

车市竞争进入“3.0时代”

凯美瑞以服务价值驱动营销

科特勒在《营销革命3.0》中将企业营销的演进划分为三个时代:营销1.0是“以产品为中心的时代”,2.0是“以消费者为中心的时代”,3.0即“人文中心主义的时代”。市场环境竞争愈加白热化,消费者的消费需求日渐多元化,如果车型的竞争力还停留在单方面优势上,将很难在市场长期立足,而市场的成败更加取决于全方位的竞争优势,车市竞争正在步入3.0时代。无疑,服务将成为车市竞争最重要的砝码。而优质尊贵的服务则是凯美瑞品牌一贯的优势所在。

□宇轩

2011年以来,中高级市场成为车市的主角,新锐车型粉墨登场,经典车型不断推陈出新。然而,在有限的市场空间里,单纯的新产品已经无法打动消费者,服务则成为新的竞争筹码,正在愈加深刻的影响着消费者的购车意向。

作为全球最畅销中高级轿车,凯美瑞自国内上市5年以来,始终以满足消费者需求为立足点,持续强化产品力,在服务上打造有口皆碑的“凯美瑞体验”,从导入全球领先的e-CRB系统到引入G-Book智能副驾,再到发布心悦服务品牌,广汽丰田凯美瑞率先定义了中高级车服务价值,为行业树立了全新的市场、价值双标杆。

高效e-CRB系统

打造专业化服务

丰田售后服务有口皆碑



的一大法宝就是全球领先的e-CRB(智能化渐进改善的顾客关系构筑)系统,而广汽丰田自渠道成立之初就全面导入了该系统。基于e-CRB系统,凯美瑞服务满足了顾客便利高效的信息和服务需求。

把车带到4S店做维修保养,最令人头疼的莫过于不清晰的报价及漫长的等待,而凯美瑞车主却很享受在经销店保养车子的时光。车主周先生最推崇广汽丰田服务的“极速”与贴心:“当我的凯美瑞进入维修间瞬间,计时器便开始启动,保证了时间的充分利用和把控。销售店会把维修项目、费用详细列出,消费得明明白白。”

顾客在休息室喝茶上网看报的同时,透过落地窗就看到爱车全程透明化的维修服务。此外,CS(客户服务)看板、专人服务的i-CMS(智能电话业务管理系统)、即时监控的SMB(维修进度管理看板)等多项信息化服务系统,都能让顾客在节省时间的同时,感受到凯美瑞用心服务的种种细节。

先进的e-CRB系统,为“提供触手可及的尊贵感、安心便利的享受、及时准确的信息”为核心的“凯美瑞体验”提供了体制的支持、流程的保障,让顾客感受到全面的智能化服务。

先进的e-CRB系统为广汽丰田所独有。e路呵护,即立足于专业的技术优势和细致的服务精神,广汽丰田发挥e-CRB核心优势,通过对车主及爱车的全程贴心关怀,为车主提供安心、便利的服务。G-Book智能副驾系统将热线中心与凯美瑞通过无线网络连接,实现高科技装备与一对一人工服务的融合,为车主提供了包括紧急救援、防盗追踪、道路救援、保养通知、话务员服务、资讯服务、G路径检索在内的多项智能通信服务。

G-Book智能副驾

开启“e车生活”时代

G-Book智能副驾是丰田全球领先的车载信息通信系统,被誉为“开启汽车生活e时代的钥匙”。广汽丰田将这项面向未来的“e车”技术引入凯美瑞车型,在中国汽车产品发展史上具有划时代的意义,使凯美瑞成为同级车市场上独一无二的“e车”。

G-Book智能副驾集目前车载信息通信领域先进科技于一身,以向顾客提供舒心、安全的驾车享受为宗旨,通过一对一的人工服务,让车主随时享受到便利、舒适的用车体验和安全、安心的用车保障。G-Book智能副驾为顾客提供话务员服务、G路径检索、信息提供、远程诊断、紧急通报、道路救援、被盗通知、远程维护等各种便捷、实用的服务内容,使驾车者充分享受现代信息技术高速发展的成果,令人车对话和汽车使用体验臻于完美。

五大承诺

打造服务第一品牌

去年年中,广汽丰田根据消费者对售后服务的需求,发布“心悦服务”品牌,向广大车主郑重承诺:以“专业、便利、安心、尊贵、信赖”为核心,以行业最高水准打

造“服务品牌No.1”。

提高一次修复率,全力构筑一次性修复体系。彻底解决在汽车维修中反复出现“返工”问题给顾客带来的苦恼,准时在顾客约定、满意的时间内,全力做到将车辆的问题一次性修好,交付给顾客。

实施“预约0等待”、“30分钟高效快速保养”。在e-CRB系统和G-Book智能副驾系统的支持下,广汽丰田为广大凯美瑞顾客提供便利舒适的用车体验和安全安心的用车保障,便利高效的信息化汽车服务形成了广汽丰田与其它渠道品牌的差异化优势,赢得了广大车主的交口称赞。

24小时救援等安心服务。广汽丰田的安心服务解决了凯美瑞车主出行在外可能会出现的安全隐患以及突发性故障等问题。其中包括及时保养提醒、汽车养护学堂、维修后3日内回访,全年无休的800客户服务中心等内容。

一对一主动关怀、可视化维修等尊贵服务。广汽丰田除了为凯美瑞车主提供卓越的汽车产品之外,还提供尊贵的服务。广汽丰田一对一的主动关怀,全面超越了车主的期待,让他们尽情享受从容丰富的汽车生活。

100%纯正零部件供应。广汽丰田一直以来都坚持向车主提供100%纯正零部件,彻底杜绝部分车主的担心,全面打造诚信服务,树立长久的可信赖品牌。



英伦汽车
Englon Automobile

十年店庆 独家买断

8折震撼钜惠



英伦SC7系



中英合资英伦SC7系经典导航版

76000元X80%=60800元

即日抢购 数量有限 售完即止

ABS+EBD+GPS+DVD+可视倒车雷达+赠送豪华装潢5件套

授权经销商

百年英伦 一脉相承

济南杰士达汽车销售服务有限公司

地址: 济南市济齐路91号匡山汽车大世界东区18号

匡山旗舰店: 0531-86308711 工业南路店: 0531-88510222 章丘销售店: 0531-83273578 平阴康捷店: 0531-87890050 商河虎跃店: 0531-84802222 长清销售店: 0531-87225245