



金扳手汽车评选 启动“神秘顾客”招募

目前,随着汽车售后服务在行业竞争中的地位越来越明显,各大汽车企业也逐步加大了对服务体系的建设和完善。那么,在竞争激烈的湖南汽车市场,哪家4S店硬件设施较好?哪家4S店的销售人员够亲和?哪家4S店的售后服务最完善?日前,作为湖南第三届金扳手汽车评选中的重要环节之一——金扳手汽车评选“神秘顾客”招募行动正式启幕,长沙地区各大4S店都有可能迎来考察自己的“神秘顾客”。

一双。对于湖南的每个汽车经销商而言,也许每一位进出你展厅的人都是顾客满意度调查的暗访者,他将对你的售前、售中、售后服务进行全方位观察,你的每一次服务都将成为他测评的素材,并最终影响到他对4S店服务的评测。

湖南第三届金扳手汽车评选组委会工作人员告诉记者,本次“神秘顾客”暗访活动主要在“销售满意指数”、“售后服务满意指数”等几个层面上进行,即日起至2012年1月底,第一阶段针对市场保有量较大的汽车品牌4S店,组织神秘顾客对各店售后服务、接待流程以及销售满意度进行暗访,并依据组委会制定的评分标准,对各店的各项指标进行打分。第二阶段从4月初开始,组织由业内资深人士、媒体记者、消费者组成的阵容强大的暗访团,对市内各大4S店进行现场暗访测评,测评项目包括服务硬件、店内服务水平、接待细节和专业程度以及售后服务。

此外,记者也从湖南第三届金扳手汽车评选组委会获悉,本次“神秘顾客”活动结束后,在综合暗访调查与消费者调查问卷结果后,第三届金扳手汽车评选含金量最高的“2011—2012湖南十佳销售服务店”获奖名单也将随之产生,并在三湘都市报《汽车周刊》和长沙交通106.1电台进行公布。

■记者 田泽伟

据了解,本次暗访活动的“神秘顾客”将在广大读者、车友以及媒体行业记者中产生,只要你年满18周岁,且具有驾驶证的车主和媒体朋友,均可拨打三湘都市报与金扳手评选官方指定合作电台长沙交通106.1的报名电话:073184329273、13975857478或发送邮件至邮箱sxclub@126.com参与报名。审核通过的“神秘顾客”将以一般顾客身份,对4S店在汽车销售前的前台接待、展厅接待、需求分析以及包括诊断派工、中途等待、交车准备、结账交车、维修及休息环境、设施设备与工具、人员形象与服务技能、车辆清洁等在内的售后服务进行评测。据了解,每一位完成暗访报告,并被三湘都市报和长沙交通106.1电台采纳的“神秘顾客”,都将有机会获得由三湘都市报提供的价值338元的美津园野生茶籽油一桶或价值300余元的太阳星足疗鞋



一汽-大众汽车有限公司 www.faw-vw.com 客户关怀热线:4008-171-888 (0431)8599 0888



激发热情 兴奋随行



BORA | 宝来

向上人生路

舒适惬意,让家人乐享无尽驾趣

宝来 2012年推出,时尚外观设计搭配精致内饰,智能化中控台,动感内饰装饰,让驾乘乐趣由视觉向上延伸,舒适驾乘,让你在车内外尽享乐趣。立体音响系统,USB和AUX音源接口,令欢乐一路随行。宝来的10年,无时无刻不在改变着你的世界,但始终如一,让你始终如一。宝来十年经典,引领你的未来! 宝来十年经典,引领你的未来! 宝来十年经典,引领你的未来!



Das Auto.

湖南永通汽车集团一汽-大众4S店
地址:长沙市星沙经济开发区中南汽车世界经贸西路H08区
电话:0731-82870978 13739094886
公司网址:www.hnytc.com/hny1/

湖南华洋汽车贸易有限公司
地址:远大一路700号(万家丽路与远大路交汇处西南角)
电话:0731-85048888 18874215217
公司网址:www.huayangvw.com

湖南中拓瑞众汽车销售服务有限公司
地址:长沙市芙蓉南路二段123号(省政府往南1.5公里)
电话:0731-85226768 13687351177
公司网址:www.ztrzauto.com

CC GTI MAGOTAN 迈腾 SAGITAR 速腾 GOLF 高尔夫 BORA 宝来 JETTA 捷达