

第三届金扳手汽车评选之“豪门盛宴”行动全纪实



进口大众湖南德顺店
 呼叫时间:21:46
 到达时间:22:36
 救援车:湘A HR586
 救援人员:郭飞
 工具齐备:★★★★☆
 服务热忱:★★★★☆
 综合评定:★★★★☆
现场实录:
 21:46,暗访记者拨打了进口大众湖南德顺4S店的救援电话,称自己的白色尚酷行驶时发动机剧烈抖动,且转速上不去,踩油门也毫无反应希望救援。工作人员表示自己现在不在公司,要先回公司拿下工具再过来,并表示如果路上不堵车,22:30之前应该可以赶到。
 22:17,工作人员来电,说现在已到猴子石大桥了。
 22:36,救援车辆到达现场,并携带了VAS 6150AC专业救援电瓶。

记者点评: 坐落在黑梨路上的进口大众湖南德顺4S店距离我们本次暗访活动的地点——裕湘纱厂有21.6公里,但进口大众仍然是第一个赶到救援现场的品牌,且前前后后只花了50分钟。虽然没着救援服、没带救援表,让救援行动有一点小瑕疵,但瑕不掩瑜,整个救援过程的救援速度、服务态度依然值得称道。



湖南世茂奥迪城市展厅
 呼叫时间:21:50
 到达时间:23:05
 救援车:湘AHR961
 救援人员:龙星宇等两人
 工具齐备:★★★★☆
 服务热忱:★★★★☆
 综合评定:★★★★☆
现场实录:
 21:50,暗访记者拨打了世茂奥迪的24小时救援电话称车辆出现了EPO故障显示,不能正常启动。师傅在电话里支了几招,让记者先试试。
 22:10,暗访记者第二次拨打电话,称车辆还是无法启动。对方承诺将赶到现场。
 22:20,对方回访,告知一个小时内将赶到现场。
 22:50,第二次回访电话,询问车主所在位置。
 23:05,标有“世茂奥迪”字样的奥迪专业救援车到达现场。

记者点评: 作为在中国豪车市场占有率较大的奥迪品牌,它的服务质量优劣也直接决定了消费者对该品牌的信任度。本次世茂奥迪的救援,无论是工作人员的热情、救援速度还是救援所携带的专业设备,无不令在场的暗访记者大力称赞。而严格按照流程操作的奥迪救援,不仅提升了客户的忠实度,也将提高奥迪的品牌价值。



湖南意美海润斯巴鲁4S店
 呼叫时间:21:53
 到达时间:23:05
 救援车:湘ACC936 专业救援车
 救援人员:邹雄、陈师傅
 工具齐备:★★★★☆
 服务热忱:★★★★☆
 综合评定:★★★★☆
现场实录:
 21:53,暗访记者以车辆无法正常启动为由,希望4S店进行救援,拨打了湖南意美海润斯巴鲁4S店的救援电话,工作人员表示将尽快赶到现场。
 23:05,专业救援车携电机丝、工具箱以及千斤顶等专业救援工具抵达现场。

记者点评: 工作人员告诉记者,因为店里的救援车已经外出,这辆救援车是临时加派,所以耽搁了不少时间。对于这样的解释,我们无法质疑。尽管在本次评测中反应速度稍显迟钝,但售后人员的细致、用心的工作态度以及专业人员当时所携带的工具,还是让人感受到了斯巴鲁售后服务的用心。
细节决定成败,在竞争日趋激烈的豪车市场,只有专心、用心才能让消费者感到舒心,进而赢得消费者的信心。斯巴鲁若能在以后的服务中更“迅速”一些,相信会更加完美。



进口起亚湖南顺意通4S店
 呼叫时间:22:05
 到达时间:23:16
 救援车:湘A M7172
 救援人员:蒋秘峰等两人
 工具齐备:★★★★☆
 服务热忱:★★★★☆
 综合评定:★★★★☆
现场实录:
 22:05,记者以车辆在行驶途中无法进行刹车制动,希望进行救援为由,拨打了顺意通4S店的救援电话。工作人员告诉暗访记者将马上联系救援人员前来救援。
 22:52,救援人员来店告诉记者已经达到长沙银盆岭大桥。
 23:16,工作人员驾驶专业的进口起亚救援车辆到达现场。

