



4S店, 不能不说的秘密

专刊记者 赵珂

买车了,如果说买车之前因为没有车而烦恼,那买车之后麻烦事就更多了。都说这4S店道道多,从销售到售后,众多消费者也是半信半疑,但如果我们连4S店都不信任了,那到底我们该信谁?



销售篇

怎样买到高性价比车

4S店收费高,是人尽皆知的事儿,一个销售行业的朋友说:“我是做销售行业的,按理说应该懂得其中的销售门道,但是每次做完保养我就后悔了,怎么价格这么贵呢?不过也没办法,隔行如隔山呀,被宰总是防不胜防!”车主们因为不了解行业,所以消费的时候难免有消费死角,造成额外的开销。

幕后1:不同的客户不一样的卖家

4S店里的销售员是最精明的。你买车多掏还是少掏银子和他们有最大的关系。一般来说,销售人员如果看见你是个很大方很好讲话的人,那你就惨了,他们吃的就是这种人。同样的车,卖给不同的客户往往会相差几千甚至更多,问题就出在买车的

客户太大方粗心,不仅对车的各方面情况不太了解,而且太轻易相信销售员的话。

幕后2:千万别相信送原厂防爆膜等赠品

千万别相信销售说的什么送原厂防爆膜等等东西。赠品这东西没有正规发票,是额外赠给消费者的。商家说是原厂的东西,但是究竟

是不是原厂,谁都不敢断言,毕竟原厂的东西是由正规厂家生产,成本肯定不小。所以大家在购买汽车的过程中还是要坚持一个原则,尽量把价格压低,不要经销商送东西,然后自己到汽配城装,要便宜好多,起码省一两千。

小贴士:

决定要买一款车之前一定要做好功课,对车的性价比

要了如指掌,这样销售就蒙不到你;另外在与销售员打交道的过程中千万别做好人,要做恶人,让销售员觉得这个客户不好惹,这样销售员才会自认倒霉,决定“这趟车不打猎”;最后买车过程中的每个细节都要细心检查,比如有些客户买车后交给销售办牌和各种手续,但自己又不抄码表,结果销售开着客户的车满街溜车,你心疼不?

维修篇

学习如何做精明的车主

幕后1:车主也会分等级

一位不愿意透露姓名的质检员告诉记者,这些店一般会把顾客分为三等。每个接待车主来修车的4S店工作人员,都会在电脑中记录车主的等级程度,比较好说话,或对修车行业不了解的车主,一般被划为A等;对车比较了解的车主,在修理中有主见,并会有选择地维修车辆的

这些顾客就成为B等;有丰富的经验和熟悉维修行业的,在得到维修报告后,只选择部分可索赔的维修项目,并且经常对4S店投诉的顾客则为C等。

幕后2:配件是源于哪里

“以副厂配件冒充正厂配件,是个别4S店最常用的一招,一般车主很难识别。”另一位业内人士说,例如一般汽车的空气滤清器,在普

通汽车零部件市场仅需10-30元,但正厂配件价格却高达百元。除此之外,有的4S店干脆将一些假冒伪劣配件冒充合格配件。

去店里做保养最好和爱车“寸步不离”,烟台车主王先生说:“前几天赶了100多公里去做首次免费保养,车子交给4S店的工作人员后,我就吃了顿饭的时间,保养就好了,半个小时都不到,还说给我全车检查了,免费的

东西没话说,下次我不放心就要自己去维修车间盯着他们。”

幕后3:客户资料是否保密

还有一位资深质检员透露,某些4S店的高层领导以及“关系户”,一般可以享受终身的“免费修车”服务。这是因为,一般新车享有两年或4万公里内保修,但并不是每位车主的车辆在保修期内都会出现故障。有的4S店

正是利用这一点,盗用客户资料来使自己的车得到免费维护。如果被冒用的顾客恰好出现同类故障来修车,他们再盗用另一个顾客的资料就蒙混过去了。

小贴士:

