4S店进行保养就是图个质量保障,所以也无可厚非。“希望你们媒体以后多多举办这样的暗访行动,对这些4S店多一些监督,让我们老百姓保养得更安心,否则出了什么问题,我们老百姓要维权太难了,太需要你们媒体替我们老百姓说话了”,杨先生如是说。

记者手记

市场的竞争归根结底是对顾客的竞争,无论是出售产品还是出售服务,最终顾客的满意度才是检验营销工作成败的标志。而当前,汽车售后服务就是充分了解顾客、研究顾客心理、注重售后细节、改进工作缺点、提高服务质量,只有这样,才能换取顾客的品牌忠诚度。

重庆力帆汽车销售有限公司 地址:重庆白象街102号 http://www.lifan.com 客户服务热线:400-735-2620

Golden Care 金牌服务·认证

上市满百天 七千元钜惠贺

力帆620春季特惠活动火热进行中

向上 动力

三月春风正好,聚力扬帆迎新春!力帆集团A级上市一百天,力帆汽车以超凡品质重磅出击,现特推出“上市满百,七千元钜惠大行动”,凡在活动期间的力帆620部分车型,即可获得最高七千元(含节能惠民三千元)超值优惠!如此实惠,还不赶快行动!详情请咨询当地经销商

长沙天福 0731-84078450
衡阳玖玖 0734-8585899
邵阳诚信 0739-5261855
怀化金泰 0745-2129776
常德方圆 0736-7813359

益阳开元 0737-2661443
郴州南星 0735-2291010
湖南菱鑫 0731-84089006
娄底平安 0738-8768688
株洲同泰 0731-28785555

岳阳惠民 0730-8878000
娄底华新 0738-6682988
常德欣大 0736-7896038
湘西太阳马 0743-8758666

JAC 江淮汽车 江淮轻卡 品质行天下

品质江淮新体验

升级不加价 致富显神威

现在购买江淮威铃立即增值2800~6800元

< 三大升级不加价 >

A: 产品配置升级:
* 轮胎升级: 斜交胎升级为子午胎;
* 转向升级: 机械转向升级为动力转向;
* 制动升级: 驻车制动升级为断气刹。

B: 区域适应性升级:
针对东北、西北、西南等高寒地带、山区地带,江淮威铃山区版、寒带版的适应性产品已经投放,产品适应性进一步提高。

C: 产品丰富:
* 新动力: 江淮威铃配备康明斯新动力产品; 2011款江淮威铃四匹西瓦玉柴160马力产品。

特约经销商

湖南航天 (0731) 84089238
湖南君达 (0731) 84078099
衡阳瑞风 (0734) 8587266
常德骏成 (0736) 7816665
邵阳恒通 (0739) 5102298
岳阳永理 (0730) 8799666

株洲国龙 (0731) 28456449
郴州创新 (0735) 2828666
娄底富鑫 (0738) 8768088
永州金欣 (0746) 6370288

活动咨询电话: (0551) 2296319

JAC 江淮汽车 地址: 安徽合肥市长江路1032号 http://www.jac.com.cn 24小时服务热线 4008 009933