

梅赛德斯-奔驰 深耕售后服务

传承品牌承诺,倾力打造对客户更有价值、更具吸引力的售后服务

“客户关怀之于梅赛德斯-奔驰,始终是工作的重中之重。2014年,梅赛德斯-奔驰传承“修养之道,一脉相承My Service”的售后服务品牌承诺,延续三叉星徽的优良传统,践行对中国市场的至臻承诺,推出了一系列客户关怀的服务项目,为消费者带来更贴心周全的体贴关爱,在2014年交出了一张令人振奋的成绩单。

今年4月的北京车展之际,奔驰进一步扩充了修养套餐,覆盖了smart车型,推出smart延保修养套餐,在约定里程范围内为smart车主提供一年或两年期的延长保修服务;并且将尚银修养套餐适用的车辆拓展至所有三年保修期内的梅赛德斯-奔驰车辆。不同期限、里程和服务内容组合的套餐,足以匹配车主的具体驾驶情况,满足多元化的需求。更加全面的修养保障,让车主畅享无忧体验。

为了充分兑现让客户满意的承诺,给客户精益求精的高品质服务,售后服务技术人员出色业务技能成为了梅赛德斯-奔驰业务培训的重中之重。梅赛德斯-奔驰的售后培训应用了先进的技术和服务理念,在几乎所有的售后关键岗位都建立了系统化的培训和认证体系;对各种认证还规定了有效期限,以确保每个通过认证的一线员工都能掌握最新的维修知识和技术。2014年,梅赛德斯-奔驰为售后技师安排的各种形式的专业培训和去年相比增加了20%。基于对培训的至臻承诺和大力投入,奔驰在

华的首次修复率已经达到了98%。

今年9月,第七届梅赛德斯-奔驰服务技能大师中国大赛决赛在梅赛德斯-奔驰全球最大的乘用车培训中心——上海培训中心举行。今年的大赛完全参照奔驰全球最新考试手册对工种和技术的要求,以更高的比赛标准为奔驰认证技师设定了更加严苛的品质标杆,考试内容包含了梅赛德斯-奔驰最新技术和全新车型的考核。更值得一提的是,在11月底的服务技能大师全球总决赛的激烈角逐中,中国队的代表一举斩获6个工种的两大奖项,其中来自郑州利星的陈航孝获得保养技师工种的冠军,而来自郑州之星的王王伟获得底盘及被动安全系统技师工种的季军。中国技师在高手云集中脱颖而出,充分证明了中国技师的专业水平和服务技能已经毫不逊色于其他国家,甚至在某些项目上领先于国外同行。

在不断提供更具吸引力的售后服务产品的基础上,奔驰也一直持续深化本土化战略,优化供应链及物流管理,致力



梅赛德斯-奔驰服务技能大师中国大赛

于将更多优惠回馈给消费者。今年9月1日,奔驰主动调整了部分维修配件的价格,范围涵盖梅赛德斯-奔驰全系车型,超过10000个配件。通过此次调整,部分维修配件价格平均下调15%,进一步降低了客户使用车辆的成本,提升了梅赛德斯-奔驰在售后服务市场的竞争力。

在带来更多实惠、更优品质的同时,奔驰在传统的夏冬两季换季检测保养服务之外,从2014年开始正式将“新春检测”也加入到季节性免费检测当中,为广大车主带来了持续的“修养”体验。季节性车辆检测,涵盖行驶、安全、驾乘

环境等方面,保证车辆在不同气候条件和行驶条件下都能发挥最佳的运行状态,最大程度地保障客户的安全行驶并提供更加舒适的驾乘感受。

此外,梅赛德斯-奔驰售后服务部门还在今年推出了一系列适配于奔驰车辆的原厂配件产品,比如原厂全合成发动机油、原厂认证轮胎等。使用原厂发动机油,可以最大限度地降低发动机污垢和积碳的堆积,有效减少发动机损耗及燃料消耗;原厂认证轮胎,更为车主带来高品质的安全保障,每一个原厂认证轮胎都通过了专业严谨的反复检测,适配每

一部奔驰汽车,满足所有挑战性的需求。这些在品质上拥有奔驰严苛认证的原厂配件,为客户提供了更为专业、可靠的行车保障,也让星徽体验持久闪耀。

精益求精、真诚以待,传承了汽车发明者128年的光辉历史,奔驰致力于以先进的技术水平和卓越的服务品质深耕售后,为中国消费者提供最佳的服务体验,把具有悠久传承和深厚底蕴的修养之道,转化为对每一辆奔驰汽车、每一位奔驰车主,无微不至、无时不在的呵护与关爱。

(杨婷)

有口碑,才能“任性”

全新威驰折服众多挑剔年轻车主



青岛车主:覃先生夫妇
标签:新婚夫妻
用车感受:从反对到喜爱,被全新威驰完全征服

在青岛,刚刚新婚不久的覃先生与妻子第一次发生争执。在这个新家庭第一辆车的选择上,覃先生喜欢德系车,而妻子却喜欢日系车的省油。当覃先生还在犹豫不决时,有主见的妻子早已将全新威驰开回了家。不过,在经过一段时间的使用后,全新威驰省油、大空间、易操控的优点完全征服了覃先生,如今,他已经开始向纠结买车的朋友推荐起威驰来。

青岛车主:孙先生
标签:居家男人
用车感受:空间大,全家出行都开心
“胖哥哥”孙先生的全新威驰已经跑了1万多公里,“命中女神”是孙先生给爱车的称呼。由于体型大,孙先生被许多车拒之门外。但在试驾了全新威驰后,平时开车属于“半躺”姿势的他,不仅坐直了,还能给后座的家人留出不少空间。而威驰良好的静谧性和舒适性让孩子也能安心地坐在后排,没有其它车辆闷得难受的感觉。在全家出行时,孩子一坐一两个小时也不哭不闹,全新威驰让爷俩都开心。

