

“东风雪铁龙品牌月”系列专题报道之理念与服务——《龙翔九州》

关怀 与世界同步

□晚报记者 刘士剑

“厂商卖的不仅仅是汽车,还有无微不至的服务。”

——雪铁龙创始人安德烈·雪铁龙

曾经试图寻找合适的词语去概括法国雪铁龙这个有着百年历史的汽车品牌的文化,但总觉得无论是“浪漫”、“时尚”还是“优雅”都难以深入其精髓,雪铁龙汽车公司一位高层人士表示,雪铁龙的企业文化精髓体现在服务之中。也许,只有理解了雪铁龙无时不在对人的关怀,才能真正理解其文化的精髓。



首创全球汽车服务网络

早在1919年,雪铁龙的创始人安德烈·雪铁龙就提出了整车销售和售后服务的概念。雪铁龙提出生产并销售整车的想法大胆而有创意,因为在那之前,所有汽车销售实际上只是一个带发动机和底盘的汽车架子,其他零部件都需要另

配。在提出整车销售的概念的同时,雪铁龙还率先提出了售后服务的概念。他说:“必须在全法国建立销售点,形成庞大的销售网络,更重要的还要建立全国范围的售后服务点,供应充足的零配件,使抛锚的汽车能得到最快的维修,而且各地统一收费标准……”

80年前,雪铁龙首创了

全球第一家汽车服务网络,建立“龙腾网点”服务体系。这一服务体系有非常严格而苛刻的标准,在硬件方面对于展厅面积、功能分区、足够的试乘试驾车辆、专门的新车准备场地、维修设施设备等方面都有明确的规定;在软件方面,同时要求“龙腾网点”的形象建设要统一,要组织相关人员接受必要的培训,实现信息化

管理并严格遵守雪铁龙公司的业务程序要求等。

2002年,东风雪铁龙在中国推出“龙腾计划”,使得东风雪铁龙的客户享受到了全球统一标准的国际一流服务。

国际标准衍生人性关怀

可以说,理念是价值观的最好体现。当法国“人文主义色彩浓厚”的价值观与

雪铁龙“以人为设计中心”的价值观来到中国,竟然与中国厚重的“以人为本重视家庭观念”的价值观有了天然的融合,东风雪铁龙衍生出了“家一样的关怀”服务理念。

东风雪铁龙的品牌理念是不仅仅提供优质产品,还提供家一样的关怀。东风雪铁龙作为东风汽车公司与雪铁龙汽车公司合作的产物,不仅其产品具有雪铁龙血统,服务同样是雪铁龙国际化的标准;同时结合了中国国情、中国用户独特的需要,逐步加以完善。东风雪铁龙服务部的负责人这样阐释东风雪铁龙的服务理念。

其实早在10年前,东风雪铁龙便在国内提出过耳目一新的“精品服务”理念,但为了更贴近客户需求,东风雪铁龙将“精品服务”提升到了“人性化温馨关怀服务”的高度,全面实施“主动关怀”、“全程关怀”、“诚挚关怀”、“专业关怀”、“紧急关怀”、“温馨关怀”、“全面关怀”等7项“关怀服务”,追求“想在你之前,做在你之前”,以家一样的关怀带给客户放心、贴心,让客户感觉到东风雪铁龙的服务是值得信赖、值得托付的。

相关链接

东风雪铁龙“关怀服务承诺”

承诺 1: 主动关怀——主动式服务前瞻性关怀;

承诺 2: 全程关怀——在车辆维修保养过程中,接车员全程接待;

承诺 3: 诚挚关怀——备件价格全国统一,工时收费及维修价格合理透明;

承诺 4: 专业关怀——维修人员通过东风雪铁龙的专业培训,按照标准工艺进行维修和保养并提供专业咨询服务;

承诺 5: 紧急关怀——东风雪铁龙服务网点提供24小时全天候紧急救援服务;

承诺 6: 温馨关怀——根据不同时期,东风雪铁龙开展各种优惠服务活动;

承诺 7: 全面关怀——全国统一客户服务热线电话400-8866688,接受用户的咨询、建议和投诉。

东风雪铁龙上海培训中心落成

服务培训基地完成东、北、中立体化布局

近日,记者从东风雪铁龙服务部获悉,其精心筹备的东风雪铁龙上海培训中心已经在上海市公用事业学校隆重落成,至此,东风雪铁龙全国范围内的服务人才培养架构已经崭露头角,上海培训中心将与北京培训中心、武汉的两家培训中心形成东、北、中交相呼应,共同为东风雪铁龙的服务输送源源不断的新生力量,为国家培养更多的汽车专业人才。

