



郑州汽车行业系列调查之三

在整车利润日渐微薄的当下，售后服务市场已经成为继整车之后汽车4S店的主要利润增长点，面对商机，经销商们可谓八仙过海各显神通，纷纷引进先进的维修设备或打出独具特色的服务大旗。

无论是在软件上还是硬件上，郑州车市售后市场的服务质量和服务档次在近几年都得到了大幅的提升，而且还涌现出广州丰田骏驰金水路店、富达丰田、北京现代裕华金阳光、上海通用新纪元、东风日产郑州威佳等在全国都颇有名气的售后服务典范。

但同时，也有部分4S店的售后服务并未随着保修量上升而提升，近日，记者集中走访了郑州40家4S店，发现在整体满意的情况下售后服务悄然出现了一些不容忽视的问题。晚报记者 陈娴



售后服务满意之中现隐忧

现象一：售后服务也呼唤笑容

在走访中记者发现，与汽车展厅内导购小姐亲切的笑容不同的是，售后服务人员更多呈现出的是一个个忙碌的背影，而笑容在这里鲜有见到。

2月29日上午，记者来到中原西路某汽车展厅，只见该展厅内设置的售后服务接待台前三位工作人员忙得不可开交，对记者的到来均未有任何理会，当记者表示汽车要进行保养时，一位工作人员连头也未抬便问：“在这儿做过保养吗，用户手册拿过来。”随后记者又询问保养需要花费多少钱，并咨询了一些常用配件的价格时，该接待人员不耐烦地说：“我们的价格是厂家规定的，全国统一的，墙上贴的有，你自己看吧。”随后就再未理会过记者。也许他们觉得笑容只是展厅销售人员的事，到了售后就不再需要了。

现象二：硬件提升更需人文关怀

本次记者走访的大部分汽车4S店的客户休息室都设计得舒适、温馨，并配备有多种休闲、娱乐项目，但也有部分汽车4S店的客户休息室卫生环境差、硬件设施老化，缺乏日常维护，追求客户满意度只是停留在口头上。

无限欢乐购，购车正当时

——中植奇瑞旗云、东方之子重拳出击

中植奇瑞从本月初在郑州车市推出的奇瑞旗云、东方之子无限欢乐购活动，打响了春节后促销活动的第一枪。据悉，凡在活动期间购买旗云、东方之子的用户，均可获赠价值2000元、3000元的“无限欢乐购”积分卡，该积分卡可用于在中植中原路奇瑞旗舰店、北环4S店、中植奇瑞汽车城内购买车辆内饰，办理车辆保险，进行车辆维修保养服务。

日前，记者来到位于中原西路的中植奇瑞旗舰店，店主曹英杰女士兴奋地告诉记者，自打旗云、东方之子无限欢乐购活动推出以后，每天来店看车、试车、订车的用户络绎不绝。

无限欢乐购，购车DIY

记者了解到，无限欢乐购之所以引发旗云、东方之子火爆热销，得益于活动促销形式新颖独特，促销礼包丰厚实在。曹经理介绍说：“‘无限欢乐购’是给客户以最大的选择空间，让他们享受到一种新颖别致的、DIY式的购车模式。客户可以根据自己的个性化喜好，在店内任意选择车辆装饰、保险、日后的养护服务等，真正满足和实现客户无拘无束、自由个性化的消费需求。”

据该公司销售人员透露，对于旗云和东方之子车型来说，价值2000元、3000元的“无限

在中博汽车广场的一家4S店中，售后服务接待人员热情地为记者安排好维修技师对车辆进行保养，并建议记者去客户休息室等候。但当记者进入休息室后看到，由于该休息室不朝阳，也并未开灯，整个休息室内显得昏暗无比，地面以及茶几上的浮尘则显示出这里并未天天打扫。在该休息室的上网区，摆放的三台电脑有两台已经没有了主机，仅能开机的一台却无法上网。不仅如此，休息室内摆放着的超大屏幕电视却只能显示一个电视购物频道。而在另一家4S店休息室内摆放的杂志与报纸大多过期或不完整，沙发和茶几由于缺乏日常清洁和养护已经显得有些破旧，烟灰缸里的烟头等污物已经堆得老高，而且整间休息室里没有配备一台饮水机；还有一个经销商在休息室内配备了先进的车辆维修同步显示屏，但却只能显示时间。

现象三：维修保养时间有待明确

在本次走访中遇到的车主也反映一些有待解决的问题，其中“售后服务时间不明确”是大家普遍认为最烦心的事之一。

在郑花路某休息室等待修车的赵先生告诉记者，自己的汽车在过年期间发生了碰撞，送到4S店后售后接待人员告诉他7天后来

取，可当7天过后自己来取时发现，事故车还未修复。售后人员给出的解释是，春季过后保养量太高，维修工忙不过来。赵先生一气之下将车送往另一家同品牌4S店进行维修，得到的答复是预计10天。

不仅维修服务时间不明确，不少经销商在简单的售后保养时也未对时间加以明确。车主刘小姐告诉记者，每次对车辆进行售后保养时，她都会习惯性地询问大概需要多长时间，这段时间内自己可以去办理些其他的事情。然而每次当自己按照时间约定来取车时，看到的则是维修人员仍未完工。刘女士表示，时间对每一个人都是宝贵的，维修人员应该对车辆保养作出充足的时间预计，这样既节省了车主的时间，也让维修人员有足够时间对车辆进行保养检修。

