

齐鲁车展二十周年巨献,对话车企高管⑦

奔驰北区总经理魏超： 客户是“安身立命”之本

眼下,中国车市正身处波涛汹涌的转型期中,阵痛在所难免,在这场时代的冰与火之歌中,有迷茫,有观望,也有谨慎乐观、脚踏实地。当很多品牌还在想方设法提升销量的时候,奔驰却另辟蹊径地将大量的时间精力财力放在了提升客户体验上。

炎炎夏季,春城仍有一丝凉爽,在北纬43.88°的长春,记者见到了北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司北区总经理魏超。从品牌到区域,梅赛德斯-奔驰都在以客户为尊的信念为魂,《服务公约》为基石,全方位立体化为客户提供“比满分多一分”的服务,在追求极致客户体验的路上一路奔驰。

“为客户提供“比满分多一分”的服务,在追求极致客户体验的路上一路奔驰。”

北京梅赛德斯-奔驰
销售服务有限公司北区总经理
魏超

奔驰好不好,客户说了算

你提或者不提,数据就在那里,其中,销售数据更是众人关注的焦点。只不过,有的将它看成悬置头顶的达摩克利斯之剑,有的把它看做侧面检验产品及服务的一组数字。

对于奔驰的上半年销售情况,以及北区的表现,魏超表示:“今年上半年,面对市场的诸多变化,我们通过与经销商合作伙伴的精诚协作,积极调整战略部署,延续了核心业务的稳步发展态势。”他补充道,“相信此次长春车展上市的两厢车型全新A级车的加入,将为新生代家族再添新彩。同时,今年恰逢奔驰在华的又一个‘SUV之年’,下半年,我们将带来众多SUV新产品,北区

也期待在这一细分市场中获得更好的市场表现。”

作为百年品牌,奔驰将客户体验放在了一个至高点。尽管每年每季都会有销量排名,但魏超表示,“无论是品牌还是区域层面,我们对这一点是具有共识的,那就是:我们从不将销量数字作为衡量我们工作的首要标准。”他指出,客户是“安身立命”之本,唯有让客户在与奔驰接触的所有触点都获得满意的、甚至是超乎预期的体验,才足以使品牌有资格去企及更高的成功。他强调:“客户体验是基石,奔驰好不好,始终是客户说了算。”

《服务公约》体现“客户为尊,将心比心”

行动比承诺更有说服力。今年5月23日,奔驰销售公司、奔驰金融公司与授权经销商联合推出了《服务公约》,将“客户为尊、将心比心”的理念融入日常工作,强调运营和管理的合规化、服务及收费的透明化。此外,奔驰也推出了奔驰品牌乘用车及smart品牌乘用车新车质量保障政策,“自开具购车发票之日起60天内或行驶里程3000公里内(以先到者为准),如因产品质量问题导致

需要更换主要零部件,消费者可直接要求免费更换同款、同型号新车。”这一系列的服务升级可以说是开汽车行业之先河,也给奔驰客户和准客户吃了一颗“定心丸”。

“《服务公约》一推出,我们就受到了北区市场的肯定和经销商伙伴们的积极支持。与经销商伙伴一道,我们也在一线工作中不断深化认知和实践。”魏超表示。

创造“比满分多一分”的体验

“客户体验应该是生动的、鲜活的,是具有人情味和温度的。”谈及客户体验,魏超说道:“流程与标准只能规范服务,发自内心的将心比心与贴心关爱才是传递星徽品质体验的核心。”

7月,奔驰北区启动了专注于零售体验升级的“101全明星计划”。“零售端的客户体验主要由一线环节完成,一线员工的服务热情和服务能动性在很大程度上决定了客户收获的体验。”魏超说道,“101意指‘比满分多一分’。这项计划聚焦经销商日常运营中的10个普通的岗位:销售顾问、试驾专员、保洁、保安等,以激励在一线岗位兢兢业业付出的奔驰人。我们希望以一个温暖的、具有人文情怀的项目,最大程度地让一线员工感受到归属感、自豪感和成就感,鼓励他们‘比满分多一分’的服务和体验传递给客户。”

如何实现这“比满分多一分”的承诺?魏超认为,客户体验要“多一分将心

比心”“多一分人情温度”“多一分贴心体恤”“多一分烟火滋味”“多一分创新巧思”。在奔驰的经销商展厅中,夏日有凉茶,雨天有雨伞,冬日有暖宝,甚至还为试驾的女性客户准备了干净舒适的全平底鞋……细节之处见真章,“很多时候客户体验落在细节之处,你可以说它很轻微,轻到比如一杯茶、一顿客餐、一个贴心提醒,等等。有时候也可以很重,举个例子,我们北方很多城市在暴雨之后容易积水,我们一家经销商的员工就曾冒着危险,从积水深处漂动的车辆中救出被困客户。这种客户体验有时甚至重到以生命相托。”

此外,开拓服务思路同样重要,魏超坦言,“我们也在与经销商伙伴一道‘走出去’,学习并吸纳优秀的新兴业态服务模式和服务经验,跳出汽车零售的局限,为新零售下的运营和服务工作创造新的契机。”

(季静静)

后记:作为知名的豪华车品牌,梅赛德斯-奔驰和齐鲁车展结缘多年。1999年梅赛德斯-奔驰在首届齐鲁车展上惊艳亮相,自此与齐鲁车展结下了不解之缘。从相识相知到彼此成就,二十年,弹指一挥间。今年,齐鲁车展迎来了二十周年生日,北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司北区总经理魏超送上了真挚的祝福:“恭喜齐鲁车展举办二十周年,同时,预祝齐鲁车展在未來办得越来越好!”



2019

引领汽车时尚生活

齐鲁国际车展

第四十届齐鲁国际汽车展览交易会

2019年9月5-9日

山东国际会展中心(原济南西部会展中心)

主办单位: 齐鲁晚报 齐鲁壹点

承办单位: ufi 天一会展

指定银行: 中国建设银行

新展馆、新升级 齐鲁车展20年

10万平米展览面积

80余个主流汽车品牌

1000款畅销车型

车迷嘉年华 / 改装车展览 / 汽车知识竞赛 / 潮童大赛 / 无人驾驶体验 / 电竞大赛 / 天天都有特价车



扫码免费领票
(现场购票20元/张)