

“东风雪铁龙品牌月”系列专题报道之理念与服务——《龙翔九州》

# 品牌服务 在九州延伸

□晚报记者 刘士剑

“品牌化的服务不单纯是汽车维修、保养,实际上,用户所接受的每一次服务都是对东风雪铁龙品牌的认知体验。”

——东风雪铁龙总经理穆懿夫

管理大师彼得·德鲁克说:“21世纪的组织只有依靠品牌竞争了,因为除此之外它们一无所有”。的确,在竞争白热化的国内汽车市场上,品牌就意味着价值,卖车靠品牌,服务更要靠品牌。而当诸多汽车厂商纷纷推出了自己的服务品牌时,经过十余年锻炼的东风雪铁龙的品牌服务无论在理念、体系、技术还是举措上都已经日臻完善,并表现出与众不同的服务品质。



## 诠释“家一样关怀”

早在第一辆富康轿车投放中国市场时,东风雪铁龙就已经开始精心建立中国最早的服务网络,目前东风雪铁龙316家国际水准的特约销售服务站和近180家龙腾网点已覆盖全国,特别是2004年启动“家一样的关怀”服务品牌以来,东风雪铁龙的服务口碑更是迅速提升。

如今,“家一样的关怀”的服务理念已经深入贯穿到了东风雪铁龙全国各服务网点为客户服务的每一个细节

中。正如河南裕华东风雪铁龙4S店的总经理何洪涛所说:无论何种条件下,我们总是把客户的利益放在首位,通过“四季亲情服务”、“月度服务工程”、“月光服务计划”、“维修保养快餐服务”等服务举措,用诚心、全心和细心来换取客户的放心、安心和信心。

东风雪铁龙“家一样的关怀”绝不是只停留在理念的层面,完备的服务体系保证了每一个客户享受到传承法国雪铁龙国际化标准的一流服务。在任何一家东风雪铁龙的服务维修网点

和用户休息室,都可以看到张贴于明显位置的服务流程、服务承诺、定期保养、首次保养及服务介绍、驾驶技巧的宣传画和宣传小册子,仅仅是“维修保养九大步骤”……标准已经精确到了每一个细节。

## 创新服务一路同行

对于东风雪铁龙而言,其始终坚守的“创新”不仅体现在产品上,也体现在服务上,不断创新的服务手段和技术使“家一样的关怀”理念得到了全面的完善和延伸。

2004年3月1日,东风

雪铁龙推出“400、800用户服务平台”,在国内率先开通手机即可拨打的24小时救援热线电话“400热线”,客户的车辆不管是行驶在喧闹的市区还是寂静的荒野,一旦出了故障,身边没有座机没关系,只要用随身携带的手机拨打一下400-8866688,将自己出故障的地点及状况告诉热线服务的另一端,服务人员就会立即与分布在全国各地的东风雪铁龙售后服务网络联系,启动东风雪铁龙24小时紧急救援系统进行援助。

同时,东风雪铁龙在救援服务中植入国际先进的“远程诊断”:如果赶到现场的技术人员无法诊断故障,一台笔记本大小的汽车故障诊断器则可直接连接到东风雪铁龙救援技术中心,九位技术专家通过界面上显示的一行行数据参数,帮助现场维修人员对故障车进行故障检测;更令人惊叹的是汽车故障诊断器还可以直接与法国雪铁龙总部的技术中心连线,遇有特殊的疑难故障,法国雪铁龙总部的技术人员即可随时参与诊断,提供技术

上的支持。

2006年,东风雪铁龙推出传授节油和驾驶技巧的“汽车训练营”,以安全体验为核心的凯旋“ESP专项试驾”和安全驾驶普及理念的积极倡导;今年3月初,东风雪铁龙上海培训中心在上海落成,与北京、武汉两地培训中心共同为东风雪铁龙的服务输送源源不断的新生力量;专门针对凯旋客户的更为专业化的“凯旋尊享服务”也于近期陆续启动……每一次创新都是东风雪铁龙服务品牌的一次升华。

CERATO 赛拉图  
开启风尚新视界

## 挑战能效,感触世界风尚

赛拉图CVVT,“中国2006年度十佳发动机”



世界网坛巨星 纳达尔

赛拉图——你开车,我加油

凡购买1.8L(运动版)赛拉图的客户均可获赠2000升汽油;



世界领先发动机技术,引用连续可变的气门正时系统,可根据车辆行驶状态,发动机状态随时控制气门的开闭,极致发挥每滴油的能量,使燃料燃烧更充分,动力输出更强劲。

i feel good 感觉好极了

引风尚之傲,超越世界风尚107款赛拉图搭载CVVT发动机,集澎湃动力与超低油耗的双重优势,为动力和节能定义全新内涵:创造卓越动力,挑战能效极限,最大输出功率达112马力,动力提升7%,油耗却降低10%!快意纵横,一路畅行,07款赛拉图,邀您极致体验。

5年 • 发动机 • 变速箱  
10万公里保修

2006年04月29日世界网坛巨星纳达尔



The Power to Surprise™  
激情超越梦想

河南双盛专营店

地址:郑汴路中博汽车城北门  
销售热线:0371-86759388  
售后服务:0371-86737988

河南广发专营店

地址:中原路华山路交叉口  
销售热线:0371-67610999  
售后服务:0371-67610888

河南新裕隆专营店

地址:花园路北段与开元路交叉口  
销售热线:0371-85590188  
售后服务:0371-85590111