记者手记

记得一位资深的营销大师说过：“第一辆汽车是销售人员卖出去的，而后面的汽车则是售后服务卖出去的。”由此可见汽车售后服务的重要性。其实作为车主在购买经销商所销售的汽车时就已经对这家经销商充满了无限的信任与认可，而随后车商所要做的不过是为车主营造一个安全、放心、舒适的修车环境，一杯热茶、一张笑脸、一个细节足以拉近双方的距离。

一周快讯

奥迪河南选拔奥运圣火护航手

3月22日，见证巅峰荣耀——河南豫海奥迪奥运圣火护航手选拔活动在其展厅盛大举行，12位经过层层选拔而“出线”的豫海奥迪客户经过激烈角逐，最终来自许昌的奥迪车主史海峰进入奥迪南部区总决赛，成为最有可能驾驶奥迪Q7护送奥运圣火抵达珠峰大本营的幸运者。23日，河南丰之元汽车销售服务有限公司也举办了奥运圣火护航手选拔活动。此次参加丰之元选拔赛初赛的共有50多名选手，其中12名选手进入决赛，最终杨帆获得参加全国5名护航手选拔的殊荣。在北京奥运会火炬接力期间，一汽-大众奥迪将为该活动提供全程车辆支持。陈浩

福特蒙迪欧致胜城市巡演活动上演

3月29日至30日，长安福特将在丹尼斯百货举办福特蒙迪欧-致胜“智取巅峰”巡演活动。

本次活动分为路演和场地试驾两个部分，集中在周末两天的上午10点至下午6点举行，凡参与活动的消费者都将有机会获得由长安福特精心为您准备的蒙迪欧-致胜限量版车模，并且可以在活动的游戏环节中赢取纪念钥匙扣、时尚水壶以及精美咖啡杯等礼品；另外现场还将开通“致胜美图、蓝牙传输”的精彩活动，到达现场的人只要开通手机上的蓝牙功能，就可获得更多蒙迪欧-致胜的精美图片。消费者还可以到当地任意一家福特品牌授权经销商处报名参与试驾活动。郭思贝

“新三样”价格松动A级车市影响几何

进入2008年以来，福美来、凯越、伊兰特降幅均在数千元至上万元不等。作为中级车家轿市场中的代表车型，“新三样”集体下调价格，其理由并不完全相同。

北京现代宣布新款伊兰特HDC定名为“悦动”，将于4月8日正式上市。为给新车让路，老款伊兰特开始降价。凯越也是要为新凯越让路而降价。而福美来暂时没有为新车让路的任务，但在更高的目标下，海马汽车在年初就对福美来进行降价。据悉，福美来单店2月销量最高近200台，由此可见，在降价前福美来就一直保持畅销的势头，因此，可以看出福美来降价并非来自销售压力，而是正常的价格策略调整。陈仪

无限欢乐购，购车够实惠

中高级轿车东方之子外观成熟大气，9万元左右的价格厚道，世界一流水平的ACTECO发动机动力强劲、性能卓越，可搭载氙气大灯、自动恒温空调等配置高档丰富，上市多年，其品质经过了数次大规模的升级改进，在用户中形成了良好的品牌美誉度，是一款物超所值的公商务车型。经济型轿车旗云价格5万元左右，皮实耐用、操纵性和动力性好、油耗低、空间大、配置丰富，上市8年来，已经拥有超过40万辆的保有量，是一款性价比极高的车型。

姚旭阳

河南中植汽车销售服务有限公司

中原路旗舰店：中原西路116号

销售热线：0371-67275555

北环4S店：北环汽车交易中心对面

销售热线：0371-67259996

中植奇瑞汽车城：西环路与化工路交叉路口向北1000米路东

销售热线：0371-67520333






裕华金阳光

辉煌5年

2003.3.29-2008.3.29 “惠”报中原

- 1. 店庆期间，全省现代车主来店试驾悦动，可享受常规保养工时0.8年内免费（每辆车限一次）。
- 2. 店庆当天（3月29日），现代车主来店维修保养即送机油滤清器一个。
- 3. 店庆期间，意向客户来店试驾悦动，可获赠毛巾一条。
- 4. 店庆期间，预约续保，可获赠机油一桶。
- 5. 夏季清凉车饰集中展销，全部进价销售。
- 6. 二手车置换新车，赠送交强险。

● 全球3000万车主，10000家经销商，全面覆盖全国，主要城市均有设立，3月29日是全国统一开业日，选择北京现代，就是选择品质，选择信赖，选择服务，选择优惠，选择质量，选择信誉，选择健康，选择快乐，选择成功，选择未来！

● 全国统一全款支付

ELANTRA 悅动 3月29日，悦动体验会暨金阳光店店庆礼即将上演

- 技术优势：拥有完善的售后服务体系，让您购车无忧。
- 售后服务：4S店为您提供购车、维修保养一条龙服务。
- 安全保障：加厚的车身钢板，安全及舒适性用材精良。

北京现代 www.hyundai-china.com

裕华金阳光店 销售：0371-65590011 维修：0371-65590077
地址：花园路北段与开元路交叉口
中原路店：0371-67616516 许昌亿阳店：0374-8370000 新乡兆阳店：0373-2198888