



幸福南路看车行之售后篇

车界“新兵”江淮 引领服务新概念

专刊记者 韩英英

在自主品牌中,用服务吸引客户一直是华宇江淮的最大优势,在不到一年的时间里,华宇江淮发挥优势,将幸福大部分江淮车主吸纳为忠实客户,在业内获得好评。19日下午,记者就江淮汽车的服务品牌“江淮一家亲”采访了华宇汽车销售有限公司总经理杨东杰。

特邀嘉宾:烟台华宇汽车销售有限公司总经理杨东杰



“一家亲” 在同级车中属首例

杨东杰首先说起江淮轿车的发展:“作为汽车界的新兵,江淮从2006年生产第一台轿车开始,‘一家亲’的服务理念就随之诞生了。”在车型有限地情况下,推出服务,就能建立自己的品牌特色。杨东杰说:“江淮的消费群体主要集中在小型私企老板和有运输需求的店头老板。”

“售后服务一直是我们的优势,也是我们公司的优势,”杨东杰说,“拿整个江淮品牌来说有‘江淮一家亲’的概念,在华宇就有‘华宇一家人’的氛围。在4万到8万元的车中能做到一对一服务的仅此一家,江淮是唯一做到亲情作风、亲情四季和亲情家园的

自主品牌。”

杨东杰对“一家亲”的概念进行了详尽的阐释:“一”指的是一切为了客户,最终只有一个结果,那就是江淮的售后服务要让消费者非常满意。杨东杰说:“不论通过什么方式,一对一服务也好,进店全程服务也好,都是为了这个最终目标。”而“家”指的是家人般的关怀,“亲”指的是亲情式的团队。杨东杰介绍说:“亲情作风是‘江淮一家亲’服务的基本作业风格,厂家和经销商的服务人员对待消费者要有亲情一般的服务态度;亲情四季是指根据季节的变化,全年持续开展针对顾客的贴心关怀;亲情家园是指厂家和经销商的服务团队齐心协力组成客户服务亲友团,为客户车辆的安心使用提供家园式保障。”

另外,江淮乘用车服务系统通过体系四大升级,将原先的“一对一”上门服务升级为全过程的“一对一专属服务”,旨在通过“一对一专属服务”以及其他一家亲特色服务活动,让消费者感受到无微不至的关怀。

五角星 蕴含一对一服务

对于江淮汽车在具体实现优质服务的方式上,杨东杰从五个点介绍说:“我们的服务有五项目承诺:专业、快捷、保障、诚信、关怀。你看江淮的标志中有个五角星,它的意思是江淮将立志做车界的‘新标兵’,圆圈代表全球,走向国际也是江淮的愿景之一。”

他分别介绍了五项目承诺的内容:服务专业,指的是采用国际标准的服务流程,服务

人员实行认证上岗;服务快捷要求经销商维修车间实行1分钟快速接待,提供F1专业级快速保养;为了做到服务有保障,江淮建立了24小时服务热线,全天候服务响应,要求做到24小时常用备件到位,24小时全天候救援,24小时工程师现场服务,一般问题24小时内处理到位;而诚信服务,江淮要求经销商维修保养服务过程全透明,实行超长质量承诺,100%维修品质检验;最终的关怀体贴,则通过“一对一专属服务”以及其他一家亲特色服务活动,让消费者感受到无微不至的关怀。

4S店紧跟品牌要求

说到华宇的销售和服务团队,杨东杰不由地感慨道:

“这是一支高素质的销售队伍,我们不仅重视售前、售中服务,更注重售后服务。销售团队优秀,也得有好的产品作支撑。江淮以前是做底盘生产的,在汽车零部件生产中是单一产品做得最好的,再加上45年的造车理念,给我们这支团队提供扎实的销售基础。”他还说,华宇一直在努力打造一支团结、稳定、高效的销售团队,用心建立家人般的亲情服务团队,其中也有公司决策层的相关引导和培养。

作为江淮汽车在烟台、威海地区的一级代理商,烟台华宇汽车销售有限公司也是幸福汽车一条街的重要成员,在经营理念“江淮一家亲,华宇一家人”的引导下,有望打造江淮的“百年老店”,幸福汽车一条街的前景亦值得期待。

车市快讯

现实的理想选择 景逸1.5XL性能测试

6万到8万元的价格买什么车好呢?当很多消费者还在小型车阵营中苦苦纠结时,似乎已经忘了还有一个空间优势明显的景逸1.5XL。

为了突出特点,它有一个很直观的名字“景逸1.5XL”而不是通常的“1.5L”。厂家称之为“XL”理念,也就是将“人能够享受的有效空间最大化”,甚至冠以“小排量空间之王”的称号,不禁令人心动,只不过遗憾的是此次关注的是驾驶感受。

