零距离接触蓝盒子 感受东风标致的“透明与专业”

提到东风标致4S店，许多东风标致车主都亲切把它称作“蓝盒子”，这个带着“地中海蓝”颜色的建筑给人的感觉是浪漫而不乏严谨。对于车主来说，这也是一个充满信赖和倍感关爱的蓝色之家。2013年，随着东风标致“升蓝计划”的发布与实施，“蓝盒子”作为东风标致在服务领域的改革重点，也开始了新一轮的“进化”。

在服务方面，东风标致厂家对网点提出了更高的要求，将“透明、专业”作为服务品牌——“蓝色关爱”的核心，主要体现在“维修价格透明化、维修项目透明化、维修过程透明化”，以及“技术专业化、设备专业化、人员专业化”。

为充分检验“蓝盒子”的改造成果，以及“透明、专业”的服务落实。近日，十多家媒体记者参加了“东风标致媒体到店体验”活动。

透明，让客户安心

维修接待区内，迎面看到的LED显示屏实时播放着维修预检区的状况。另一面墙上的LED显示屏则明码标价公示了各维修零件的价目情况。北京大区服务与备件高级督导袁齐表示：客户可以通过LED显示屏一目了然的了解常用维修零件的价格，在此基础上，工作人员也会针对客户车辆的损毁情况，在维修前告知客户要进行的工作内容并进行维修估价。另外，维修后还将对维修进展工作进行解释，确保无额外、不必要的维修项目产生。

维修过程的“透明”还体现在“蓝盒子”的“透明车间”。在维修车间内，18台电子眼实时监控维修过程，影像资料同步上传至二楼的客户休息室，供客户观看了解。值得一提的是，维修过程视频将会保留5天，方便了有疑问的客户观看回放视频，了解车辆维修的操作过程。“透明车间”不仅方便了4S店进行内部管理，更为客户提供了目睹爱车维修过程中的每一个细节的途径，做到真正安心。

专业，让客户放心

如今，汽车早已是一部分人的生活必需品，更有人将其视作家庭的一员。在东风标致看来，维修效率是体现东风标致“蓝盒子”专业性的不二法门。

维修接待区的车辆识别系统，可提示店内的服务顾问做好迎宾准备。正如东风标致专注于4S店服务升级，宝马、一汽大众维修接待区也安装了此类设备。

据工作人员介绍，4S店采用了与PSA同步专业的维修技术，运用DIAGBOX诊断系统，保证维修技术的专业性。通过这套系统，每辆故障车都可以根据检测结果制定相应的维修方案，维修技师根据方案需要在限时内保质保量的完成维修任务，节省客户的宝贵时间。

在每一个维修工位旁，都安装有车辆状态跟踪系统终端，每辆故障车的维修过程状态都会被记录下来。维修的开始、中断、完成等流程通过刷卡形式记录下来，信息将直接上传至系统后台与客户休息室的LED滚动屏。

除了硬件升级以外，软性服务的提升，是服务品质向上一个台阶的关键。技艺精湛的一流技师、充足年轻的维修后备人才，全面完备的维修制度是“蓝盒子”专业性的重要体现。对此，东风标致汇京柯曼4S店建立了两块技能培训基地：根据东风标致在武汉的一套完整的厂家培训系统，汇京柯曼店内二楼建立了自己的培训基地；同时还和10家校企合作建立培训项目以及定期的举办技能比拼，不断的提升维修技师的专业水准。

通过此次体验活动，东风标致展示了“蓝盒子”改造的最新成果，客户满意度有了明显的提升。服务品牌“蓝色关爱”的发布构建了清晰的售后服务体系架构，保证了服务流程的规范化、专业化。作为“用户体验升蓝”的重量组合拳，“蓝盒子”改造和服务品牌“蓝色关爱”合力出击，全面提升用户体验，积极践行“升蓝计划”的承诺，这也将坚定东风标致实现品牌“蓝”未来的信心。