

幸福南路看车行之售后篇

启动加分服务：要做就做好品牌

文/片 专刊记者 韩英英

“传祺的问世真是十年磨一剑啊。”广汽振洋店售后经理张希法感慨道。张希法说：“广汽乘用车从1998年开始与本田合作，随着技术的发展和成熟，并且学习了本田的管理理念，广汽传祺Trumpchi终于在去年面世。”



图为广汽振洋店售后经理张希法。

上门巡修 委托代修

广汽传祺落户烟台还不到一年，由于多数车辆刚过首保期，与其他品牌相比，传祺的售后部门似乎有些“清闲”。但售后的工作人员却并非因此而闲下来，而是更忙碌地准备着基础工作。11月16日，记者采访时，张希法说：“传祺从一开始的定位就是中高端车，要做就做好品牌，包括售后也是这样。我们有一支16人的售后团队，而且大师傅要求至少有5年以上的工作经验，其他员工要求至少大专以上学历。这是良好服务的基础之一。”

由于现在很多车主不需要回店维修和保养，张希法和其他工作人员就利用这段时间为以后的工作打基础。他说：“我之前在一个新

建的4S店干过，他们就是因为是客户少的时候没有打好基础，后来客户多起来，服务能力反而跟不上了。除了要车型全面了解、强化维修技术，还要完整地学习整个售后的流程。”

近期，售后部还开展定期到莱阳、莱州、海阳等县区，为客户上门巡修。作为烟威地区总代理，广汽振洋在威海选择了广汽本田4S店中硬件和客户满意度最好的代理维修点。张希法说：“巡修和代修也是考虑到给客户省去来回的油费和过路费。”

加分服务 超值服务

传祺是广汽乘用车旗下的一个车型，由于目前只有这一款车，传祺也成为品牌的代称。与它同步的还有其服务品牌——

“加分服务”。与广汽传祺上市同步，进行服务品牌的导入，能看出广汽乘用车对服务非常重视，同时也是在向消费者表明，广汽乘用车已经在服务方面做好充分准备。

张希法介绍说：“加分服务有四个方面：专业服务、周到服务、创新服务和信赖服务。具体来说就是专业团队、专业配置、专业流程，并且广汽乘用车的服务网络在短时间就覆盖了全国主要的汽车消费区域，再加上三年十万公里的质保承诺，都能让消费者畅享安心服务。车只是个桥梁，我们通过车和顾客建立信赖的关系。打个比方，用十分制为服务质量计分，我们要做到的是客户给我们打十二分甚至更高。”

他还说：“其实，车主能感受到服务的就是在保养的这段时间。为了这段时间，我们要做的有形和无形的工作还多得多。比如，为了环保，我们在全渠道内推广水性油漆。此外，广汽乘用车还特别设置了QC专员，对维修的每辆车都进行出品前质量检测。我们的服务之所以值得信赖，零部件价格、服务工时、费用等对消费者都是公开透明得。整个维修保养过程，顾客在休息区就能通过落地窗看到维修进度。这些都是超出顾客所付价格的服务。”

没有投诉 没有抱怨

作为一个新品牌，传祺非常重视客户满意度，尤其是首批客户的满意度。张希法说：“对此我们还做过专门的调查，从调查结

果来看，没有客户投诉也没有客户抱怨。”

不断超越顾客期待就是广汽乘用车的愿景，服务则是尽量做到满足车主需求甚至超出期望值。张希法说：“其实广汽乘用车对这个结果是很自信的，但对首批客户满意度的调查是必须的，因为通过调查还能发现流程之外，细节上有没有需要补充的。在烟台地区，我们的重点是根据当地人的用车习惯和特点，优化服务流程。”

张希法还根据自己在广汽本田的工作经验谈到：“汽车品牌的成长无非看销售模式和售后模式，而售后模式关系到4S店的成长。传祺全国首批50家店全都选择比较有实力的集团，也是在给良好的售后打基础。”

车市快讯

2012款智跑科技升级全“芯”上市

备受瞩目的东风悦达起亚2012款智跑，已于11月8日全国同步全“芯”上市。升级后的智跑价格区间维持在16.48万元至24.98万元。作为东风悦达起亚旗下的高科技都市SUV，智跑自2010年10月投放中国市场以来，销量稳居中高端都市SUV第一集团。此次2012款智跑从市场发展趋势和消费者的需求出发，以更科技环保的动力性能、更流

畅的操控性能、更高档精致的内饰实现突破升级，引领人车互动，体验不一样的都市先锋生活！

作为“都市智先锋”，2012款智跑在继承传统科技优势的基础上全新搭载了Nu2.0发动机，该款发动机基于强化燃油性、轻量化、紧凑性为目的所研发，于2010年底在中国量产下线并出口美国，2011年5月远销欧洲，受

到欧美客户的充分认可。今年11月，东风悦达起亚将Nu发动机引入2012款智跑。作为亚洲首款搭载Nu发动机的车型，2012款智跑的动力、节油以及静音性表现优异。其最大功率和最大扭矩分别达到165Ps和199N·m，配合全新升级的6速手动变速箱，不仅动力输出领先同侪，加速性和操控性也进一步加强。在重量上，Nu发动机较之前的0II发动机锐减

9%，轻质化设计赋予其更卓越的节油性，综合工况油耗仅7.8L/100Km，同比下降6%，甚至可以与中级轿车相媲美。整体而言，2012款智跑不仅在城市道路中更加得心应手，在面对复杂路况时，亦多了几分从容气概，更好地诠释了城市轻逸、户外狂野的先锋境界。欢迎莅临机场路烟台荣通专营店赏车试驾。