在开动前,不得不先说说坐姿。这辆车的驾驶员坐姿很有特点,它的坐垫很高,车身腰线又相对较低,使得驾驶员拥有一个绝佳的视野,不过同时方向盘的

位置也偏低了,在打方向的时候总让人觉得不在最顺手的角度,长时间驾驶可能会有点累,当然这也可能是习惯问题,总而言之这完全不像轿车的驾驶姿势,显而易见的是MPV风格。

当然,我们不能期待景逸因此就能有出众的表现。总体来说它的动力性能是低调、平滑,而且低转速时还略显扭矩不足,好在不用太高,只要把转速拉升到2500rpm以上,起步加速立刻畅快很多。在时速超过80公



里甚至100公里之上,动力储备明显削弱,毕竟1.5L发动机动力有限。这台5挡变速箱的挡位清脆,甚至有点生硬,但习惯之后还算比较顺手。(通讯员 陈茂朋)

主打城市家居风

全方位体验景逸LV 1.5L

东风风行景逸LV实质就是之前在车展亮相的景逸Cross,造型十分动感。在外观设计方面,景逸LV加入了银黑双色的车顶行李架、车身外包围以及动感的五幅铝合金轮毂,与海豚仿生的外形设计相搭配,将景逸LV灵动的一面展现的惟妙惟肖。同时车头设计非常简练,引擎盖上并没有设计过多的线条,但整体下倾式的造型却给人一种清秀的视觉效果。

从车身尺寸上看,风行景逸LV属于紧凑型大两厢MPV。由于景逸LV装备上了全新的运动大包围,所以在车身尺寸上较普通版有所增加,长宽高分别达到了4347×1835×1677mm。景逸LV采用了全新专属车标,厂家表示这款车标是景逸LV的专属设计。红黑

搭配的车标颜色上十分运动,中间饰以俯冲的猛兽。

景逸LV中网格栅的造型经过重新的设计,三幅式横向格栅搭配动感蜂窝式中网,动感又简约。前大灯的造型并未发生变化,犀利的箭头造型,令车头分外有神。同时,熏黑的大灯更符合时下Cross运动元素,与其跨界身份相符。

景逸LV的外后视镜集成了转向灯功能,而且还采用了205/55 R16的首创轮胎,较高的扁平比可以让这款车的舒适性更佳出色,配备16英寸的铝合金轮毂,



看上却倒也有几分英气。因为整体设计的原因,景逸LV的前排车窗有一小部分无法下降,但这种三角窗的设计方式可以避免A柱阻碍视线,减少了驾驶者的盲区范围。(通讯员 陈茂朋)

集大市场

下周将举办二手车置换节

10月29日-30日烟台幸福南路交运集大二手车市场将举行二手车现场置换活动。据911汽车网总经理陈大伟介绍说,现场将汽车4S店引入集大二手车市场,展示烟台各4S店的各款新车型,同期各4S店针对集大二手车市场举办的二手车·新车置换活动推出一系列优惠政策,让置换客户能够更方便、更优惠实现二手车置换交易,真正做到“卖二手车置换何必东奔西走,到集大二手车市场一站搞定”的经营服务理念。

本次活动现场还将举办各类互动演出活动。通



过主持现场的互动将每个汽车4S店的优惠置换政策在现场给与宣传,通过现场也给汽车4S店与二手车商搭建一个互动的桥梁,从而为汽车4S店打造一个真正有效果的汽车销售平台。同时也将为消费者带来更方便、更实惠汽车服务。(通讯员 陈大伟)

新一代宝马1系升级

告别小伙子称号

预计将在年底前上市的宝马新一代1系列有令人耳目一新的感受。新一代1系列导入了全新的设计语汇,头灯以更锐利的线条勾勒,保险杠造型也较前代车型显得繁复有形。

从海外发布的图像中能发现,现行BMW家族高辨识度的四圆“天使环”日行灯,在新一代1系列身上也进行改帜。设计师采用略呈椭圆形的线条,用以取代目前正圆形的LED光环。这也让年轻取向的新一代1系列,外

型更具有独特性格。新一代1系列的轴距长度自前代的2,660 mm,成长30 mm来到2,690 mm。车身则大幅拉长85 mm,现已来到4,324 mm之谱;加上车宽增加17 mm至1,765 mm,新一代1系列的外观气势已有显著的提

升。丰富多样化的配备,舒适、精致化的座舱质感,让人难以相信这是一台全新世代的BMW 1系列五门掀背车款。