既然客户可以被划分为A、B、C等,那就做C等顾客,知己知彼,成为“鸡蛋里挑骨头”的顾客才能较多的维护自己的权益。

应对篇

打响算盘与4S店过招

如果每次都真能少花钱多办事,那养车所节省出来的银子,可是一笔可观的费用。去4S店挨宰?谁让咱不懂呢,花时间研究研究,就不难发现其中的窍门。

有车主反映,同一款车型到不同的4S店去做保养,其价格差别很大。记者发现每家4S店都有自己的说法,比如两万公里保养,有的报价只是更换三滤和机油的价格,有的报价还包括了发动机检查,加发动机添加剂,做四轮定位等等项目的价格。此外,工时费也不尽相同,同样做更换三滤和机油的保养,有的免工时费,有的则收几十元甚至上百元的工时费。看来,常规保养价格的差距就在这里。

了解了品牌店通常的保养报价情况后,怎样与品牌店打交道呢?不管口袋里人民币厚不厚,车主都希望能少花

钱,多办事。所以,车主们千万不要怕当“老磨”,在店里多停留一分钟,多一句嘴,也许就能省下不少的银两,以下提供了五个应对招数,让您练就维权的火眼金睛。

招数“说”:挑明来意

过招术语:“我仅仅需要某某项目的保养”、“我不需要额外的其它保养”

到了品牌店千万不要含混地说要做某某保养,比如你要做三滤和机油的保养,一定要说明只做这个保养,除此以外的不做。否则,4S店很有可能给你另加额外的保养项目,于是乎,你的保养费用也会越涨越高。

招数“问”:问个究竟

过招术语:“给我做的保养项目有哪些?”

到了品牌店,你别不好意思

问或者懒得问。你少一句话,就有可能多花不少冤枉钱。虽然已经告诉人家你要做的保养项目,但还是要追问一句,给我做的保养项目是不是加上了别的什么项目。如此这般地叮嘱,相信品牌店不会拿你当冤大头了。

招数“要”:索要单据

过招术语:“请把保养明细单给我”

每次做完保养后,一定要记住向店家索要详细单据,上面会详细地注明本次保养的项目和费用。知道了这些以后,等到下次再做保养时就可以有个轻重缓急了。

招数“听”:注意打听

过招术语:“店里什么时候有回馈新老顾客,免费保养活动?”、“我的这款车何时会有保养打折活动?”

大众车主姜先生说:“我是大众汽车的忠实用户,每年汽车厂家和品牌店都会有几次季节性的免费检测或者优惠保养的活动,比如冬季到来前往往会有免费的保养服务,以确保汽车安全过冬。”这也是厂家在聚人气,这个时候进行例行保养当然划算得很,千万别错过了良机。

招数“比”:货比三家

烟台的4S店主要集中在芝罘区的机场路、只楚路、世青路、幸福南路,莱山区的观海路、轮大东路,开发区的衡山路、金沙江路,4S店总体数量在70-80家。一般来讲,越是名气大的品牌店,保养的价格越是高。相反,一些地理位置偏,名气小的或是新建的4S店,工时费往往会打折。所以,为了你的钱包永远不差

涩,还是多跑跑小店、远店、新店吧。

“现在支撑店面的资金主要就是来自于维修保养这一块。如果工时费再降一半,那我们真的就要亏损了。”一家实力非常雄厚的4S店经理说。有时年底,汽车厂商催得急,以售车数量换返点的压力迫使经销商把利润降到了最低。“几乎所有利润的来源全靠维修保养。如果再主动降低费用,那我们的日子真的就快过不下去了。”

在经历了车市降价风潮的一轮又一轮冲洗后,消费者也逐渐精明了起来,除了希望在买车的一次性支出上得到实惠外,还把注意力放到了汽车日常修理、保养的开销上,因为“这些费用可能比车价还高”,而配件无疑是其中最大的消耗品。