



齐鲁晚报·今日烟台

你能工口口住吗?
本年度最后一波购车

抱团砍价 降至最低 赶快加入吧!

才购



团购热线:
0535-6630821
(周一至周五)
13361397891

齐鲁晚报·今日烟台
倾力打造多车团购平台,为购车者提供省时、省力、省钱的购车服务
电话:1623221101@qq.com
邮件:请注明姓名、联系电话、意向汽车品牌、车型、价位
QQ群:121925740
战略合作媒体:齐鲁手机报·烟台大众网·烟台移动手机报·手机会员俱乐部

烟台富金打造中心示范站

专访烟台富金汽车销售服务有限公司 帝豪品牌售后部站长卢昭安

文/片 本报记者 孙芳芳

汽车不是一次性消费品,在购买之后还要面对使用当中的种种问题。在市场激烈竞争的今天,消费者在选购汽车时,越来越重视售后服务。因此,提供完善的售后服务,成为汽车企业市场竞争的新焦点。

烟台富金汽车销售服务有限公司成立于2008年4月,是按照吉利公司要求建造的四位一体汽车4S店。公司自2010年起被吉利公司评为全国模范中心示范站以来,在硬件设施及软件配套等方面全面升级,为车主提供了更加优质完善的服务。



烟台富金汽车销售服务有限公司帝豪品牌售后部站长卢昭安。

获评全国模范中心示范站 倡导“123优质服务工程”

优质的服务必须有积极理念来支撑,烟台富金汽车销售服务有限公司帝豪品牌售后部站长卢昭安介绍,自公司成立以来,始终倡导吉利的“一个中心、两个规范、三个提升”的“123优质服务工程”,即以客户满意度为中心,规范服务流程和维修作业,不断提升维修技术、服务形象和人员素质,客户满意度逐年稳步提升。

自2010年起,烟台富金汽车销售服务有限公司被吉利公司评为全国模范中

心示范站。据卢昭安介绍,要成为中心示范站必须达到一定的硬件和软件标准。目前中心示范站在全国有24家,而山东省仅有3家。

“现在我们中心示范站具备了召开远程视频会议的能力,成为吉利山东区域的会议中心和厂家代表日常业务开展中心,日常的客户接待流程和维修服务流程的执行成为山东省各吉利售后服务的标杆。”据卢昭安介绍,2010年至今,先后举办过山东区域售后经理会议、配件经理会

议、服务顾问标准服务流程培训和维修技师技能培训会议,得到吉利公司和与会者的好评。

中心示范站的评比,使得富金售后服务部的硬件配备、人员岗位设置、管理水平、各项业务指标较以前有了长足的进步。在2010年11月和2011年5月吉利公司组织的新华信调查中,烟台富金汽车销售服务有限公司分别取得了92分和95分的好成绩。满分为100分,全国平均分为76分,山东省平均分为82分。

多个平台搭建上升渠道 优秀员工频夺全国大奖

优秀的团队战无不胜,富金公司注重团队建设,致力于提高员工素质,提高员工对公司的满意度,售后部经理卢昭安认为,只有先让员工满意才能让客户更满意。

员工的整体素质上来了,才能为客户提供更为完善的服务。在人员管理方面

采用优胜劣汰的用人机制,目前富金公司售后服务部拥有员工42人,其中大中专以上学历34人,占总人数的81%。为留住优秀员工,公司还为员工提供了管理、技术、销售等众多平台的上升渠道,让每一个员工充分发挥自身的价值。

在各岗位上,也都涌现

出业务标兵和技术能手:技术总监王新在吉利公司组织的全国维修技师大赛中获得季军,并被评为全国十佳维修技师;前台服务经理在吉利公司组织的全国服务顾问大赛中获得华北区亚军,并被评为全国十佳服务顾问;配件经理被吉利公司评为中心种子讲师……

先进设备为维修做保障 用心服务屡获荣誉称号

富金售后服务部拥有先进的专用电脑解码仪、电脑四轮定位仪、车架校正仪、吉利汽车全套专用维修工具以及世界先进的干磨烤漆设备。其中专用电脑解码仪、四轮定位仪内存存储吉利各车型标准出厂数据,是排除吉利车型各种故障的基础。

2011年初,为了响应吉利公司号召,烟台富金汽车销售服务有限公司成立了吉利汽车调漆中心,所

有调漆设备和油漆材料均由厂家统一订购,钣喷工艺得到了厂家资深工程师的培训,喷漆质量大大提高,真正实现了喷漆专业化和原厂化,顺应了客户需求,也使其在吉利车钣喷维修方面具备其他修理厂不可逾越的优势。

用心服务终究会有收获,自烟台富金汽车销售服务有限公司成立以来,先后荣获全国十佳经销商、全国十佳服务商、服务

最贴心4S专营店、最畅销车型、最受欢迎新车、最佳自主品牌等荣誉称号。

“只有高质量的服务才能适应市场发展,在汽车产销量大踏步向前发展的同时,作为后方的售后服务也必须跟上脚步。”卢昭安认为,只有在发掘服务深度、提升服务质量方面多下工夫,和车主们真正建立互信的关系,树立良好的口碑,才能长远地发展下去。