潍坊车主:王先生
标签:自驾达人
用车感受:操控性好,自驾游说走就走
潍坊的王先生是个自驾达人。“开着威驰各种道路都走过,它底盘较高,通过性好;方向盘轻盈,刹车性能好一踩就灵;跑山路时,急转弯灵活;换挡平顺性很赞,正

相关数据显示,去年11月份上市的一汽丰田全新威驰,凭借热销14万辆的佳绩,成功跻身小型车市场主流地位。同时,在主流汽车网站用户口碑调查中,全新VIOS威驰稳居竞争车型对比口碑排行榜第一,成为年轻用户购车的首选车型。

常驾驶时没有顿挫感,跑高速平稳、安静。”有次王先生和朋友一起开车去草原自驾,回程时,另一辆车的两个朋友硬要挤到他的车上,说威驰坐起来舒服,后排有地儿放腿,不憋屈。

济南车主:金小姐
标签:职场新人80后
用车感受:口碑好,性价比高,外观内饰都满意

济南的金小姐初入职场,喜爱一切时尚、潮流、有个性的东西。对于买车,既看重车辆的外观与内饰,也看重车辆的性价比与油耗。外观动感、油耗经济、空间足够,易养易驾的全新威驰成了首选。“我老爸有一辆老威驰,已经开了5年了,十二万公里,至今没发生过一次故障,太给力了。他以前舍不得给我开,现在我也有一辆,而且比他的还好看。”

在这个“有钱,任性”的时代,全新威驰凭借良好的品质与口碑,折服了众多挑剔的年轻车主。在短短一年时间里,14万车主的选择,就是最好的见证。

作为一款专为中国年轻人打造的“梦想之车”,全新威驰针对年轻人真正需求的功能和配置研发设计,专注于帮助年轻人实现“拥有汽车梦想”。在上市后,还相继参与CTCC中国房车锦标赛、启动威驰“创可贴”车贴DIY等活动。一系列精准的营销手段,深入传递了其“向前,梦想将至”品牌精神,同时得到越来越多年轻人的认可和信赖。

(宇文)

全新一代科鲁兹 新生代操控王

10万元即可拥有同级唯一1.5SIDI中置发动机笑傲江湖

“有钳(钱)就是这么任性,土豪任性,学霸任性”……曾经贬义的“任性”一词又被重新演绎,成为“有底气”的代名词。虽然任性的身份不是人人能有,但给自己买款可以“任性”的座驾并非难事。今天为大家推荐一款动感、时尚的科技性能中级车——雪佛兰全新一代科鲁兹。相信以它强劲高效的动力和流畅自如的操控,能让我们的任性驾驶更有底气。

10万元唯一中置直喷技术 高效动力低油耗领跑同级

全新一代科鲁兹是通用汽车全球新一代紧凑型中级车平台诞生的首款车型,整车99%的零部件都经过全新设计,尤其是动力总成有了全新变革,实现高效性能和优异燃油经济性的完美平衡。新科鲁兹全系采用中置直喷技术,在同级车中实为少见。入门级车型搭载同级唯一的1.5 SIDI中置直喷自然吸气发动机,可获得84kW的最大功率和146N·m的峰值扭矩,成为时下1.5L级别的佼佼者。

新科鲁兹为1.5发动机匹配了6速DSS智能启停变速箱,换挡更为平顺,挡位反应也更加灵敏。其自带的Start&Stop智能自动启停技术还能进一步降低在日常行车时的燃油消耗。除此之外,凭借铝制材料等轻量化材质的应用,以及配备超低滚阻系数轮胎,1.5L车型的燃油经济性较上一代车型提升13%-21%,百公里综合



油耗低至6.0L。

动感操控抗衡欧系 入门级不减驾控乐趣

科鲁兹与生俱来的运动基因成就了操控王者地位,三度折桂WTCC世界房车锦标赛就是最佳证明。作为第二代车型,全新一代科鲁兹由欧洲团队主导设计,在德国完成车身结构和整车架构,全系配备的增强型赛车级底盘在纽博格林赛道上完成调校。

此外,新科鲁兹全系配备通用专利的瓦特连杆后悬挂和博世9代ESC电子车身稳定系统,并大量运用轻量化材质,如高强度钢和全铝副车架等,为车身减重100公斤以上。双管齐下的结果就是,车辆灵活稳定性得到显著提升,转向更加灵活、精准,在高速转弯等特殊工况下仍能保证最佳的操控性和稳定性。驾驶员即使驾驶入门级车型,同样可以畅享随性操控的快感。

万元现金优惠助阵 心动不如“任性”行动

除了动力操控,全新一代科鲁兹在车身造型上做了大刀阔斧的改进,以满足时下消费者的审美需求。新科鲁兹的设计灵感源自雪佛兰经典跑车科尔维特和概念车Tru140,整车线条更为柔和、流畅,极具现代感。车内外恰到好处的镀铬饰条,马鞍棕色内饰的大胆运用,甚至是车身及饰件间隙精度的控制,都体现出堪比高级别车型的工艺与品质。

更让人惊喜的是,全新一代科鲁兹推出了极为优惠的“购车召集令”活动。从现在起,消费者购买新科鲁兹1.5L自动时尚版、自动/手动精英版以及1.4T全系车型,即可获得高达万元的丰厚礼遇!不仅如此,新科鲁兹全系车型都可申请雪佛兰“8万元定额贷”金融方案,最低首付不到3万,并能享受12个月还款期“0”利息和“0”手续费的优惠政策!面对这样一款综合实力和品价比明显领先同级的紧凑车型,你是否已经准备“任性”行动了?

(陆小虎)