记者点评: 尽管救援速度在本次评测中算不上靠前,但起亚工作人员对工作的细心态度,还是让在场的暗访记者暗暗称赞。其中,尽管记者只是称刹车无法制动,但工作人员还是携带了电瓶、千斤顶以及专业的救援工具箱。



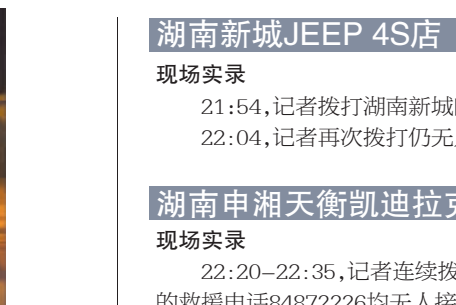
湖南仁孚奔驰4S店
 呼叫时间:21:55
 到达时间:23:06
 救援车:湘A 6RF63
 救援人员:黄亮、罗聪
 工具齐备:★★★★☆
 服务热忱:★★★★☆
 综合评定:★★★★☆
现场实录:
 21:55,记者以车辆在行驶途中无故熄火两次,车辆抖动严重为由,拨打了该店的救援电话,工作人员告诉记者会上派专业的救援人员过来进行维修。
 22:52,工作人员来电称因为前来救援的车辆在行驶途中出了一点问题,现在已经更换救援车辆,目前救援车辆已经达到四方坪,请记者耐心等待。
 23:06,工作人员驾驶的奔驰专业救援车辆到达现场。

记者点评: 在流行“买车就是买服务”的时代,仁孚海润奔驰4S店作为湖南首家奔驰4S店,在本次24小时救援服务评测中,无论是救援接待还是客户回访,无论是救援人员的专业技术水平还是救援流程的规范性,都让人真正感受到了大品牌给消费者带来的高服务水平。

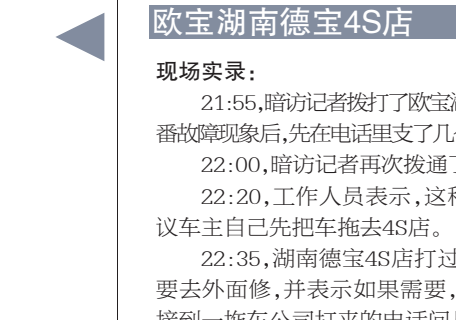


湖南力天雷克萨斯4S店
 呼叫时间:22:30
 到达时间:23:20
 救援车:湘AAK056
 救援人员:刘谋华等两人
 工具齐备:★★★★☆
 服务热忱:★★★★☆
 综合评定:★★★★☆
现场实录:
 22:30,记者拨打了长沙力天雷克萨斯救援电话,在电话诊断、故障猜测、询问地址等环节上,售后人员一直保持着较好的态度。但工作人员表示,白天提供救援服务免费,晚间救援需另外收费。
 23:20,救援人员赶到记者所在地裕湘纱厂,虽然未身着工作服,但工具还是带得相对齐全,《外出服务登记表》、千斤顶、工具箱、电脑等救援设备一应俱全。

记者点评: 和缺席去年24小时救援评测现场对比而言,雷克萨斯今年的服务有了很大的提升。作为日系在湘的高端品牌,雷克萨斯的不仅向暗访报道组记者展示了实力,也向广大消费者展示了自己更上一层的决心。

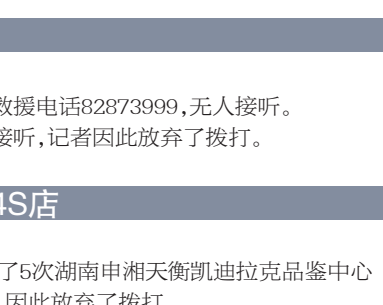


湖南新城JEEP 4S店
现场实录
 21:54,记者拨打湖南新城的救援电话82873999,无人接听。
 22:04,记者再次拨打仍无人接听,记者因此放弃了拨打。



