

●车展前记者探服务

主动出击送超值服务

## 荣威“主动服务”招招感动顾客

文/片 本报见习记者 牟晓梅

“

“荣威的服务在售后中很突出,不仅处处为顾客着想,还主动上门送超值服务。”3月27日,记者在烟台大成荣威4S店采访时,几位车友向记者讲述了自己和“荣威”的服务故事。

►荣威车主与工作人员在一起。

主动换新件  
“等”到让车主感动

家住福山区的市民刘政民告诉记者,去年12月27日,自己买了一款红色荣威550,到目前刚好3个月了。谈到荣威的售后服务,刘先生毫不犹豫地竖起了大拇指。刘先生说,令他印象特别深刻也特别感动的一件事情发生在刚买车两个月左右。

当时车载GPS导航系统出现一点故障,打电话给售后服务杜拉拉,她马上安排了专业维修人员并约定好时间对刘先生的导航系统进行调试。

后来,经检测维修效果还是不理想,4S店的工作人员二话没说,就答应给刘先

生换一台新的车载GPS导航系统。“说实话,之前我听一些有车的朋友讲过,即使在质保期内,一些汽车厂家和经销商也不会主动给车主换配件。但是,大成荣威4S店不是这样,我什么要求也没提,人家就主动提出给换台新的车载导航系统。”刘先生由衷地表示。

这还不算,感动的还在后面。刘先生回忆说,当时,他与杜拉拉约好第二天上午9点,在荣威4S店见面。但是,第二天因为突然有事,等他到达约定地点时,已经接近11点。“本以为人家服务人员早离开了,没想到,杜拉拉跟一位售后维修人员一直在等我。”刘先生说,当自己到达时售后人员没有一点抱怨,仍然很热情地服务着。“人家

为了我,一上午什么事也没干,专门等着我,这一点很让我感动,拥有荣威让自己有一种尊崇感。”

主动上门送服务  
5月服务再升级

谈到售后服务问题,负责烟台大成荣威4S店售后的李经理表示,“荣威讲究的是一种尊崇,让客户有一种贵宾的感觉。”

李经理告诉记者,因为4S店设在烟台,很多下面县市区的客户,过来保养车很不方便,尤其是当车子出现故障不能开动时,对顾客而言是一件很头痛的事。“考虑到这些因素,为了做到真诚为车主服务,我们将打算带着维修工、工具以及一些常

用的保养材料上门为车主提供维修以及保养的服务。”

李经理说,此项服务有望在今年5月份实现。“考虑到招远、莱州等县市区的车主过来保养,还要交过路费,这些费用我们已经在保养费用中扣除。”

荣威550车主刘东告诉记者,他是去年12月份提的车。“开始买这款车时70%是因为非常喜欢这款车的外形,30%是因为荣威的售后服务很令人信服。现在用了三个月,如果再让我说买荣威的售后更感人。”

“现在跑了多少公里了,什么时间该保养车了,这些事根本不用自己操心,4S店的售后人员会定期打电话询问车况,提醒我驾驶、保养事项等。真的很贴心,很周到。”他说。

热线电话:6879062

电子邮箱:144160246@qq.com

车视界QQ群:144160246

车友故事会

## 我的乐乐,我的“初吻”

作者:烟台乐风车主/厉(man)

去年冬天,我跟老婆刚搬进新家不久,为了方便决定买辆车。查了N多资料,又咨询了众多好友,最后选中了魅红色的乐风1.4MT风版。

冬天的烟台,简直是个雪窝子,回想买保险时,卖保险的大哥告诉我们,前几天有个大姐提车当天出了9次事故,最后一次车和树“亲上了”,被4S店拖走,纪录才没有继续上升。

去年12月16日下午4时,鹅毛大雪。在岳父家吃过晚饭后,朋友打电话说,明天油价会涨,为了加半箱油,乐乐差点出了大问题。

从岳父家到加油站需下一个长坡,我把车速控制在40公里,因为看见路面有点光,就轻轻点了一下刹车,有点滑,赶紧减油门、摘挡,摘到一档了,离加油站外面的路肩还有10米左右,瞄了一眼时速,还有10公里的样子,心里感觉不太妙……踩下刹车,砰的一声,右前轮顶在了路肩上。还好,只是虚惊一场。

4S店维修师傅说在那个速度下,如果最后不点刹车,正撞在路肩上没有问题。这次完全是经验不足呀。

海马王子  
为你而生

海马汽车

王子相伴 温暖随行

海马王子炫彩赏车会

车展订车送

“油”



国通福仕达室外展区S26

烟台国通汽车销售服务有限公司 销售热线:0535-2122000 地址:烟台市芝罘区机场路383号(鸿运汽车城南30米)

2011烟台春季国际汽车展示交易会

时间:2011.4.8-4.11

地点:烟台国际博览中心



