

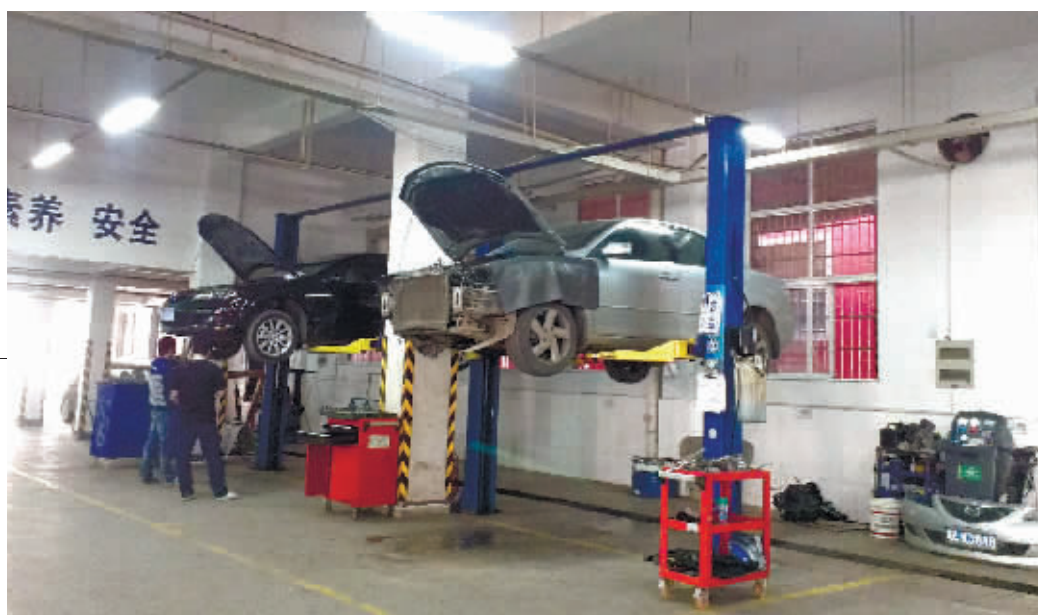


金扳手评选“神秘顾客”系列报道之三

暗访一汽马自达长沙德顺店 整体满意,态度细节需提高



车主:雷雷(化名)
驾龄:2年9个月
车型:一汽马自达6
4S店:一汽马自达德顺店
保养:常规保养(39834公里)
时间:4月14日14:30
费用:571.61元



长沙德顺店服务车间洁净明亮,只是顾客通常看不到隐形的保养细节。

软服务

雷克萨斯高球赛 力天站完美收杆

4月12日,2013 LEXUS雷克萨斯高尔夫精英赛——长沙力天分站赛在美丽的湖南龙湖国际高尔夫俱乐部球场完美收杆。15名精英选手从100余位参赛车主中脱颖而出,他们即将参加LEXUS雷克萨斯中国精英赛区域半决赛以及总决赛。

自2005年进入中国市场以来,LEXUS雷克萨斯品牌一贯秉承“矢志不渝,追求完美”的信念,追求高尚、进取的人文理念,这与高尔夫球运动追求卓越、优雅与高尚完美统一。而一年一度的雷克萨斯高尔夫精英赛也成为车界的经典赛事,旨在为广大雷克萨斯车主提供一个展示球技、以球会友的平台,充分享受高尔夫球运动带来的乐趣。

■记者 刘宇慧

现场实录

在长沙德顺店做的这次保养,整体而言,还比较满意。工作人员检测较细致,价格也比较透明。但是,服务态度和接待细节方面,个人觉得还有待改进,特别是销售人员。此外,本次保养过程中,我提出的两个车辆方面的小问题都没有得到解决,答复也不尽人意,让人略感遗憾。

14:30,我按预约的时间到达德顺店。一名姓马的服务顾问第一时间接待了我,在询问了我的车况后,她帮我我在驾驶座套上防护罩。可能是遗忘了吧,她并没有给我的方向盘套上防护薄膜。这个被忽略的细节,直接导致了我在后来取车时双手因接触被修理工直接接触过的方向盘而沾上油污。

随后,服务顾问引领我至接待台打单(即维修合同),在这张单子上,可以清晰地看到这次保养的各个项目及价格。上面显示,此次保养合计估价571.61元,预计提车时间为16:45。因时间较长,服务顾问建议我前往客户休息室耐心等待。