湖南申湘天衡凯迪拉克4S店
现场实录
 22:20-22:35,记者连续拨打了5次湖南申湘天衡凯迪拉克品鉴中心的救援电话84872226均无人接听,因此放弃了拨打。

宝马汽车长沙沙悦4S店
现场实录
 21:56,暗访记者以车辆爆胎,车上无备胎为由,拨打了宝马汽车长沙沙悦4S店的24救援电话,工作人员表示已经下班,且4S店无备用轮胎,要客户以50码的速度开回家,第二天再去4S店处理。
 22:37,记者接到长沙沙悦店打来的电话,问暗访记者是否已脱离困境。



欧宝湖南德宝4S店
现场实录:
 21:55,暗访记者拨打了欧宝湖南德宝4S店的救援电话,师傅仔细询问了一番故障现象后,先在电话里支了几个招,要暗访记者试试,并挂断了电话。
 22:00,暗访记者再次拨通了湖南德宝的救援电话,并再次请求救援。
 22:20,工作人员表示,这种情况即使他们来到现场也处理不了,建议车主自己先把车拖去4S店。
 22:35,湖南德宝4S店打过来的电话,对方说车辆仍还在保修期,不要去外面修,并表示如果需要,他们可以派拖车过来。不到一分钟,记者接到一拖车公司打来的电话问是否需要拖车。

记者点评: 深夜行车,途中遭遇抛锚,4S店救援电话对此时的车主而言无异于救命稻草,而此时对方居然说“即使赶到现场,也处理不了,还是拖车吧。”我们无法揣测工作人员“不要去外面修”背后的含义,也无法得知拖车公司与湖南德宝4S店的关系,但在售后服务是4S店盈利最大来源的当下,如果一味的为了逐利而舍弃服务为本的这个基石,看来某些豪车品牌真的该自省了。对于湖南德宝来说,如果真的碰见车辆故障而“处理不了”等软件问题,那就要好好提升一下了。 ■记者 刘宇慧 田泽伟

悦行生活 由我定义

起亚K2,搭载1.6L GAMMA发动机,以最佳6.2L/100公里的油耗释放1123马力(1.6L);基于概念车2570mm轴距在6:4分前后轴,让你随心所欲,尽享无限驾乘乐趣!都市悦行——K2,从此开始,定义悦行生活!

1.6L GAMMA发动机 | 超大驾乘空间 | 智能一键启动 | SAB+CAB

湖南大康起亚汽车销售服务有限公司 0731-82873777 | 湖南金凯汽车贸易有限公司 0731-29904999 | 常德市东亚汽车销售有限公司 0731-83793333 | 长沙华新汽车销售服务有限公司 0731-82895989 | 长沙起亚汽车销售服务有限公司 0731-83160688

湖南长沙汽车贸易服务有限公司 0731-82833222 | 常德市东亚汽车销售有限公司 0731-83793333 | 湘潭市东亚汽车销售服务有限公司 0731-84396666 | 岳阳市东亚汽车销售服务有限公司 0731-84396666 | 邵阳东亚汽车销售服务有限公司 0731-22227777

东风悦达·起亚

东风悦达起亚汽车有限公司 全国呼叫中心: 400-799-0000 网址: www.dyk.com.cn

东风日产星沙店 16.58万天籁开回家

一口价购车优惠,绝对全年最低价 一年一次,少量现车,本月特供,欲购就请加速度!

2010年 J.D. Power 中国年度最佳售后服务奖

品质冠军 J.D. Power VDS 2010年 中国年度最佳售后服务奖

服务冠军 东风日产 2011年 中国年度最佳售后服务奖

销量冠军 73026台 2011上半年 中国轿车销量冠军

TEANA 中高级车新坐标

时尚SUV逍客 直降8000元

SHIFT...the way you move

东风日产乘用车公司

销售热线: 8287 3888 服务热线: 8287 3866

地址: 长沙中南汽车世界内H13-14栋(车管所往东直行200米)

TEANA 天籁 SYLPHY 轩逸 SUNNY 阳光 TIIDA 骐达 LIVINA 乐风 MARCH 玛驰 MURANO 楼兰 X-TRAIL 逍客 QASHQAI 奇骏 NISSAN GT-R