4S店,星级化的增值服务

专刊见习记者 赵珂

车主王先生和记者说“我的车在普通大修厂补漆还不到3个月,我发现这块漆居然变色了,和周围漆的颜色有很大差异。”据4S店的工作人员介绍,烟台市很多车主都有同样的经历。

与普通汽修厂所不同的是4S店的喷漆车间采用了洁净的除尘措施,在油漆调配比例及工艺、工序上按照厂家技术要求及参数操作,这种校修工艺只有4S店能够达到。

烟台一汽大众服务顾问徐建刚向记者介绍,车主有疑问属于正常现象,因为市场上的汽车维修服务水平参差不齐,很难看清行情。徐建刚说:“4S店使用的原厂高级油漆与普通汽修厂使用的油漆有着本质的不同,原厂漆亮度高,色泽明艳,漆面饱满光滑颗粒均匀,附着性强,抗老化,这些标准也只有4S店能够达到。”

极致的人性化服务

烟台富金汽车销售服务有限公司徐东经理向记者介绍,4S店进行的是正规的规范性服务,厂家会定期组织培训。徐东说:“普通汽修厂对各个车型可能都比较了解,但没有研究品牌的特定车型,而我们的维修人员对吉利品牌车型的具体数据研究得都非常到位。”

烟台富金4S店销售的吉利汽车档次属于大众能够接受的价位,所以在售后维护保养的价格上与普通修理厂差距不大,但是服务和品质却要好很多。据徐东介绍,他们店里在每个国家法定长假,例如五一、十一、元旦、春节等节日前,店内会定期组织一次“客户免费检查维修关爱活动”,为客户保养爱车的同时也拉近了自己与客户的距离。对于一些买车刚满两个月的客户,4S店售后服务部推出“小课堂”活动,讲授新车维护与保养的注意事项。

一汽丰田服务经理于善广说:“我们所做的服务是延伸服务,普通修理厂对车辆进行维修时通常只对客户委托项目进行维修,我们所进行的是增值服务,是一种不需要消费者额外支付费用的服务。”

例如客户到4S店委托更换机油,4S店对于客户委托项目之外会对车辆进行六大系统的检查,包括轮胎、发动机的动力性能、底盘悬挂系统、电子设备、安全性能的检查,对于安全性能的检查包括刹车、方向、轮胎三大项,而这三方面的检查正是直接关系到人身安全的检查项目,这些都属于4S店的增值服务。

汽车保养的品质服务差异还表现在:4S店在车辆初始入厂到报废这一个过程中会保存汽车维修状况档案,而建立档案的目的正是为了根据车辆行驶状况对消费者进行建议和提醒。

丰田车就推出了三个月保养周期提醒顾客的服务,4S店会告知车主应该在何时对车进行保养。不同的零部件的生命周期都是不同的,所以在不同的阶段,部件应当得到及时的维修和更换。有一部分车主对车的保养问题并不是非常的了解,4S店的这项服务让消费者更加省心。

4S店的技术工人通常进行两方面培训,一方面是进行厂家的专业培训,丰田汽车通常在北京、广州、上海、成都等地进行培训。另一方面,4S店内部每周会有一次培训,针对技术工人在实际维修过程中所面对的难以解决的问题,4S店会讨论出解决方案,以此提升技术工人的工作责任感。技术工人的技术等级按照4S店的标准通常分为三个档次——高、中、初。高级技工工龄通常在8年以上,中级技工工龄在5年以上,初级技工工龄在2-3年左右。

无可比拟的原厂配件

在烟台中升丰田汽车销售服务有限公司,服务经理于善广向记者详细介绍了4S店的服务流程。于善广说:“4S店所销售的零配件都是‘纯正’的零配件。”那么何为“纯正”零配件呢?“纯正”零配件是指与车同期生产属于同一批次的零配件,而不是后期再生产的零配件。这种配件给车更换之后可以达到原厂出品时的性能,是其它配件所达不到的标准。

