



幸福南路看车行之售后篇

中国一汽威志夏利烟台鲁东4S店

金牌服务赢得您的信任

文/片 专刊记者 韩英英

鲁东汽车销售有限责任公司是幸福南路上最早的车行,公司早在1997年就成立了,曾是天津一汽在烟台地区授权最早的一级经销商及售后服务4S店,目前也是烟台地区总代理商。据烟台鲁东汽车销售有限公司服务总监张家强介绍,作为中国一汽旗下的自主品牌,天津一汽引进了在全球比较先进的丰田管理模式。本期带您走进中国一汽威志夏利烟台鲁东4S店,探访其售后服务技术和理念。



中国一汽威志夏利烟台鲁东4S店。



张家强在车间。

金牌服务工程与品牌匹配

据了解,鲁东汽车在成立之初并没有售后服务部,随着品牌的发展,售后维修、保养逐渐走向流程化、标准化,成为标准的4S店。张家强说:“天津一汽作为中国一汽旗下的自主品牌,它的目标是‘让每个家庭都有车’。整体的管理是引进了丰田那一套模式,在全球也是比较领先的。”

在售后服务方面,天津一汽也有自己的服务品牌——金牌服务工程。

“金牌服务工程的基本理念就是以最佳的服务向顾客提供最具有魅力的商品,从而赢得顾客和社会的信赖。我们所有的服务除了厂家统一的要求,其他都是根据客户的需求而定的。”张家强介绍说,具体就是以满足顾客的要求、回报顾客的期待为基础,要急用户之所急,想用户之所想,来充实完善售后服务体制,力争提供切实热情的服务,从而赢得满意和信赖。

根据车型特点,天津一汽多款车常被选作出租车,由此推出的“的哥”俱乐部还专为出租车师

傅提供温馨的服务。

售后工作人员必从基层做起

张家强说:“我从1987年开始从事汽车售后行业,2007年来到鲁东天津一汽,也是从基层的维修开始干起的。虽然公司有一套标准化的维修和保养流程,但服务人员的技术是要从基层开始锻炼。”

天津一汽的部分车型售价在2万元到5万元区间,张家强说:“常规保养费用一般在100到200元,但考虑到车的售价,

一些车主可能认为到普通维修店就可以了。其实不然,在非正规维修店是买不到原装配件的。天津一汽在全国共有300多家维修站,所有维修站都有一个与厂家联网的系统,我们根据车主需要,可以直接在系统上订购原装配件,价格是很低的。”

张家强还特别提醒:“天津一汽改标中国一汽之后,在技术资源上也有所转型,厂家指定维修站的技术人员都是经过专业培训的,对品牌全系车型的特点掌握得更透彻、更全面。”

车市瞭望台 2012款森林人“双料”动力掀起全时四驱越野风

专刊记者 韩英英 张辉

随着汽车产业的全球化,现在同样的汽车生产技术应用在不同品牌或统一品牌不同车型上的现象也越来越多,业内人士称,这对生产商来说可以控制研发开支和成本。但斯巴鲁的水平对置发动机和左右对称全时四驱系统是个例外,在业内一直是独一无二。

11月8日,记者从机场路烟台中冀斯巴鲁4S店了解到,斯巴鲁汽车针对中国市场推出了2012款Forester森林人。销售人员告诉记者:“2012款Forester森林人2.5XS、2.0XS、2.0X等自然吸气车型同2011款一样,搭载了斯巴鲁第三代水平对置发动机。实现良好的加速响应,并在环保性能与驾驶乐趣之间取得了很好的平衡。”

市场部经理李洁红则说:“目前来看,2012款森林人与老款相比,除了外观上对细节的处理,比如进气格栅,有细微的变化,其他改动不大。价格也相差不多,而老款的售价暂时没有变动。”

值得一提的是,2012款斯巴鲁森林人在斯巴鲁同级内首先取得了“双料”资格,在原来只能使用97号汽油的基础上,实现了突破,可以同时使用97号汽油和93号汽油。斯巴鲁在不断提高自身品质的同时,进一步降低了消费者的用车成本,充分体现了斯巴鲁品牌对用户的人文关怀。

李洁红还介绍道:“全时四驱系统依然是森林人的最大优势。像其他品牌的四驱系统都是分时四驱,需要达到一定的时速才能

实现四驱,斯巴鲁的全系车型无时无刻不四驱。新款改进之后,发动机可使用93号汽油,燃油适用要求降低,车主到外地加油也方便了。此外,2012款Forester森林人承诺3年或10万公里保修服务也为车主带来了真正的实惠。”

