

“车子卖好了,售后也要跟得上”

# 360度关怀支撑别克销量三级跳

得益于汽车整体市场的水涨船高,这两年来别克品牌旗下的车型也增长迅猛。而别克君越的销量在今年4月份首次超过日系品牌,终于成为中高档车型的第一名。上海通用别克品牌市场营销部部长施弘看来,“双君战略”的成功令别克品牌在重塑后比以前更有生命力,但这其中,别克一流的售后服务品牌服务对别克的品牌传播功不可没。施弘列举这几年来别克销量称,别克品牌的保有量增长很快。2008年的28万台,2009年的44.7万台到2010年的55万台,连续三年每年实现十数量级的巨大跨越。可以看到,别克品牌



已经进入了“全球科技,全新别克”的全新发展时期。别克现代、科技、动感的形象已经获得了市场和消费者的普遍认可。对于2011年,别克面临着新的发展。“我们要在别克品牌上实现两个目标,一个

目标要成为中国中高档轿车的强势品牌,第二要成为产品和服务的标杆。”

多年的市场竞争别克品牌悟出道理——一个好的汽车售后服务绝不仅仅是售后维修保养,服务范围应该从

传统的售后领域,扩展到了售中、售前领域,从而让消费者获得贵宾式、全方位的尊贵体验,从而感受到汽车文化的丰富性和多样性。

由此,依托国际市场运作经验,上海通用早在2002年就开始创造出国内首个汽车服务品牌——“别克关怀”。十年过后,别克关怀目前已赢得了近300万用户的信赖和口碑。“优秀的服务力对销售的增长起到了很强的支持作用,成为别克品牌差异化竞争力的有力支撑。”为了让更多别克用户受益,在“别克关怀”创立十周年之际,“360度全方位关怀”第二季活动把服务范围从单一车

型扩展到君威和君越两款中高级车型。施弘预计,第二季活动将有超过30万“双君”车主因此受益,相比去年第一季,车主范围扩大了300%。

“车卖好了,对服务方面也是一种挑战,所以其实别克今年开始的工作,也是从之前两年狠抓产品力,往服务力的保障上去多做工作。”施弘称,在2011年,别克在继续巩固品牌口碑和提升产品实力的同时,将把主要精力放在大幅提升客户的服务满意度这方面上。

作为中国汽车市场第一个服务品牌,别克关怀一直秉承不断开拓与创新的创新精神,致力成为汽车售后服务市场的领导者。施弘透露,在

2011年,别克关怀将在已有的服务项目基础上,大幅提升客户的服务满意度。包括360度全方位关怀、预约零等待、安吉星手机应用、24小时x365天的全年无休售后服务等举措,都将从本质上改变用户的售后体验。

“比你更关心你”这是别克关怀一直主张的信念。以车为媒,由车及人,为每一位别克车主带来无微不至的真诚关怀,在2011年,别克首先在君越身上做到了——据了解,今年,君越车型中,OnStar安吉星全时在线助理已开始普及,并增添了别克关怀的高科技服务项目,也为消费者带来科技时代的崭新服务体验。(若然)

## 荣耀150年

### 长安汽车15亿磅磅献礼

1862-2012

<b>150年军工历史 国家军企品质</b>		<b>5国9地研发 全球顶级团队</b>	
山东长安 0531-85891666	股南信利达 0532-88165518	荣成祥顺 0631-7069111	牟平天航 0535-2640266
济南通利达 0531-87564566	股州信利达 0532-82212336	烟台天航 0535-2111129	潍坊润安 0536-7260000
济南润华 0531-87527760	即墨建达 0532-88561366	山东鸿运 0535-4012777	潍坊润杰 0536-8827773
济南星光店 0531-67712066	即墨建达 0532-88569110	高密润杰 0536-2219588	泰安折辉 0538-8293733
章丘快美特 0531-83259386	平度建达 0532-88391979	莱州新新 0535-2091238	泰安星光店 0538-8152778
平阴金泰运 0531-87870531	平度建达 0532-88352378	蓬莱华润 0535-5989909	新泰新新 0538-7059111
高河宏福 0531-84803399	莱西大安 0532-83100977	莱州富民 0535-4733066	肥城拖拉机 0538-3309366
青岛北方建达 0532-84962268	威海恒润 0631-5928200	莱阳恒达 0535-7237788	莱阳富民 18754490995
青岛世达 0532-87729198	威海祥顺 0631-5926251	海阳城北 0535-3236058	寿光安达 0536-5101333
青岛新时代 0532-87068889	文登文雅 0631-8488898	招远远轮 0535-8269907	昌乐程氏 0536-6289888
		栖霞亚东 0535-3378666	青州昌安 0536-3292396
			临沂长安 0539-8562828

## 长安“荣耀150年”磅磅献礼

从1862年到2012年,长安即将迎来150周年华诞。值此盛世,长安震撼启动“荣耀150年——长安汽车15亿磅磅献礼”活动,与您共同见证150年荣耀里程!