4S店不存在讨价还价的空间,因为4S店的所提供的零配件是由厂家专供,有厂家的质量担保,使用寿命是副厂件的好几倍,这实际上节省了反复更换劣质件的费用。更重要的是原配件的工时费的收取时按照国内行业的标准,不存在“水分”问题,零配件是厂家指定全国统一售价,到任何一个品牌4S店,零部件的价格都是不变的。

零配件的价格厂家已经压到最低,没有价格浮动,有部分消费者认为,4S店配件的价格比普通修理厂的配件价格贵几倍,但是一位不愿透露姓名的业内人士透露,4S店的零配件是以8折的折扣提供给店里的,4S店的收益通常都是20%的折扣收益,利润空间是有限的。4S店的收益是依靠客户的“量”来实现的,而不是价格。配件的价格只能由厂家来定,4S店无权对价格进行调整。

丰田定期按照季节进行售后优惠的活动,有很多车主因为价格的问题选择了普通的维修厂进行维护,没有真正了解到如果车的检查维修工作没有做到位,带来的问题会对以后的行驶产生隐患,普通修理厂的维修工人没有经过厂家的专业培训,因为车辆的每一个螺丝都是有标准数据的,而普通的维修工人是不具备这种专业能力的,只能进行简单的项目维修和部件更换,对于标准数据和技术更是没有掌握。

最后,对于买车前的价位选择和买车后的保养问题,服务经理于善广提出建议:“很多车主认为车只是一种代步工具,没有理性的认识到买车之后的一系列维护问题和后期必要的保养花销,因为车本身就是一种消费品,买车后的保养维护工作非常重要。很多车主对车进行维修保养时,只有一个感慨——贵,如果在保养过程中忽略零部件的品质问题,没有更换原厂零部件就会缩短保周期。”

于善广经理说:“排除高速路疲劳驾驶及酒后驾车这种人为因素之外,很多高速路肇事车辆发生险情的原因有的就是在轮胎的保养维护上没有及时进行。任何汽车品牌的汽车在保修期内一定要到4S店进行定期维护,如果在保修期内车未在4S店进行保养,4S店对保修期后出现的问题免责。”更重要的一点是消费者对待车应该像对待自己一样,给它最好的配件和保养,因为车是有生命力的,要理性的看待消费。

4S店的星级服务品质是无可厚非的,但是怎么样才能在4S店获得利润的基础上有让消费者获得实惠,才是最需要解决的问题,也希望4S店能够和厂家协调,把服务和价格做一个权衡,从消费者切身的利益出发,造福车友。

爱车人的心声

对于车的保养,记者采访了烟台马自达车友赵峰,因为他刚刚在4S店进行了一次保养,所以对读者也有很多的建议。许多车友认为4S店的收费高,有时会选择普通的维修站点对车进行保养。赵峰说:“我觉得这跟钱扯不上太大关系,我的车所替换的所有东西都是马自达原厂所出。没做保养之前,车身整体开起来有沉重的感觉,昨天在保养之后发现车身开起来的感觉变轻了,4S店从大环节到小环节做得都非常到位,我的车保修期内仪表盘有一些问题,4S店免费为我换了一个新的仪表盘,而且服务比较到位,这次的保养我非常的满意。”

赵峰建议消费者不要因为贪图便宜而找一些不正规的修理厂进行车辆保养。赵峰说:“有的时候小问题可以在普通的汽修厂进行保养,但是遇到车身一些大的问题还是要到正规的4S店来进行维修和保养。”这是赵峰在经过这次保养之后得出来的结论。

4S店为赵峰的爱车更换了机油滤芯,空调滤芯和空气滤芯。车体做了三元催化,对发动机内部进行了清洗。进行了轮胎气压、刹车系统、转向灯的检测。这次花费在1800元左右。

赵峰说:“4S店的价位在某些程度上来说是有些偏高,如果4S店能把保养的费用稍微调低一些,我们车主非常愿意将所有的问题都交给4S店来做。因为4S店的服务质量是无可挑剔的,我们觉得在4S店花钱可以买一个放心。”