通讯员 毕晓婷

东风雪铁龙C5东方之旅纪念版烟台君美耀然上市

11月20日，东风雪铁龙C5东方之旅纪念版将在东风雪铁龙烟台君美4S店耀然上市，当日购车有惊喜，来店即送纪念礼，更可参与抽奖，活动多多，精彩纷呈。

10月21日，创享之旅——雪铁龙纪念东方之旅80周年全球系列庆典活动到达中国，东风雪铁龙为纪念雪铁龙东方之旅特别打造的限量专属车型——C5东方之旅纪念版耀然上市，售价17.79万-30.09万元。C5东方之旅纪念版包括3.0L、2.3L和2.0L三个发动机排量，共七款车型，10月21日起在全国范围内共限量发售3000台。

2011年是东方之旅80周年，东风雪铁龙成功在国内举办了新东方之旅巡演，开启了东方之旅80周年系列纪念活动的第一季。而本次雪铁龙全球庆典活动抵达北京之际，东风雪铁龙也同步启动了新东方之旅第二季——创享之旅，并同时推出C5东方之旅纪念版车型，将纪念活动推向了高潮。

本次东风雪铁龙特别选择C5为东方之旅打造限量纪念版车型，意在通过C5的人性科技和尊贵品质来诠释东方之旅的创新精神，更是与用户一起共享这份传奇荣耀。

在科技配置方面，C5东方之旅纪念版尊贵型及以上车型配置了倒车影像装备。倒车影像功能便利了用户在任何路况下进行倒车，提升了车辆在倒车状态下的安全性。同时，纪念版车型还特别镶嵌了“东方之旅”专属标识。

作为纪念东方之旅活动的献礼，C5东方之旅纪念版车型是对消费者长期以来支持与厚爱的回馈。拥有专属性的细节设计、丰富的人性化科技配置的纪念版车型，为用户带来超越价值的尊享体验。

随着C5东方之旅纪念版车型的耀然上市，东风雪铁龙将让越来越多的消费者感受雪铁龙近百年来不断创新文化。与此同时，日益完善的C5车型也将为更多都市新一族带来动态舒适与法式优雅兼具的尊贵享受进一步巩固C5在中高级车市场的主流地位。通讯员 原新明



以大为美 试驾东风风行景逸1.5XL

“羊”加“大”就是美，这是汉字诞生的那个古老年代人们最朴素的审美观。对于6万到8万元这个入门级别的家用车而言，相信大部分人的评价标准是同样朴素的。当然，这种朴素的评价标准不仅包括大小，还包括实用性和方便性

等；同时考虑到我们毕竟生活在21世纪，朴素亦不排斥视觉上的美感乃至时尚。

对于这种以大为美的朴素美学，东风柳汽显然有着深刻的认识，要不然他们怎么会把自己的新车命名为“景逸1.5XL”呢？在“L”满街跑的中国，“XL”或许更容易吸引眼球，尤其是对一辆入门级家用

车而言。景逸的外观干脆、饱满、洗练，还带有一丝动感。由展翼式前格栅和硕大的进气格栅组成的双梯形前脸似乎是借鉴了福特的设计，配合箭头形大灯，整个前脸显得有声有色。车尾则简练一些，竖直的尾灯显得很壮硕。整体而言，作为一款入门价不过6万元的家用车而言，景逸的外观还是颇具吸引力的。

相比之下，景逸的内饰设计要更朴素一些。中控台到挡把处戛然而止，下方空间被大方形地空在那里。中控台的设计颇有些老福克斯的味道，有板有眼，中规中矩，很难给人留下深刻印象，也不容易过时。事实上，景逸的整个内饰差不多都是这种风格。平淡之下，车内杯架和储物格等对比皆是，看上去相当实在。

通讯员 陈茂朋

东本超越第九代思域订单火爆

第九代CIVIC(思域)10月29日全国上市，在整体价值提升约2万元的基础上，比第八代思域原有车型整体降低约1万元。“先进、低油耗、安全”成为第九代思域的核心卖点。

“全息座舱”让人如置身未来太空飞行器之中。“智能化多功能显示系统”、ECON(智能化绿色驾驶辅助系统)等高科技配置更是为消费者提供了前所未有的个性化智能化操控体验。

第九代思域安全性也大幅提升。全系标配的主副安全气囊和侧气囊，给乘员带来更有效的保护。VSA(车

辆稳定辅助系统)与EPS(电动助力转向系统)互相配合，提供完美车速和姿态控制，确保行车安全。

低油耗向来是CIVIC品牌的强项，“1.8L排量、1.5L油耗、2.0动力”这一产品标签早已深深烙印在每位第八代思域车主的心中，而第九代思域在此基础上实现了油耗的进一步降低，通过发动机调校和智能化配置调节，1.8L和2.0L排量车型综合工况油耗仅6.8L/百公里和7.4L/百公里，在同级车型中绝对首屈一指。

第九代思域一上市就引发市场热潮，展现出凝聚八代精华的产品魅力。而另据了解，第九代思域保修政策也同样由2年或6万公里提升为3年或10万公里，在产品升级的同时进行服务升级，不仅展现出东风本田对第九代思域的信心，更显现出东风本田对消费者的诚意。产品力与服务力共轨提升，第九代思域订单火爆看来只是持续热销的序曲。

11月19日、20日东本超越汽车邀您一起参加新思域赏车试驾团购会，现场订车有惊喜，好礼多多，优惠不断。

通讯员 李骏妍

