



产销跨越300万辆

北京现代售后服务开新篇

9月22日,第二批“北京现代班”开班仪式在烟台隆重举行。至此,北京现代已与全国20所院校合作开设“北京现代班”,预计到2012年,每年将有500多位优秀毕业生进入北京现代特约服务店,为售后服务水平的提升提供坚实的人才保证。

事实上,对于迎来300万辆产销跨越的北京现代而言,已经开始了以提升品牌和服务为核心的“二次创业”征程,售后服务管理将是品牌经营的重要一环。自去年以来,北京现代在“提升品牌、调整结构、强化管理”的战略方针指导下,对售后服务不断强化,推出了第八代索纳塔“5年10万公里整车保修”政策,展厅升级计划,企业组织架构变革等等,奋力这场服务品质和企业品牌的蜕变。

全程护航 保障人才培养质量

“北京现代班”是北京现代为支持国内汽车职业教育发展、培养汽车技术人才而开设的项目。依托校企联合办学机制,“北京现代班”不仅推动了职业教育办学体制和人才培养模式的改革,为中职学生创造新的就业平台;还将北京现代一流的汽车服务、维修技术以及先进的企业文化引入国内的职业教育领域。为培养当代高层次、高技能的汽车技术人才奠定坚实的基础,实现学校-学生-企业的三方共赢。

在第二批“北京现代班”开班仪式上,北京现代为烟台汽车工程职业学院等10所“北京现代班”合作院校揭牌,并捐赠10台

新悦动汽车和发动机等作为学校教学科研使用的教学设备。此外,北京现代还为各合作院校提供一流教学设施和专家指导,发布标准化课件,“软硬兼施”培养高素质汽车服务人才。烟台汽车工程职业学院相关负责人表示,本次赠送的新悦动汽车及发动机等教学设备将给学校在教学、科研等方面的研究带来丰硕成果,为培养当代高层次、高技能的汽车技术人才奠定坚实的基础。

截止到目前,全国各地已有20所学院开办了“北京现代班”,北京现代累计向这20余所合作院校赠送了32辆教学用车、272台发动机、110台变速器、32台专用检测设备及53套专用工具等教学物资。“北京现代班”也向北京现代全国各地的4S店输送了505名专业汽车维修人员。这些“定向”培养的人才,知识功底扎实,实战经验丰富,为北京现代的售后服务团队注入了新鲜血液。

据北京现代客户服务室室长孙宏宇介绍,北京现代服务网络的覆盖在快速发展,在全国各地北京现代4S店和授权服务点已经近600家,明年将达到700家。售后服务的核心竞争力就是经过良好的教育、基础扎实的人才。为了给未来更多客户提供高品质的服务,我们将进一步加强服务人才培养,并扩大合作院校的数量,把更多优秀的院校纳入到“北京现代班”项目中来。

多管齐下 服务制胜未来



“北京现代班”烟台揭牌仪式现场

今年4月,第八代索纳塔成功上市,不仅优化了北京现代的产品结构,更将北京现代的服务水平提升到一个更高的层次。第八代索纳塔上市之后推出了国内最长的保修期—5年/10万公里的“超级”保修服务。这一突破性政策引起业内人士和消费者的广泛共鸣。

众所周知,在汽车行业,目前大部分汽车厂家的保修政策是2年/6万公里,少数厂家达到了3年/8万公里或3年/10万公里。而北京现代推出的5年/10万公里的整车保修服务,基本上达到了一辆车的更换周期,涵盖了车辆的整个使用寿命。“推出索纳塔5年/10万公里整车保修超长服务,不仅体现了我们对售后服务的大力关注,也体现了北京现代对产品质量的信心。”孙宏宇表示。

此外,北京现代今年上半年刚刚完成组织机构调整,新成立了客户服务室,由原来的一个部五个科发展为客户服

务室下设三个部14个科,如此庞大的客户服务团队,在业内也是少见的,由此可见北京现代的决心。而为提升品牌形象,提高售后服务水平,北京现代也投入巨资对全国范围内4S店分批进行升级改造,预计年内将完成100家4S店的改造。此次改造不仅是对原有老旧店面的整修,更主要的是对维修接待区、客户休息区、维修车间、洗车房等进行升级改造,并引入“透明车间”、“车间优化”等系统,大幅提高维修保养效率和标准化水平。

在北京现代以提升品牌为目标的背景下,跨入300万辆阵营带给北京现代服务的是质变和量变的综合要求。在“品牌经营”阶段,北京现代以300多万的庞大用户群为基础,以第八代索纳塔对中高端市场的成功为突破,全面提升服务标准,以服务促进品牌无疑是决胜汽车市场、描绘现代蓝图的睿智之选。

新政解读 六年后重提汽车三包 暂未对车市带来影响

近几日,国家质检总局发布了《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(征求意见稿)》,这意味着汽车“三包”政策在时隔6年之后再度被提上议事日程。但记者在走访时发现,目前汽车“三包”还未对车市带来明显的影响。

据了解,意见稿提出,整车“三包”有效期内,因产品质量问题修理时间累计不得超过35日,否则消费者可以要求换车。业内人士称,汽车“三包”其实已经不是一个新鲜事了,在欧洲已经有非常成熟的规定了,在国内迟迟未能定,与该政策对不同品牌的影响差别较大有关系。

除了技术上自主研发力的缺失,物流落后也是制约车企的重要原因。目前,只有强势车企在各地建有配件库存中心,可以确保4S店的备件库存储备充足,而实力较弱的车企根本做不到,这就容易导致维修周期更长。由于前期更多考虑到照顾汽车行业的发展,因此“三包”政策出台已被拖延了6年时间。汽车“三包”不能分品牌制定标准,面对国内复杂的汽车市场,汽车“三包”的标准很难统一。

有业界人士担心,如果汽车“三包”实行,以前承诺3年10万公里、5年10万公里等超长保质期的品牌,必然重新调整保修政策,最大的可能性是回调到2年4万公里的较低水平。因为2年之后车辆维修量会明显增多,3至5年的质保期很容易因维修量超标,而面临退换车的风险。也有人认为,出台汽车“三包”的相关规定能促进中国汽车行业良性发展,是好事,希望这一政策不要向某个利益相关方倾斜,而是应该实现消费者和汽车生产厂商的双赢。而此次这次汽车“三包”政策能否顺利出台还存变数,但一旦出台将对车市的结构组成带来很大影响。(辛正)

不是所有吉普都叫Jeep



Jeep

举国欢腾迎国庆 富嘉豪礼送不停 电话：6853333

烟台富嘉4S专营店 地址：烟台幸福南路8号(万华集团东临)

1941 2011

