



2014 东营车界龙虎榜



2015年1月21日 星期三 编辑:李立红 美编:杨珣



“六真”服务,关爱客户

访东营锐华汽车销售有限公司服务总监王建营

本报记者 李立红

“六真”服务,造就百分百客户满意度

1月15日,对王建营和他的售后服务团队来说,又是忙碌的一天。早上还不到八点,一行人就来到广饶一家汽车4S店,为广饶县的斯柯达客户送来远程服务。“早上来了就开始干活,一直忙活到下午五点多,总共保养了近三十辆车。”王建营说,这是锐华汽车销售有限公司新推出的一项服务,定期到广饶、河口、东营汽车总站等地开展远程服务,为当地斯柯达客户提供基础保养等服务。

伴随着中国汽车市场的不断成长,各大车企在产品研发、品牌建设、宣传推广等方面的竞争越来越激烈,而和消费者关系最为密切的除了产品本身之外,还有消费者买车后经销端带给消费者的服务和维修保养。车市逐渐成熟,消费者也越来越关注产品外的服务,同时4S店的服务好坏,也是厂家经销商管理水平以及服务理念体现。

斯柯达“六真”服务在这样的背景下应运而生,真质设

施、真诚接待、真才技能、真金配件、真情沟通、真值关爱,突破了汽车售后服务角度、空间与时间的限制,“六真”服务让东营客户深切感受到了斯柯达售后服务人员的坦诚与尊重。

“选择一辆车,就是选择一种生活,我们要给客户的,不只是移动空间内的舒适,更是车外无限空间无处不在的美好感受。”王建营告诉记者,一种全新的享车生活,就从这里启程。在锐华,客户将体验到丰富多彩的会员活动,全方面的专家支持系统、温馨的服务设施,以及合理透明的价格。

2014年斯柯达的满意度分析报告显示,东营锐华汽车销售有限公司每个月的服务满意度都在95%以上,个别月份甚至达到100%。“我们关爱车,更关爱人。”王建营说,公司的关爱专员负责常规满意度回访,如果出现客户抱怨或低分情况,专员反馈给服务顾问,3个小时内做出响应,24小时后关爱专员跟踪处理结果,直至客户满意为止。

多样关爱活动,培养忠诚客户

随着厂家对满意度的要求越来越高,交车后用户的沟通需求也越来越多。“交车客户是我们的宝贵财富。一方面,对于本品牌的评价,车主具有绝对的发言权;同时,市场竞争越发激烈,客户推荐介绍将成为潜在客户开拓的主要方法之一,而且具有耗时少、成功率高、成本低等特点。”王建营说,培养忠诚客户是经销商永续经营的必由之路。

为此,锐华汽车销售有限公司不断开展客户关爱活动,爱车课堂、四季检测、车主生日关爱、分车型的专场关爱活动、车主俱乐部活动,定期保养提醒及邀约,旨在为客户提供最全面的关爱,把满意的客户转化成店里的忠诚客户。

“2014年我们的成绩有目共睹,虽然遭遇国家政策变动,但是我们的售后业绩仍然保持强劲势头。”在王建营心中,最好的服务就是用最适合的方式去为客户解决问题,以获得应有的回报。新的一年,锐华汽车销售有限公司将通过完善售后团队建设、加强售后服务流程日常管理,提高业务人员技术水平等方面,进一步提升客户满意度。

服务流程是售后服务重要的一项内容,关系到汽车销售公司的业务水平以及客户满意度和4S店对外专业度,整体上应该要去严格执行流程。“我们把按照流程作业作为一种行为习惯,高标准,高要求,用行为去改变售后服务方式,争取呈现出一个全新的面貌。”王建营说。



以诚挚的态度给予客户无微不至的呵护,是每一位斯柯达售后服务人员心中所笃奉的至高理念,并将之践行于工作中的每一时刻、每一瞬间。“我们的目光不仅关注您所购买的产品,更关注于我们的服务所带给您的美妙体验。”东营锐华汽车销售有限公司服务总监王建营说。

上海大众汽车
SHANGHAI VOLKSWAGEN

SKODA



哈~都减!
Fabia晶锐
64800元起

迎新放大招
尊享2年0利率



东营锐华汽车销售有限公司

地址：东营区东八路与运河路交叉口北200米路西 4s店电话：0546-7752888

长途总站店 电话：0546-6080777

河口展厅 电话：0546-7716667

Fabia 晶锐
— 硬更IN —

400 820 1111

晶锐



斯柯达
SIMPLY CLEVER