据了解,2012款森林人车型在配备水平对置发动机与左右对称全时四轮驱动系统的基础上,还附带7英寸TFT显示屏的音响-DVD导航系统或4.3英寸彩色显示屏带单碟CD播放器7扬声器的音响系统,蓝牙电话免提系统、左右双区域独立自动空调系统、定速巡航系统等多种舒适便利性配置,彰显运动风格,对喜欢极富激情的驾驶感的使用者来说的确振奋人心。

JD.Power新车质量调研 CR-V第三次夺冠

近日,全球权威性第三方评测机构JD. Power亚太公司发布的2011年中国新车质量调研(IQS)报告显示,CR-V再次荣获SUV第一名。CR-V四年内三次夺得新车质量桂冠,展现出CR-V不仅有过硬的产品品质,而且拥有强大的口碑。

据了解,由JD. Power亚太公司正式对外公布的《2011年中国售后服务满意度指数(CSI)研究报告》和《2011年中国汽车销售满意度调研(SSD)报告》中,东风Honda表现出色,分别夺得售后服务满意度(CSI)第二(891分)和销售满意度(SSD)第四名(866分)的优异成绩,以大幅度超越平均分的实力名列行业前茅。

东风本田旗下的车型,每一款都融合了企业

对市场及消费需求的独到理解,并始终把消费者需求和产品品质放在第一位,CR-V既是东风本田第一款车型,也是最代表企业精品品质的车型。

在SUV还是“小众市场”的时期,CR-V凭借可靠的产品品质引领国内城市SUV消费潮流,并凭借“销量第一、节油第一、安全第一、质量第一、产品魅力第一、环保第一、保值率第一”七个NO.1的综合实力连续多年雄踞国内SUV市场首位。

今年9月份,CR-V以超过2万辆的月销量刷新自己此前创造的行业纪录,展现出强大的生命力,也将再次夯实CR-V行业领袖地位,从而引领城市SUV市场迈入新的快速增长期。 通讯员 李骏妍

景逸1.5AMT享3000元补贴

东风风行景逸作为一款大两厢家用轿车,今日也推出了AMT自动机械式变速箱车型。景逸1.5AMT购车享3000元补贴。

景逸1.5XL-AMT是在原景逸1.5XL手动挡车型的基础上,进行了整车优化,特别换装了6速AMT手自一体变速器,让驾驶更加轻松自如,它甚至比手动挡还要省油5%。在AMT技术的基础上,景逸1.5XL-AMT还配备了随速助力转向技术与后轮随动转向技术。

在AMT技术的基础上,风行汽车还沿用了一般高档车上才配备的随速助力转向技术与后轮随动转向技术,使得AMT手自一体版景逸1.5XL拥有了

同级车型中罕见的灵动而轻盈的操控性,让这款易驾易盛便利车主的代步车也有了德系中级车的驾驶风范。

新款景逸在原景逸1.5XL手动挡车型的基础上,特别换装了AMT手自一体变速器,为车主免除了油门与离合的配合烦恼,让车主在拥堵的车龙中自由穿梭,是生手、女性车手的最佳城市代步车。

2011款景逸更强调的是“运动”特质,以往MPV都会在空间、舒适性上下足功夫,加强了整车的运动性能,这也让该车型消费层次进一步扩大,更有利于提高其品牌知名度及市场占有率。 通讯员 陈茂朋

烟台恒丰五菱车友会成立一周年啦!

五菱汽车“特惠周”活动盛大开幕

专刊记者 张辉

9日,记者在烟台机场路烟台恒丰五菱汽车4S店了解到,为庆祝2011年11月20日五菱车友会成立一周年!烟台恒丰五菱汽车4S店将邀请五菱新老车友齐聚烟台恒丰五菱4S店,举行各种庆祝仪式,赏车、试驾、抽奖等精彩活动。

烟台恒丰五菱汽车4S店市场部姜经理告诉记者:“为了同贺这一喜庆日子,烟台恒丰五菱4S店将11月20日-11月27日设为特惠周,凡是在这一周订购五菱汽车的用户,均可以享受购车优



五菱车友会车友结婚车队

惠和赠送精美礼包。”

记者同时还了解到,恒丰五菱特价风暴活动还在持续进行中,想

买车的消费者可千万不要错过这个好机会,现场加入五菱车友会,还将有机会抽取大奖一份!