我接受了服务顾问的建议,但并未立即前往客户休息室,而是选择在展厅看了看新车。

或许知道我是来做保养的吧,展厅的销售顾问并未对我展示出一丝热情。在我主动询问两款车的价格之后,当时展厅里的唯一一名看似在工作的销售人员也只是简单答复两句后,继续玩她的手机,没有一点要给我介绍车辆详情的欲望。热脸遇到冷屁股,我看车的

欲望顿时也消散了,主动向前台要了杯茶水后,移步至了客户休息室。

在客户休息室坐了半小时后,我决定去维修车间看看情况。维修车间较为干净,师傅们都在紧张有序地工作。我找到车后,跟负责维修的师傅说了自己的两个困扰——车辆启动时,只要打方向的幅度稍微大一点,车辆的左前方和右前方均会发出吱吱的响声;此外,有跑偏的现象。维修师傅立即表示,可以帮我试车看能否找出故障原因。可惜的是,第一个问题热车未能检测出来,而跑偏的问题,虽试车中有检测出来,但4S店表示,需额外出钱做四轮定位,并且不能保障可以完美解决。这个回复跟我的预想相差甚大,我的车尚在保质期内,按理说,4S店是义务维修的。我尝试着跟4S店理论,但立即被驳回,他们的理由是,跑偏的原因有很多种,很大一部分是由轮胎磨损引起的,不属于车辆质量问题。果真如此么?我表示很怀疑。

约16:40,服务顾问通知我,保养完毕可以提车了。走之前,在我的主动询问下,4S店把更换后的机油给了我,但机油滤芯并未展示给我看。

此次保养的最终费用和合同上的估价一样,为571.61元,其中,工时费234.5元(该店预约不打折,但可以积分换礼品),材料费337.11元——机油滤清器(旋转式)36元,密封垫3.11元,全合成发动机润滑油298元。 ■记者 刘宇慧

车主点评

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

记者手记

请让热情延续


“顾客是上帝”,这是每个生意人耳熟能详的一句话。可惜的是,和恋情一样,这种关系通常只存在于合同未达成之前,一旦生意做成,或恋情达成,局面通常会来个乾坤大挪移。原本厚着脸皮追你哄你的人,立马变身成一个冷淡而骄傲的主,转变来得太突然,以至于我们都无所适从。

近两年,汽车后市场的商机逐渐凸显,越来越多的汽车厂商开始将目光投向这块尚未被人完全开发的蛋糕,“保姆式服务”、“管家式服务”逐渐成为各大4S店的头号宣传词,遗憾的是,在诸如此类的“光环”下,消费者对4S店的服务评价并未提升。其实,并不是消费者挑剔,他们只是期望,4S店能待他们像买车时那般热情。

■记者 刘宇慧



神秘顾客车主雷雷。



**MAZDA 3 星骋1.6AT“年度款”
10.98万元 限量起售**

愿获殊荣的马自达3星骋1.6AT“年度款”劲驾启航,以1480MPa的高刚性车身,荣获C-NCAP史上最高安全评级五星(A级车),产自东京世界级工厂的卓越品质,更让你安心于行。现在,马自达3星骋,以天賦动感的激情操控,带你进入“星骋车”。

一试千金 尊享礼遇

- “一试千金”豪礼试驾计划
激情试驾,体验马自达3星骋出色操控,同时可获1000元购车抵扣,一试抵千金。
- “超长质保”尊崇服务
凡购买星骋1.6AT车型,在极具行业优势的3年或10万公里超长质保的基础上,更有机会免费获赠12个月或2万公里质保期延长。
- “双0贷款”优惠方案
专享双0贷款购车方案,享受0利率0手续费优惠政策,享你所想。

全程关怀 安全关怀月
免费安全检测与维护,零件优惠及丰富多彩的车友活动,详情请登录驭马社区 www.yumazu.com.cn 报名参加。

400-800-2777 800-807-2777 www.changan-mazda.com.cn

湖南万华 0731-88222822
湖南万达 0731-82977988
邵阳恒广通 0739-5195668

衡阳津湘万华 0734-3377111
娄底恒兴 0738-8528000
常德万通 0736-7760811