

●车展前记者探服务

品牌卓越性不仅仅体现在产品性能上,更体现在对顾客的服务上

宝马主动售后服务赢得认可

本报见习记者 牟晓梅

作为全球豪华车市场的领军者,长期以来,宝马以卓越的产品性能闻名于世,然而对于以满足客户需求为首任的豪华品牌来说,其卓越性不仅仅局限于产品,以人为本的高效服务更是得到了广大车友的认可。3月28日,记者在烟台中达翔宝4S店采访时,几位车友向记者讲述了他们对宝马的感受。

主动为顾客免费检测 节省修车费

谈到宝马的售后服务,开发区宝马1系车主王建不禁拍手称赞,“车好,服务更好”。王先生告诉记者,他的车是在2009年4月份买的,行驶期间感觉还不错。当初买车的时候,售后人员就告诉车的保修期是两年,因为平时开着也没发现有什么异常,所以自己根本没在意定期检修。结果,在今年2月份的时候,售后服务主动打电话提醒,“您的车还有两个月就要过保修期,我们特别提供了在保修期前两个月免费检测的服务,包括动力、制动、冷却等各个系统。”

“当时,并没有很重视这个检测,但是经过售后人员的再三提醒,还是过来检测了。”王先生说,“经过三四个小时的检测,服务人员发现车的气门盖罩渗油。随后,4S店的工作人员当即给我订购了配件,配件到货后立即通知我过去维修。幸亏宝马售后的温馨提示,让我享受到免费的修车服务,节省了1500元的修车费用。”

主动承诺维修 彻底打消车主顾虑

家住芝罘区的市民丛玮告诉记者:



照片由宝马车主提供。

“当初选择宝马就是看好了这个品牌的品质价值,它的售后服务让我切实体会到了什么叫物有所值。”

丛女士在2008年8月份购买了一款红色宝马320,在刚开的一段时间里觉得车的响声较大,然后就去宝马的4S店检测。售后人员告诉她,这是差速器异响造成的,然后跟自己约定好时间,很热心地给换了一个新的差速器,因为平时工作忙没有时间,4S店的维修人员专程上门服务,并为自己提供代步车。当时自己心里还犯嘀咕,“车的保修期是两年时间,要是过了保修期再次出现这种问题怎么办?”

为了彻底打消丛女士的顾虑,4S店的售后服务部门当即给予丛女士承诺,“这个问题不用担心,即使过了保修期我们仍然给您免费解决,这是其他多数

品牌提供不了的。”

主动为顾客节约 维修等候时间

烟台中达翔宝4S店的售后经理许光亮告诉记者,对人的关注是宝马跟其他品牌非常大的区别。从今年3月1日起,对宝马车主的售后服务中又多了“1小时机油快修”服务,车主只要提前一天预约,并在约定时间到达,更换机油机滤的保养服务保证在1小时内完成。另外,为了减少客户的等候时间,他们专门设立了预约快修通道,安排了专用快修服务顾问和技术人员。只要客户提前预约,售后部门就会为客户留出专用工位,并准备好所需的维修工具和零部件,让客户一到店就可以接受服务。

热线电话:6879062
电子邮箱:144160246@qq.com
车视界QQ群:144160246

车友故事会

有车的感觉

作者:“水中云萍”

刚结婚的时候我和老公买了一辆本田100摩托车,那时候我们平常的小老百姓买得起车的很少,所以当我们骑着摩托车在外面兜风的时候,就会觉得自己好幸福。想起自己上学时蹬车的艰难,摩托车像风一样飞驰的速度简直让我陶醉!

老公刚拿到驾照的时候买了一辆二手的面包车。因为老公觉得刚学会开车难免平时有点磕磕碰碰,如果买新车哪怕蹭一点点漆也会心疼半天。面包车开了一年。我们对车宝贝得很,卖的时候老公里里外外装饰了一下,儿子还大哭了一场呢!

卖掉面包车就买了现在的雪铁龙新爱丽舍!原来买面包车的时候并没有过户,从心里并不觉得是我的车,现在新车开回来的时候心情特别激动,是家里添了新成员的喜悦,犹如儿子新生时的兴奋!平时喜欢用心细细地洗车,生怕些许灰尘就掩了爱车的威风;喜欢抱着儿子坐在老公身边,风中扬起一家人幸福的笑声;喜欢晨起时围着爱车转几圈,摸一摸,瞅一瞅,嘴角会不自觉地扬起……

也许,这辆车在别人眼里不是什么好车,但这却是我们的宝贝。我们是普普通通的人,开着普普通通的车,过着普普通通的日子,这就是最大的幸福啊!



一汽-大众汽车有限公司 中国长春 法人名称 简称:FAW-VW www.faw-vw.com 客户服务热线:4008-171-888 100-860-088

七种方式 感受美好



创新,是对美好信念的坚持,也是永远前行的态度。因为我们相信,驱动坚实的梦想,驾驭喜悦的宝来,充满希望的开尔天,倍顿自信的开腾,令人兴奋的迈腾,兴奋激昂的GTI,引发激情的CC……都是让生活更美好的动力。我们为您悉心呈现领先而多样化的产品群,体会驾驶带来的美好感受,你的美好感受,正是驱动我们二十年不断创新的力量。

欢迎您给一汽·大众展厅,感受别样的美好,请登录www.faw-vw.com.cn,即刻体验别样美好感受。



烟台市大成汽车销售有限公司

电话:0535-6021677 地址:烟台市机场路168号

烟台东联汽车销售有限公司

电话:0535-6386199 地址:开发区金沙路5号

CC GTI MAGOTAN 迈腾 SAGITAR 速腾 GOLF 高尔夫 BORA 宝来 JETTA 捷达