东风雪铁龙在其产品获得消费者认可的同时,始终坚持“家一样的关怀”品牌服务,在满足用户产品和服务需求的同时,也十分注重售后服务网点人员的专业培训和整体能力提升。2007年,东风雪铁龙将会在全国重点成立两个培训中心培养各类服务人才,上海市公用事业学校就是其中之一,成都也将建立培训中心,届时将形成东、西、南、北、中的格局。据了解,该校创始于1960年8月,为国家级重点中等职业学校,与法国国家职业汽车学校(法国国家职业汽车学校即GARAC,该学校与法国PSA有紧密的合作关系)合作,成立中法合作“智能交通”科技管理理

目,在汽车培训教学方面具有丰富的经验和雄厚的教学实力。

东风雪铁龙服务部部长潘家年介绍,东风雪铁龙在利用各培训中心为网点人员提供培训的同时,还利用各学校职业教育的优势,引导学校汽车专业的学生学习东风雪铁龙产品知识、维修技术、服务管理业务,把对网点员工的初级业务培训前移,由东风雪铁龙、网点和学校联合招聘和定向培养学生,即开办“东风雪铁龙定向班”,这些学生1.5~2年基础学习阶段在学校,1年实习在网点,鼓励优秀的毕业生到东风雪铁龙网点工作,提高网点人员的整体素质。为了保证能培养出更符合需求、更高水准的学员,培训中心将采用“理论实训一体化”、“小班教学(8~10人班)”,分组操作、互动式的教学方法”等先进教学方法和手段,加强售后服务人才的前期培养,力求为东风雪铁龙培养出中国最优秀、最专业的汽车服务人才。

在中心落成仪式上,东风雪铁龙总经理穆懿夫表示,“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,服务人员水平的高低将会直接影响消费者对于品牌的美誉度。”因此,东风雪铁龙坚持不懈地加大服务培训的力度,一方面可以为东风雪铁龙产品(凯旋、C2、毕加索、爱丽舍、富康等)消费者带来最愉悦的服务体验,另一方面,更能担负起一个优秀汽车品牌应有的社会责任,提升品牌形象,为迅速发展中的中国汽车市场快速培养专业的汽车服务人才,在整个行业起到示范作用,促进整个汽车服务市场更加繁荣、健康、充满活力地发展。

2006年,中国已超过德国成为世界第三大汽车大国,随着汽车保有量的飞速增长,国内汽车市场已经初步进入“后竞争时代”。企业间的竞争已从单纯的产品价格层面的竞争发展到品牌、服务和人才的竞争,服务开始成为与产品同样重要的竞争利器。业内人士指出,在这样大背景下,东风雪铁龙在全国布局服务培训基地,筹备各种服务人才,无疑是为了在未来的服务竞争中抢得先机,为市场销售添加更为重要的筹码。

预购从速,活动截止至2007年3月31日

预备一购!

富康16V倾情优惠 14000元 爱丽舍16V倾情优惠 17000元

“爱丽舍家庭趣味赛”欢乐进行中,详情请洽河南裕华4S店

难以相信?千真万确!您的家轿梦就在眼前,唾手可得,还来不及美梦!从此,您拥有的不止是一部车,而是向往已久的新生活。富康可以超越带您超越经典品质,让您的生活快乐无忧,尽享幸福,爱丽舍更以精致品位让您领略别样的轿车生活,随心演绎,良机难得,现在就在郑州东风雪铁龙河南裕华4S店,试驾轿车,让您的家轿梦,真正实现!

- 富康 16V 超值引擎 AHS+LHU+UA 运动型后视镜 全速气囊 90km 每小时油耗 5.1L
- 爱丽舍 16V 超值引擎 ABS+EBD+BA 钢制式高强度车架 安全气囊 90km 每小时油耗 5.1L

裕华献礼

- 富康16V及爱丽舍16V在上述优惠的基础上,裕华另赠送附件大礼包;
- 3月29日至4月1日,在紫荆山公园举行裕华东风雪铁龙嘉年华展示会,欢迎现场品鉴定购。

诚聘

原行销售顾问(男女不限)
市场专员(男/女不限) 长期短期均可
联系人: 蔡小姐
联系电话: 3371-66533505

河南省裕华汽车贸易有限公司

地址:郑州市郑汴路116号中博汽车广场北门\郑州市北环路省汽车交易中心
 中博店: 0371-66533501 13939043009 配件电话: 0371-66533503
 北环店: 0371-83730749 13783570059 24小时服务热线: 0371-86528120
 集团采购、二手车置换热线: 13073785060