



关注金扳手,天天都是3·15

# 金扳手汽车评选 招募“神秘顾客”啦

本报邀您考察星城4S店的服务水准

## 2013湖南金扳手 评选将在5月底揭晓

2013湖南金扳手汽车评选正在如火如荼地进行,在湖南汽车界引起了极大的关注和反响。特别是3·15前夕,本报联合多家媒体进行的“汽车24小时紧急救援测评”活动,让消费者感受到不同汽车品牌之间的服务。

4月份,2013金扳手评选将会对4S店进行暗访行动。4S店在很多人的眼里,都是服务过硬、设备一流的服务店;但也有不少人觉得,在4S店修车就意味着贵,意味着被“敲竹杠”。长沙4S店的服务到底怎么样?4月三湘都市报将和车主一起对4S店进行暗访。

记者从金扳手评选委员会获悉,“2013金扳手十佳服务店”、“2013金扳手十佳服务品牌”等奖项将在湖南车展前夕5月底揭晓。

你去4S店看车时遭人冷落过吗?你给车辆做维修保养时遭遇过4S店的不明收费吗?你知道你车辆被换下的机油最后被4S店如何处理吗?

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建设和完善。许多4S店都宣称给客户提供最贴心最完善的“保姆式”服务,并表示已经或将逐步透明化车辆维修保养的过程。这些服务理念的落实情况如何?即日起,本报金扳手

汽车评选之“神秘顾客”行动正式启动。我们诚邀您以“神秘顾客”的身份前往4S店进行考察,为星城各大品牌4S店的服务水准打分,并提出您“在4S店如何改善服务”方面的宝贵意见,从而促进星城长沙汽车市场的服务水平再上一个新台阶。

湖南2013年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4月底,针对市场保有

量较大的汽车品牌4S店,本报将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,从服务硬件、店内服务水平、接待细节和专业程度以及售后服务等方面对4S店的综合服务水平进行打分。4S店的得分将直接影响该店在本届金扳手汽车评选上的成绩。

“神秘顾客”报名的方式很简单。只要你年满18周岁,持有机动车驾驶证,均可拨打电话——96258或发送资料至邮

箱137780495@qq.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。每一位完成暗访报告,并被三湘都市报采纳的“神秘顾客”,还将有机会获得由三湘都市报提供的精美礼品一份。 ■记者 刘宇慧

■记者 杨刚

**新店筹建:公司现招聘销售顾问4人,服务顾问3人,市场专员1人,联系电话13142229708**

**感恩E周年 聚惠4重礼**

周年特惠 送车险、送0贷、送补贴、送保养

购车即可免费获赠 3年16万公里整车保养

2年0利率0手续费贷款购车,日供低至57元

68800X(1-30%)=56.1

一次性全款购车送全年保险

二手车置换更可享5000元补贴

**北京汽车 E系列 春季特惠,精明之选!**

★ 购车送车险,价值连连。现在购买北京汽车E系列,可享2年0利率0手续费贷款购车,日供最低仅57元;全款购车即赠全年保险;还可尊享3年/16万公里免费保养;更有二手车置换享万元补贴;以上四大礼遇任您选择,如此优惠,还不立即行动!

销售热线: 107-818107 官方网站: www.bjautobus.com

湖南中拓瑞博汽车销售服务有限公司

销售热线: 0731-86244999 13317485449

服务热线: 0731-84654008 地址: 中南汽车世界大展厅D-120区