



专访烟台华宇汽车销售有限公司总经理杨东杰

打造一对一服务,和车主一家亲

文/片 本报记者 孙芳芳

“通过新车交车时与客户的初次联系,后期的登门拜访,逐步建立起对客户一对一全程服务。”16日下午,烟台华宇汽车销售有限公司总经理杨东杰向记者介绍了“江淮一家亲,华宇一家人”的服务理念,正是这种把客户当成家人的服务宗旨赢得了越来越多车主的信赖。



烟台华宇汽车销售有限公司总经理杨东杰。

>>2008年进军幸福南路 一举成为体系旗舰店

“我们是2008年进入幸福南路的,别的汽车4S店刚建时规模大都很小,后来一步步发展起来,而我们刚开始就建的规模比较大。”说起当年的建设,杨东杰的语气中充满着自豪,他告诉记者在2008年,烟台华宇汽车销

售有限公司就被授予了“体系建设奖”。另外,从建店以来,车型也是越来越多。“2008年的时候只有两个系列,现在已经发展到七个系列了。”杨东杰告诉记者,除了车系增多外,店内人员的数量也由原

来的40人增加到现在的60多人。华宇汽车所做的工作也得到了认可。2008年获得江淮体系颁发的“体系建设奖”,2009年获得江淮体系颁发的“最佳服务奖”,2010年获得“销量倍增奖”。

>>一个顾问对应一个客户 24小时不间断服务

在售后服务上,烟台华宇汽车销售有限公司提出了“江淮一家亲,华宇一家人”的服务理念。其中,一对一服务是江淮乘用车“一家亲”服务品牌的重要组成部分。“一对一服务就是一个服务顾问对应一个客户,要求对任何客户都有指定的服务顾问。”杨东杰告诉记者,每个车主在新车交付时都会和销售

顾问、服务顾问进行拍照留底,从而建立以后的一对一服务。据杨东杰介绍,一对一拜访主要包括“探亲”和“迎亲”两步。“探亲”就是专卖店服务技术团队要带着必要的设备和备件上门拜访客户,了解客户车辆使用、保养中是否存在问题,并且现场做基本的检查保养。”另外,一对一的服务

还包括“迎亲”。“‘迎亲’就是针对上门拜访时发现的问题,服务站提前做好预约,技术方案准备、备件准备等恭候客户进场。”“为了保证一对一服务,4S店内还进行了相关配套。”杨东杰告诉记者,店内配备两部车,一部是救援拖车,一部是一家亲服务车,从而保证24小时不间断为客户提供一对一服务。

>>看好物流快运业前景 进军商用车市场

“今年我们顺应发展趋势,推出了商用车的新车型。”杨东杰告诉记者,随着中国经济的快速崛起和城市化进程的不断加快,中国城市规模不断扩展,城市物流快运业的发展也发生着根本性的改变,这就为商用车提供了市场。“现在不少城市都对大货车进行限行政策,而多功能商用车就成为当前城市流动性的最优解决方案。”杨东杰告诉记者,在欧洲,多功能商用车已经成为城市运输的主要解决方

案,2010年欧洲多功能商用车的销量已经达到了100多万辆。“欧洲的今天就是中国的明天,多功能商用车在中国蕴含着巨大的市场潜力。”正是看到了这一巨大的市场潜力,烟台华宇汽车销售有限公司在今年10月底引进了星锐多功能商用车。“针对这款车我们还特意推出了十项承诺。”杨东杰告诉记者,24小时的服务热线、首问负责的信息处理、合理透明的服务报价等都是华宇公司做出的服务承诺。

齐鲁晚报·今日烟台

本年度最后一次汽车

团购

12月,一起去车展砍价吧!



团购热线:
0535-6630821
(周一至周五)
13361397891

齐鲁晚报·今日烟台
倾力打造汽车团购平台,
为购车者提供省时、省力、省钱的购车服务。
邮箱:1623221101@qq.com
邮件请注明姓名、联系电话、意向汽车品牌、车型、价位
QQ群:169754587

战略合作媒体:齐鲁手机杂志 烟台大众 烟台移动手机报 手机会员俱乐部