

3月20日,凯迪拉克品牌授权经销商河南新凯迪举办了置换服务中心启动仪式,这也是在中部地区首家提供全程二手车置换服务的凯迪拉克经销商。在诚新二手车品牌的支持下,河南新凯迪置换服务中心全新引入公开透明的网上竞拍平台,为消费者提供更为便捷、透明、专业的全程二手车置换服务。每一位消费者都可以将自己原有车辆以最优的价格置换获得心仪的凯迪拉克车型。这也是“凯迪拉克PLUS服务”不断延伸,为客户带来高品质全程豪华体验的又一举措。

凯迪拉克市场营销部副部长李征卉专程飞赴郑州参加中心启动仪式,本报记者就豪车品牌的服务目标、服务特色的树立等热点问题对她进行专访。

记者 舒晗 苗淑宁

## 全程的豪车服务体验

### 访凯迪拉克市场营销部副部长李征卉



迪成立置换服务中心并提供便捷、透明、专业的全程服务,正是为消费者着想,带来省心省事、尊崇尊享的品牌体验。

**记者:**凯迪拉克的置换服务平台和其他豪华车品牌的置换服务相比,有何差异?

**李征卉:**中国二手车市场目前整体还不够成熟,对消费者而言二手车交易价格差异比较大。所以

**记者:**凯迪拉克推出置换服务中心是出于何种考虑?

**李征卉:**随着中国汽车市场的发展,消费者升级换车的需求日益增长,二手车置换将逐步成为消费者关注的重要服务内容。很大一部分二次购车的消费者,尤其想购买豪华车的消费者会选择通过置换方式来购买新车。此次新凯

以对于消费者而言,二手车服务的核心,一个是二手车的价格,第二是二手车交易过程的安全、便捷。

凯迪拉克经销商置换服务中心相比其他豪华品牌的置换服务,一个显著差异是采用一个公开透明的网络平台,简化交易流程,让消费者直接与众多买家直接接触,通过集合竞价的方

式让消费者短时间内获得非常具有竞争力的二手车成交价格,并且整个过程透明、便捷、安全。

**记者:**置换新车需要多长时间才能评估完成?

**李征卉:**凯迪拉克置换服务中心对每辆参与置换的车辆,都需经过多达33项的客观检验及评估,然后录入到“诚新二手车”置换竞拍平台,由500多名买家在线竞拍,1小时内帮车主获得最优价格,而且车主还能通过网站进行实时了解竞价详情,全程体验竞拍过程。

**记者:**凯迪拉克置换服务中心在线评估对车型是否有差异?

**李征卉:**不会有差异,无论哪个品牌的车型,都会遵循着公开透明的规范流程来执行,确保车主的利益最大化。每一辆参与置换的车型,都是由经过“诚新二手车”专业培训并认可的专业人员进行检验,并通过规范统一的33项检测内容以及网络置换竞拍平台进行竞价评估价格,为车主提供专业的标准化检测和规范化交易流程。

**记者:**如今每个汽车品牌都非常重视服务,

豪车品牌更是如此,“凯迪拉克PLUS服务”的独有特色是什么?

**李征卉:**如果谈到差异,“凯迪拉克PLUS服务”最大的不同可能在于高科技的充分应用。凯迪拉克尊崇有加PLUS服务“是一个涵盖了维修保养、管家式服务、互动式领航,以及可以通过软件在智能手机和行车电脑间实时交流的高科技综合服务平台。

凯迪拉克倾力打造了“MyCadillac”智能手机应用程序,这是一个可以打上“最时尚”“最科技”“最贴心”等所有褒奖标签的APP应用程序,通过智能手机就能享用如道路救援、停车位置提示、车辆检测、售后服务预约等众多服务。所有这一切就是让客户更加方便、更加省心。

**记者:**您认为服务对于豪车而言究竟意味着什么?

**李征卉:**对于我们来说,销售仅仅是个起点,我们的服务要贯穿整个车辆的使用周期,要给客户提供全程的豪车服务体验,“凯迪拉克PLUS服务”是如此,今天成立的置换服务中心也是如此。在同质化竞争的今天,服务将成为一个品牌越来越重要的支撑点。

## 用事实说话

### 长城腾翼 C30 品质制胜市场



据中国汽车工业协会发布的最新数据显示:2011年乘用车共销售1447.24万辆,同比增长5.19%。而2011年自主品牌乘用车共销售611.22万辆,同比下降2.56%。除去出口外,国内销量同比下降5.42%。面对自主品牌销量大幅缩水,中国社科院工业经济研究所工业发展室主任赵英表示:2012年自主品牌发展将更加艰难。资深汽车产业分析师贾新光也认为,与2011年相比,今年的汽车市场形势不会有大的变化。

