

郑州汽车行业系列消费调查 之 展厅环境

郑州 4S 店购车环境出现分化

分之二 注重保洁 时间滞后

在采访的 40 家经销店里,所有车商都极为重视展厅保洁,但不少展厅保洁时间相对较晚,往往在已经有消费者进入展厅选车时,销售人员仍在进行售前的展厅清洁工作,不能专心为消费者进行导购。

2月29日上午9:30左右,记者首先驱车赶往位于中原西路的几家展厅。在某著名品牌展厅,记者进入展厅10分钟左右的时间里都没有销售人员主动与记者搭讪,而此时一位女销售员正在擦拭办公区的家具,当其看到记者进店后仍未主动理会。而另一位男性销售员上前询问了记者需求,却不了解价格,还是叫来了这位女销售员为记者讲解,她虽然讲解时非常耐心、专业知识也较强,但由于此前长时间被“冷落”,这个展厅仍在记者心中留下了些缺憾。

而在与此 4S 店不远的展厅里,记者再次感受了同样的经历。10点左右,该展厅的四五个销售人员还在进行大扫除,有在擦车的、有在拖地的、还有指挥车辆重新摆放位置的,可唯独没有一位销售员在意记者的到来。不仅如此,一位正在拖地的女销售员还紧跟在记者身后擦拭地板上留下的鞋印,看到此情景记者只有快步退出,实在不忍再增加这位销售人员的保洁强度。

【记者手记】:为消费者营造出洁净明亮的购车环境固然重要,但如果一系列的保洁工作能在正式开门营业之前完成,让消费者一进门就能感受到扑鼻的清香、光鲜洁净的陈设,加之销售员主动热情的接待岂不更好。

分之二 品牌形象 两极分化

采访中记者发现,目前郑州汽车 4S 展厅形象两极分化明显,讴歌、一汽丰田、上海通用等大品牌展厅布局、陈设十分考究,有的甚至

近日,《郑州晚报·第一汽车》对郑州主要的汽车 4S 店的展厅环境、服务质量及售后维修进行了走访及问卷调查。为了确保本次调查的真实性,客观反映出目前车市真实存在的问题,本次调查采访记者均以消费者名义进行。
作为 4S 店的门面,展厅环境将给消费者产生重要的第一印象。记者上周走访了 40 家 4S 店,发现展厅环境呈现分化现象。
晚报记者 陈娟



引来北京、上海、广州等大都市的经销商前来观摩学习,而有的展厅则在多年市场洗礼中不仅展厅形象没有与时俱进,相反还不及开业初期的光鲜。

当记者踏入位于航海路富达诚汽车公司和富达丰田汽车公司的两家展厅时,深感情绪愉悦。两家经销商最大的共同特点就是洁净明亮、温暖如春、布局新颖。特别是在 2003 年建筑的富

达丰田展厅里,丝毫不会察觉岁月留下的印记。

相反在中原西路某展厅内,偌大的展厅里稀稀拉拉随意摆放着几辆车,展车没有任何装饰。地面上的浮土似乎在讲述这里已经鲜有佳人光顾了。本就处于背阴面的展厅却没有开一盏灯,2月29日上午11时许,户外温度已经达到了十几摄氏度,但当记者踏入该展厅时,却感受到一股寒气直逼而来。

除此之外,记者还发现虽是相同品牌,但展厅里所呈现出的氛围却不尽相同,反映出企业执行力的差异。

【记者手记】:采访中,展厅内不开灯的经销商不在少数,有的展厅正巧处于阳光照射的地方还可以理解,但一些处于阳光背阴面的展厅就显得有些欠缺了。毕竟购买汽车时视觉享受是第一位的,连酒店都在追求灯光“食欲色”,更何况是汽车这样的消费品呢?

分之三 销售网点 差距较大

由于城市发展规划等原因,汽车 4S 店多建于城市边缘地带,为了方便消费者选购车辆,不少经销商纷纷在市内交通较为便利的地段设立销售二级网点展示厅。但采访中记者却发现,这种展示厅的购车环境中无论是清洁度还是舒适度都无法与 4S 店相比,甚至损害了其品牌形象。

位于郑汴路的中博汽车广场是展示厅较为集中的地方,在某展厅内,不大的面积被摆放了 6 辆展车,拥挤不堪。接待台前的两位工作人员未穿统一标识的工装,让消费者不好识别。展厅内没有设置针对车型的宣传内容,客户休息区茶几上的尘土也显示出该展示店保洁工作的不力。

同样是在中博汽车市场的另一家展示厅内,围着展厅三面墙顺势摆放着几款展车,但展厅最中心一块圆形突起的展台上却空无一物,问及销售人员才知道展车前两天已经被销售了,新车还没到无法补充,想看车只能看宣传墙上粘贴的图片资料。

【记者手记】:既然是为了方便消费者购车,就不应该降低展厅标准。要知道消费者在进店选购的时候并不会因为是展示厅而降低对购车环境的要求,相反展示厅作为 4S 店服务的延伸也肩负着传承汽车品牌文化与品位的重任。



长安铃木

长安铃木宇缘天时4S店 3月6日开业大吉


六重大礼回馈中原

活动时间: 3月6日—4月5日 开业当天赏车均有精美礼品赠送



- 1重大礼:** 3月6日铃木救援中心在河南宇缘天时4S店成立,为河南消费者提供24小时救援服务;
- 2重大礼:** 为长安铃木新老客户免费检修(免检测费、工时费、配件八折);
- 3重大礼:** 举办“有奖试驾雨燕、天语,万元大奖等你拿”抽奖活动;
- 4重大礼:** 迎三八妇女节,三月八日前500名到店试驾雨燕、天语的女顾客及铃木车主凭证均可领取海洋馆门票;
- 5重大礼:** 3月6日至6月5日,凡郑州市结婚的用户我公司免费提供婚车;
- 6重大礼:** 购长安铃木可参加重庆六日游抽奖活动。


长安铃木汽车宇缘天时4S店
地址: 郑州市中州大道与北环交叉口北500米路东
电话: 0371-60114444 60904444 中博支店: 0371-66536066



海马汽车

蓝色扳手 BLUE WARRIOR 海马汽车 品牌

07十大畅销车型之福美来载誉回馈 最大降幅8000元

荣耀印证实力 信赖只因卓越

从国际品牌车型区内主动选择,从“第二座”车型中脱颖而出,今年的热销车型,谁谓其长?唯有海马福美来! 荣获中国年度最佳品质奖,连续两年用户满意度最高,多次荣获媒体大奖,并荣获“中国年度”大奖,2007年度最佳品质奖,多项殊荣。

十大畅销车型 中汽协2007年度统计

年度最佳性价比车型 2007Auto

福美来 FAMILY

郑州海马汽车销售服务有限公司
地址: 郑州市花园路与开元路交叉口南50米路西(河南汽车贸易中心院内)
销售电话: 0371-85590555 24小时服务电话: 0371-65590777

北环销售支店: 0371-83633935
焦作销售支店: 0391-3800888
商丘销售支店: 0370-2267718

www.haima.com 服务热线: 10081088 40081088