



对于一个成立仅仅一年多的汽车4S店来说,能够在白热化的市场竞争中超额完成销售目标已是成绩斐然,而能够连续数月以“全OK”的满分在客户满意度评比中名列全国第一,则足够令业界刮目相看了。东风日产威达专营店不仅做到了这一点,成为2007年中原车市成长最快的经销商之一,而且其全力构建的“钻石级”服务体系初露峥嵘,在同质化严重的服务竞争中独树一帜。

晚报记者 舒晗 郭思贝



郑州威达“钻石”服务领舞中原

个性服务独一无二

——“根据一手资料,对不同车主制定不同的关怀计划,落实关怀。”

如果是第一次走进郑州威达的展厅,热情的问候会顿时响起,面带微笑的销售顾问会始终陪伴在身边;而如果已购车客户再次光临,郑州威达的员工无需询问就会把客户最爱喝的饮料送到面前,对客户职业、爱好、生日等信息都已了如指掌。

在汽车市场许多人还把服务停留在口号上时,郑州威达已经在为客户量身定做个性化服务了。东风日产“五个安心”、“钻石关怀、为您服务”以及“ONE TO ONE”声名鹊起,而郑州威达则理念融于实际,精益求精“客户分类

管理”,把“一对一”服务演绎到极致。总经理黄彦超说,“只有透彻深入了解客户,才能针对性地向客户提供最符合其需求的服务”。

为了切实做好 ONE TO ONE 个性化服务,郑州威达付出了大量的人力和物力对售后服务进行调研,并对客户第一手资料进行分析整理,然后对客户群进行细化、分类,甚至具体到客户喜爱“茶水”还是“饮料”……而这一切都为更好地保证车主无论何时何地都可享受到无微不至的关怀奠定了坚实的基础。难怪郑州威达的客户都说:“在这里,真的感受到了与众不同。”

真心赢得客户感动

——“泰山不拒细壤,故能成其高;江海不择细流,故能就其深。”

作为市场的后来者,郑州威达无疑面临巨大的竞争压力,但他们却充满信心,黄彦超只管控一个指标,就是客户满意度。一个车商只有获得客户满意,才意味着得到了消费者的认可,才有生生不息发展的基础。同时郑州威达也明白,把服务落实到实处需要从“细节”入手,需要无微不至、点点滴滴的“主动关怀”。

大礼不辞小让,细节决定成败。正如黄彦超所说:“也许是一个很小的细节感动,就赢得了一个客户。”在郑州威达每每时刻都在发生着感动:售后人员驱车数百公里赶到信阳冒雨两个小时为一位车主把车修好,这位车主深受感动,并以此教育自己公司员工说“我感受到了特殊关注”;黄彦超在高速路上遇到天



展厅里员工快乐的笑脸墙

主发生事故,立即停车帮助救援并送去食品和水;而深夜救援,拾金不昧更是屡屡出现……

记者能够感受到,发自郑州威达每一位员工内

心强烈的服务意识;从上到下,想方设法满足客户需求。这种意识已经渗入到了售前、售后的每个环节,也为郑州威达的崛起形成了强有力的内在支撑。

快乐创造尊贵生活

——“高品质不仅是要提供优良的产品和服务,更要付出一颗真诚的心。”

郑州威达虽然赢得了极高的客户满意度,但他们的目标远不至此。为消费者创造出一种全新的高品质的生活则是郑州威达的最高追求。

在郑州威达,总能感觉亲切和温暖,而这不仅仅是源于独创的定格所有员工微笑的“笑脸墙”,更重要的是“激情工作、快乐生活”的理念也在时时刻刻传递。成立一年来,郑州威达突破常规组织了一系列为客户群体营造尊贵品质生活的活动:“心理减压课程”

让车主在紧张的城市节奏中得到了精神的放松,找到了心灵的静谧港湾;VIP客户联谊会通过交流和沟通,分享客户群更具有品位的生活方式……

谈到公司远景,黄彦超并没有豪言壮语,但“一定要达到绩效优良、团队和谐、客户满意”,务实之中已然表明了郑州威达的态度和责任。2007年,郑州威达迈出了坚实的第一步,2008年将在自己的品牌之路上越走越远。

东风标致206
重装上市 款款有型

www.peugeot.com.cn

爱美丽?爱时尚?爱运动?车如其人,各有所好!无论您爱什么?东风标致206,必有一款是您心头所好!现在,东风标致206炫动版即将于1月10日携206全新车系重装上市,多达6项运动、舒适配备升级,让爱飙风的你,快乐人生!共迎东风标致第25万用户,现在到店试驾206,有机会参与旅游卫视的法国品味之旅,亲临夏梦尼,感受劲酷峰!

欲了解更多信息,恭请莅临东风标致特约商处,或致电顾客服务中心400-8877108。

- 运动型白色涂装
- 1300cc手自一体引擎
- 自动空调
- 运动级喇叭
- 全副防撞安全系统
- 智能雨刮器
- ABS+EBD
- 方向盘高度可调

标致 206 东风标致