活动时间: 2011年10月8日起

**献礼1** 客户来店即享好礼!

**献礼2** 购多款车 立享最高4500元现金优惠!

**献礼3** 购车立享龙年大礼包!

**献礼4** 金牛星老用户 免费检测并获赠机油!

**献礼5** 以旧换新 购指定车型再享1000元优惠!

**献礼6** 幸福承“诺” 欧诺婚车免费用报名征集!

本广告解释权归长安汽车股份有限公司所有

长安商用 **一家一产一长安** [www.changan.com.cn](http://www.changan.com.cn) 网上购车: <http://wx.changan.com.cn>  
 领先技术 信赖品质 亲情服务热线: 4008840066 023-67086666 0531-69985100 免费服务热线(座机): 8008070888

[www.peugeot.com.cn](http://www.peugeot.com.cn)

**长安亲情服务**  
亲情 感动 快捷

## 知行合一

### 旗舰中高级轿车 东风标致508

优雅淡定,是你历经雕琢的随性境界;果敢进取,是你激情深蕴的率性流露。当洞悉全局的思想力与稳健务实的行动力浑然兼备,东风标致508,以领先者的旗舰品质,全情响应你知行合一的成功气质。

- 国际红点设计大奖
- 2.3L VTCS发动机搭配6速手自一体变速器
- 12向电动可调豪华按摩座椅
- 四区自动空调
- Info-Drive智能驾驶控制系统
- 第二代VTH彩色抬头显示

详询当地特许经营商,或致电400客户服务中心。  
 东风标致现诚征经销商,有意加入东风标致特许经营商网络,请致电客户服务中心 400-8877-108。

## 508

### 东风标致

同心同行 标新致远

**PEUGEOT**  
MOTION & EMOTION

山东远方泰通 山东省济南市历城区七里河路37号 0531-86550000转1	临沂骏狮 山东省临沂市蒙山大道与平安路交汇处向南100米路东 0539-8179010	2026106
山东泰通 山东省济南市外环西路68号 0531-83152888 86308666	日照东星 山东省日照市开发区奎山汽车城 0633-2198111	0633-2198111
青岛宝狮 山东省青岛市四方区重庆南路117号 0532-85685888	威海鑫狮 山东省威海市经区珠海路665-10 0631-5999307	5995206
烟台陆通 山东省烟台市芝罘区机场路307号 0535-6015111 6022307	潍坊百大狮 山东省潍坊市寒亭区通亭街561号 0536-7363880	7363808
烟台威狮 山东省烟台开发区五指山路1号 0535-6105111	德州泰通 山东省潍坊市奎文区潍州路367号(奎文区交警四中队对面) 0536-8825333	0536-8825333
淄博金锐狮 山东省淄博市张店区山泉路95号 0533-2989133	德州天狮 山东省德州市经济开发区晶华大道天丰汽车公司广本4S店南邻 0534-2219206	2219307
东营天狮 山东省东营市东营区西四路五十桥向南二公里处 0546-7778307 7778207	枣庄宏狮 山东省枣庄市市中区人民路北侧 0632-3330888	0632-3330888
济宁裕龙 山东省济宁市高新区金宇路40号信达汽车广场院内 0537-2985668 2989307	菏泽鑫狮 山东省菏泽市黄河东路2576号东风标致4S店 0530-5157666	0530-5157666
滨州狮瑞 山东省滨州市渤海五路与东方红路口东200米路北 0543-2210207 3521333	淄博远方狮 山东省淄博市开发区金晶大道与鲁泰大道路口东北角 0533-2895666	2895777
泰安华君东狮 山东省泰安市南高新区华君汽车城 0538-8152888	聊城金晨 山东省聊城市柳园工业区内东风标致4S店 0635-2921777	0635-2921777
临沂睿狮 临沂市双岭路与西外环路(俄黄路)交汇处 0539-2778017	寿光华硕 寿光市文家街道文家小学斜对面 0536-2233111	0536-2233111