



一汽马自达全国首家全新标准4S店菏泽开业迎客

# 鼎泰4S店:拼服务,卖好车

文/本报记者 董梦婕 片/本报记者 邓兴宇



7月13日,作为一汽马自达全国首家全新标准、占地4000余平方米的一汽马自达山东鼎泰4S店在菏泽开门营业。据了解,近年菏泽市内4S店如雨后春笋般蓬勃增长,越来越多市民选购车辆的关注点发生变化,标准已从价格、配置等产品本身转向服务层次。作为一汽马自达全国首家新标准4S店,它又将如何为客户带来全新的超越服务?记者对新标准4S店的硬件、软件进行了实地探访。

## 以礼卖车,顾客至上宾至如归

13日,记者来到位于菏泽市黄东路铂程汽车园内的一汽马自达山东鼎泰4S店。透过整个展厅装饰的钢化玻璃结构,展厅内所陈列的各类靓车一览无余。阳光透过明净的落地窗照射在流线型的车身上后,时尚的形象又多了一分优雅。

新的展厅宽敞明亮,内部除了主要受力支撑的顶梁柱外,没有过多的装饰和复杂的陈设,如同马自达简洁有力的美感,这种低调的奢华反而让人增加好感。

“您好,欢迎光临,有什么可以帮您?”刚踏进展厅,满面春风的销

售人员立即上前咨询。当得到记者不冷不热的敷衍回答后,销售人员没有怠慢,依旧紧紧地跟着,对于记者不时提出的问题都能及时简单地解答,服务恰到好处。

记者注意到,店内陈列的展车均是马自达新款及最畅销车型,有2013款马自达6、马自达6睿翼、马自达6睿翼轿跑、马自达8、原装进口马自达5、原装进口马自达6Atenza、原装进口马自达CX-7、原装进口马自达MX-5等。展厅内最新技术、最新车型的焦点平台、精品区的设立,更让顾客多元化个性化需求得到一站式满足。

从踏进展厅时就已有多名市民前来参观选车,一个小时过去后,人数一直有增无减。每当有顾客在展厅内沙发与玻璃茶几组成的洽谈座位落座时,销售人员便会马上奉上一杯清茶。“这种茶由麦冬、小枣等多种滋补物品冲泡,尤其适合女士饮用,是专门找中医配制的健肝养肝茶。”销售人员介绍。

记者了解到,山东鼎泰4S店在开业前夕陆续登门拜访了100余名客户,并为每位客户提供简单车辆设备检测,将无微不至的关爱传递到更多客户家中。



▲4S店优雅的服务休息区。

## 以客为本,休息区格局精心设计

售后服务接待区的服务水平是4S店留给车主的第一印象。了解完车型,记者随即来到客户休息室,整个客户休息区的色调和展厅相统一,布置得井然有序又无尘不染。

除了中央开放式的休息区,休息室还被细心地分为吸烟区、儿童区、上网区、洽谈区等多个功能区域,消费者可以根据自己的需要选

择,功能各异的休息区在满足客户的个性需求的同时又各自独立互不干扰,实现了对客户的个性化接待。

一汽马自达山东鼎泰4S店执行总经理吴雷表示,公司的理念就是把最好的服务带给客户,客户休息室还将继续完善,准备在自助服务区放置吊柜和顶柜,放置一些免费的不同食品和饮料供顾客自取,

让所有来消费的顾客都能像到家一样的随意自在,还将做一面企业文化墙,让消费者在休息时能对品牌有更直接的认识。

最为独具匠心的是,休息区与维修车间以一排大落地窗相连,整个维修保养车间完全暴露在客户眼中,顾客坐在休息区里面就能透过玻璃幕墙,全程“监控”爱车的维修状况。



▲敞亮的展厅里展示着不同的车型。

## 步步为营,三道关提高一次性修复率

正对着服务接待区的是四间紧凑又独立分隔的接车区域,接车顾问随时观察是否有新车驶入。您将车辆驶入预检区前,就会发现已有工作人员及等候接车的售后维修技师早已在保养停车区域恭候。

接车过程中,工作人员首先对车辆外观等做全方位检测记录,包括漆面是否有瑕疵、整车是否有磕碰等。检测完车辆外观,维修技师接过车主递来的车钥匙,再将车辆开到维修车间的维修工位进一步检测维修,顾客则被引导至休息区。

透过休息室的玻璃窗能看到,车辆进入维修车间不久后马上就有维修人员开始工作。与休息区温暖舒适的风格截然不同,维修车间内拥有达到行业领先水平的标准保养工位,钣金工位,中途工位,还有烤漆房,大梁校正仪,四轮定位仪,车辆故障检测仪器等众多完备精良的维修检测设备,专业的工具摆放有序,完全是个钢铁世界。当然维修人员的超一流技术更是不在话下。

“所有服务人员均受过厂方专

业的培训和严格的考核,各类技术人员具有多年的维修工作经验,维修组长的工作经验均为8到10年。”执行总经理吴雷表示,为了减少返修给顾客带来的麻烦,提高客户的满意度,在提高一次性修复率上做了很多努力。

目前4S店已经接受马自达全系车型的保养维修,并建立一套完善的检测体系,所有售后维修要经过第一小组自检、第二小组互检、技术总监终检三个环节,优质完善地为顾客服务。



▲菏泽市民进行攀爬,体验挑战极限的快感。

## 开业有惊喜,邀市民挑战“岩壁芭蕾”

“加油,加油……”从7月10日开始,菏泽市步行街北侧多了一座高12米的攀岩墙,并配有专业人员指导、保护,每天来此处挑战的市民络绎不绝,岩壁上尽显他们的超凡勇气和矫健身姿。

原来,此次菏泽市首届鼎泰杯攀岩邀请赛由一汽马自达山东鼎泰4S店与齐鲁晚报·今日菏泽联合,活动从7月10日到7月14日,所有参与者除了能体验极限运动带来的快感,还能获赠一份纪念品。攀岩挑战赛决赛定于7月14日举行,当天会所有挑战者

中评选出特等奖2名,一等奖2名,二等奖10名,三等奖20名,并给与相应奖励。

不仅仅为了小奖品,这个新奇的休闲运动活动一出现,就让众多运动达人忍不住手痒。工作人员告诉记者,活动现场每天下午4点半到8点半人气最高,来挑战极限的市民从18岁到40多岁不等。为保证安全,工作组还为来挑战的市民准备了36码到43码的登山鞋。“很多运动爱好者尝试攀爬很多趟,有位市民上午攀爬了6趟,下午又和家人一起来攀爬了2趟。”

“身体要尽量贴紧墙面,以脚尖踩攀岩点,手尽量往高处抓。”挑战者在攀岩墙上奋力向上,教练则在岩壁上不时地提示攀岩技巧。记者忍不住跃跃欲试,虽然事先已详细听了攀岩小诀窍,但是真到上阵时却发现没那么简单,刚爬到一半就已累得满头大汗。看到旁边的攀岩者遥遥领先,顿感技不如人。

“攀岩是项积极向上的运动,与马自达车向来追求运动和驾控很贴切。”刘伟说,通过现场攀岩活动,很多市民对马自达车辆品牌有了新的认识。