国家宏观调控、鼓励政策的退出以及一、二线城市限购等因素对于2011年自主品牌销量的影响不言而喻。然而,还有一个重要方面就是合资品牌产品线逐步下探,价格不断下压,特别是近一两年,随着中国汽车产业相关政策的调整,有不少合资车企开始借助旗下合资产品平台推出“合资自主品牌”,以便争夺更多的市场份额和政策福利。像广本、上汽通用等企业的合资自主品牌在刚过去的一年也有不错的市场表现。从车市整体来看,合资自主的加入,使得车市由原来的合资与自主的楚汉争霸,逐渐演变为三方博弈的局面。

面对纷至沓来的合资自主品牌,市场竞争加剧已无可避免,但到底对自主品牌影响程度如何,我们还不能下结论。不过,近几年自主品牌的发展有目共睹,像奇瑞、长城、吉利等自

主品牌在技术积累和产品品质方面提升效果显著,以长城汽车腾翼C30为例。该车型是长城汽车一款全球战略A级轿车,上市后凭借大空间、低油耗、高安全等优势特点,被业界誉为“A级家轿新王者”。为了更好地满足市场的需求,长城汽车于2011年8月对腾翼C30进行全面升级,新款车型在原有高品质基础上加装行车电脑、全铝合金轮毂、遥控钥匙等高科技、人性化的配置,并且对整车外观、内饰、NVH等方面进行优化,去年底腾翼C30还荣获了欧盟WVTA认证,取得在欧盟国家的无限制自由销售权。

长城汽车腾翼C30不仅在产品品质方面提升明显,完善的售后服务也得到了消费者的赞许。长城汽车自2007年推出“全心关怀”服务理念以来,一直致力于提高服务品质,提升客户服务满意度。例如腾翼C30推出的2万公里4次免费保养和4年15万公里的超长保修政策,最大限度减少了购车者的后顾之忧。此外,用户还可以享受到24小时服务热线、外出救援、一次性限时服务、飞行检查系统等一系列贴心满意的服务。

去年底,腾翼C30在上市之后17个月的时间里便赢得20万用户的心。这个例子充分表明,依靠不断提高产品质量和优化售后服务,自主品牌完全可以适应日益激烈的竞争环境。

## 城市SUV升级

### 传祺GS5呈现新价值



汽车设计殿堂都灵赋予的动感时尚外观,源自欧洲名门的高性能底盘与动力,人性化尖端科技配置,传祺GS5全方位演绎都市SUV的本色魅力。

#### 光影雕塑 时尚造型引领潮流趋势

应势而出的传祺GS5,在外观造型设计上做出突破,为市场带来新思考与启发。城市SUV新本色回归将围绕消费者个性化、时尚化的需求展开。业内人士指出,传祺GS5契合都市精英人群审美需求,广汽以全球化视野,联接全球顶级造型大师,应用国际前沿的光影雕塑造型理念和独特的雪豹设计灵感精心打造,会聚科技、时尚、大气、豪华于一身,具有引领城市SUV造型潮流的气质。

#### 大空间切入中型SUV市场

纵观市场上15万~25万元城市型SUV后发现:紧凑型SUV车型轴距均在2700mm以内,同级车型中,轴距超过2700mm只有传祺GS5。

传祺GS5车身尺寸达4732mm×1854mm×1680mm,轴距达2710mm,超大的尺寸能够为乘客提供更为舒适的驾乘空间和最大容积可达1350L的后备厢空间。正是这种“以大空间换大市场”的市场策略,也让传祺GS5在日益扩容的中型城市SUV市场中抢先卡位。

#### 高效动力 自如驾驭彰显操控乐趣

城市SUV沿着不断强化与完善舒适、时尚、操控、力量的路线升级。传祺GS5则为欧系路线提供另一种价值取向,在欧洲高性能底盘基础上全新开发,采用前双叉臂、后五连杆的高端悬挂结构,并应用菲亚特最新技术的1.8T涡轮增压发动机,完美地贯彻城市SUV本色回归路线。

#### 尖端科技 豪华配置诠释舒适体验

城市SUV车主并不追求纯粹的越野乐趣,而是更崇尚尖端科技带来的人性化舒适体验。传祺GS5运用PEPS无钥匙进入及一键启动系统,全系标配后排空调出风口的双区独立空调,前排座椅带高低温双模式电加热功能,带腰托驾驶席座椅细致到10向电动调节,将舒适性和人性化做到极致。

此外,智慧行车电脑组合仪表盘可显示多达十几项行车信息;180度双画面广角倒车影像系统,带来更宽广倒车视域;3D智能语音导航系统,配以7英寸彩色高解度触摸屏、高保真音响系统等,满足人性化用车细节需求。 屈彦飞