



郑州汽车行业系列消费调查 之 服务意识

笑容提升 4S 店第一印象

在上周的汽车4S展厅环境调查中,虽然有些经销商服务态度不尽如人意,但也有部分优秀车商在销售淡季依然保持饱满的服务热情,如广汽凯美瑞经销商富达诚公司的人性化服务、奥迪经销商河南丰之元公司销售人员高超的营销技巧、东风标致经销商河南神源汽车公司销售人员全面的业务知识,都给记者留下了深刻印象。

晚报记者 陈娟

【富达诚】

富达诚的热情服务最初是从门口保安那里感受到的。记者驾车来到富达诚大门口,一位着装整洁、彬彬有礼的保安立即迎了上来,亲切地询问记者是否要看车,并引领驾车并不熟练的记者将车停在泊车位上。在保安娴熟的指挥下记者顺利将车停好。当记者从车中走出来时,保安很有礼貌地说:“您放心,我会为您看管好车辆的。”

保安的笑容还未退却,销售人员热情的笑脸已经在展厅门口迎接记者了。进入展厅,销售人员始终伴随记者赏车,并不时地回答记者所关心的车辆相关问题,并建议记者通过试驾亲身体验车辆的良好动力性。在介绍过程中,虽然该销售员并未穷追不舍地给记者灌输大量汽车信息,但温和简洁的话语已经让记者所需了解的信息全部获得。在记者一周之后,该销售人员电话回访,并建议记者有时间可以带家人一起参加试驾。

【丰之元】

进入丰之元展厅,首先迎来的是一位女销售员亲切的笑脸,在告知心仪车型后,该销售员引领记者前往展车前看车,为记者讲解该款车型的性能特点,并为记者介绍该款车日后正常保养所需的大概费用。当记者表示为什么30多万的车型内饰却是绒布座椅,还不如某品牌20多万的车型配置高时,该销

售人员首先肯定了某品牌车型也是一款设计精良的好车,并说:“每个品牌都有自己的特性,追求的品位也不尽相同。奥迪车追求的是动力、技术上的卓越,而某品牌车追求的则是驾乘的舒适感,选车时可以根据自己的喜好进行选择。”

在看完车之后,销售员根据记者所说的预计购车日期作了登记,并表示在此期间如果有优惠活动或是试驾会,会及时与记者联系,并一直将记者送出展厅。

【河南神源】

走入河南神源展厅,展厅内布置简洁大方,站在展厅门口的销售人员热情迎接记者的到来,并根据记者要求引领记者赏车。从该品牌车型的价位、动力性能、配置功能以及该品牌的发展史,该销售员都讲解得十分到位。为了验证该销售人员的综合素质,记者向其询问该车型售后保养费用、常用易损件的费用以及多少公里需要保养一次的问题,销售人员依然对答如流。不仅如此,记者观察展厅内其他销售人员在为消费者进行车辆介绍时,都表现出良好的业务素质。

在记者准备离开时,该销售员将记者选看车型的图片资料一一备齐,并标注出选看车型的配置、价格等信息,随同该销售人员的名片一同装在一个精致的手提袋中送给记者作参考。

郑州汽车行业系列消费调查问卷 之 售后服务

本报“问责2008”3·15特别行动——“郑州汽车行业消费调查”对郑州市中购车、用车、修车等关系到消费者切身利益的问题展开调查,客观描述市场现状,反映消费者心声。参与调查问卷的热心读者将得到我们送出的精美礼品。

1. 您想要4S店提供哪些优惠服务?

- A. 工时优惠
- B. 配件优惠
- C. 保险续险优惠
- D. 车友俱乐部专享服务优惠
- E. 其他

6. 请问您认为4S店有无霸王条款,如必须在本店或指定4S店进行保养,否则视为放弃质保等?

- A. 无
- B. 有,但不严重
- C. 有,可以接受
- D. 有,很严重

2. 您选择汽车维修的标准是?

- A. 配件质量、技术可靠 服务好
- B. 价格优惠、经营服务项目全
- C. 其他

7. 您对郑州市哪家4S店提供的售后服务最满意?

8. 郑州市哪家4S店的售后服务最差?

3. 需要4S店对以后所需的维修保养提出的免费建议吗?

- A. 是
- B. 看情况
- C. 否

9. 您认为哪个汽车品牌的服务最让人难忘?

- A. 上海通用
- B. 东风日产
- C. 一汽丰田
- D. 广州本田
- E. 北京现代
- F. 长安福特
- G. 广汽丰田
- H. 东风悦达起亚
- I. 一汽马自达
- J. 上海通用雪佛兰
- K. 奇瑞汽车
- L. 其他

4. 您在4S店维修汽车最关注的方面?

- A. 等待时间
- B. 服务环境
- C. 工时费
- D. 配件质量
- E. 维修方便性
- F. 维修质量

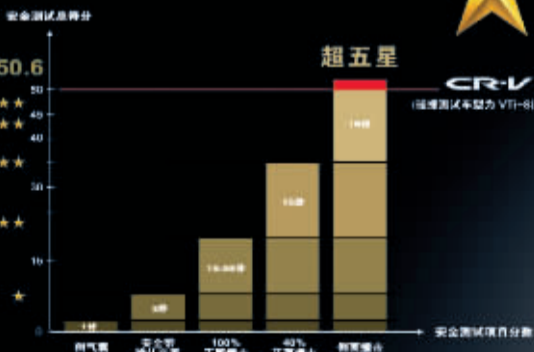
5. 你认为现在4S店在售后服务的缺点是什么?

- A. 接待环境差
- B. 维修网点少
- C. 服务态度差
- D. 等待时间长
- E. 工费高
- F. 配件价格高

参与热线: 0371-67655767
电子邮箱: zzwqcb@126.com
邮寄地址: 陇海西路80号郑州晚报汽车部

超五星评定 独领安全新标杆

新世代CR-V以有史以来最高成绩50.6分 荣膺 G-CON 迄今为止第一个超五星安全评定



中国年度SUV



HONDA The Power of Dreams



G-CON安全设计,成就超五星安全保障

睿力和一 锋芒劲现

新世代 CR-V 超越诞生

购“超五星安全汽车” 享“超五星专业服务”
东风本田港源店,给您“超五星”的尊贵体验!
购CIVIC,惊喜多多,好礼带回家!

东风本田汽车有限公司 www.wdhac.com.cn 精彩一点抢先看 东风 HONDA
东风本田汽车港源特约销售服务店 销售热线: 0371-63382000 服务热线: 0371-63382800 邮编: 450045
河南鑫港源汽车服务有限责任公司 地址: 郑州市花园路北段与开元路交叉口南50米路西河南汽车贸易中心院内