



服务倾真情 诚信耀荆楚

——十堰中威汽车销售服务有限公司诚信服务纪略

记者 李伟

诚信塑造口碑,卓越开创未来。近年来,从事东风标致汽车经销服务的十堰中威汽车销售服务有限公司在加强内部管理的同时,始终把诚信服务作为工作的出发点和落脚点。在这种理念推动下,公司不断创新举措,强化服务管理,拓展服务范围,在十堰乃至湖北汽车商圈塑造出了诚信服务的新标杆,并连续多年被评为十堰市“消费者满意单位”。前不久,又捧回了“2011—2012年度湖北省消费者满意单位”的牌匾……

专业服务提升客户满意度

东风标致十堰中威 4S 店自设立之初,就把诚信建设为工作重点,从而在较短时间内就实现了经济效益和社会效益的双统一和双丰收。公司自 2004 年 8 月成立以来,通过不断完善管理,不断自我加压,不断培训,仅用了 3 年时间,就在十堰汽车销售业竖立起了服务新标杆。2007 年,东风标致十堰中威 4S 店在社会各界的关心与支持下,走过了一段不寻常的路:东风标致在十堰的市场占有率稳步提升,名列第二;经过第三方机构权威调查和评定,在该公司销售方面,客户满意度在全国 200 余家 4S 店中名列第一梯队……类似的荣誉在十堰中威 4S 店还有很多。

伴随着竞争的不断加剧,东风标致十堰中威 4S 店的各项竞争优势在十堰业界也日渐提升。如今,十堰中威成为十堰汽车销售业界精耕细作开拓市场的一个典范,各项经营业

绩稳居十堰市场前茅。在售后服务方面,该公司在日常经营管理中,始终把维修质量和客户服务质量放在首要位置,在连续多年的全国第三方调查中,该公司售后服务始终位于全国第一梯队,各项综合排名也始终为居全国前列。

因为上下齐抓服务争比贡献,公司售后服务经理被评为全国优秀服务经理,并且还曾被厂家派往法国 PSA 公司进行深造学习。所有这些成绩的取得,都是公司平时狠抓学习培训使得公司员工不仅专业素质得到加强,业务能力得到历练,服务质量得到提升,而且通过学习培训还解决了平时难以解决的一些技术难题,提高了维修的精准度和客户的满意度。

诚信待人尽显无限关爱

十堰中威公司自成立以来,在我市上级主管部门的正确领导和大力支持下,严格执行东风标致 120 条品牌质量标准,不断引进高素质的技术和管理人才,并且注重企业文化和团队的建设。每一名销售人员和售后技术人员都经过东风标致的严格培训,并通过考核获得证书后才可上岗,从而为客户提供一流的服务。

大力提倡一次性修复率,减少客户抱怨发生。汽车是由上万个零件组成的复杂商品,车主在维修环节最为担心的两个问题之一,就是维修厂家能不能一次就把车修好。十堰中威抓住这一主要矛盾,在内部管理上

大力提倡一次性修复率,并且制订了苛刻的考核机制,从源头上保障客户的利益,让客户满意。而通过内部的监控调查表明,该公司的一次性修复率,一直位于本地汽车维修行业前列,体现出十堰中威在“专业服务”上高人一等的水准。

自觉接受社会监督,争作行业表率。十堰中威公司在日常经营过程中,十分重视商业信誉和日常管理,坚持诚实守信的经营理念,具有较强的管理水平,定期组织员工学习《合同法》及有关的法律法规,自觉接受工商行政管理机关和社会各界的监督与指导。通过加强管理,在维护消费者合法权益的同时,也保障了公司的利益,做到任何承诺都有法可依,任何纠纷都可以快速解决。

内部开展技能比武,提高员工维修技术。目前许多汽车厂家会通过举办销售维修技能大赛,以提高 4S 店业务水平,大多厂商也是将销售与维修竞赛“一锅烩”,鲜有将两者分别举办的。而十堰中威公司超前一步,将此细分为前台接待、销售顾问、售后服务技能三大科目技能大赛,从而极大地提升了业务水平和服务能力,也为日常优质服务提供了保障。

文化建设延伸服务内涵

在日常服务上,十堰中威公司采用了行业通用与自身特色相结合的办法,如 24 小时救援服务、爱车养护课堂等内容。在每年

换季及黄金假期来临之前,中威服务节随之启动,为用户提供免费专业检查与建议。十堰中威爱车养护课堂活动自 2004 年年底开展至今,受到了越来越多车主的欢迎,真正为广大车主提供了一个学习、了解爱车的学校,为许多车主纠正了驾驶与日常保养方面存在的认识误区,受到用户的欢迎。

为了更好地服务广大客户,十堰中威公司还在 2008 年成立了狮友俱乐部,为客户提供保姆式的用车服务。同时,还组织我市东风标致的车友举办自驾游等活动,展示东风标致产品的科技魅力和生活品位。

成立客户关系服务部,贴身服务广大车主。俗话说,“金杯银杯不如老百姓的口碑”,为了做到让广大客户满意,十堰中威公司于 2005 年成立客服部,建立了所有客户维修档案库、客户投诉案例库,针对客户关系顾问回访中存在的问题,每天形成日报表上报总经理,以促进问题的快速解决,更好地服务客户。除此之外,该公司还定期地开展各种客户关怀活动,包括羽毛球比赛、自驾游活动、新车客户讲座、美容装饰打折酬宾、原厂套件让利加装、保养套餐优惠等等,从而提高客户的忠诚度和满意度。

雄关漫道真如铁,而今迈步从头越。十堰中威汽车销售服务有限公司通过狠抓企业的细节管理和人性化服务,通过对市场的努力开拓和对消费者的倾情服务,公司的明天一定会更加美好!




品质无折扣 实利不打烊

东风标致诚信三日大惠战 315



十堰中威汽车销售服务有限公司 | 地址: 十堰市车城南路16号(东汽体育馆旁) | 电话: 0719-8289199

热烈祝贺十堰中威荣获2011—2012年度湖北省消费者满意单位称号