

# 烽烟起 勇夺冠 BMW全国开启售后技能大赛 郑德宝获技师冠军团体第五

9月24日,两年一度、代表宝马在中国售后服务领域最高水平的赛事——2014 BMW中国售后服务技能大赛全国总决赛在京落幕,最终决出服务顾问、零件顾问和技师三大重要岗位的冠军。郑州郑德宝汽车销售服务有限公司(以下简称“郑德宝”)售后技术经理常中夺得技师岗位全国冠军,郑德宝派出的3员大将也获得了团体第五名的佳绩。 郑州晚报记者 谢宽

## 技师第一团体第五是郑德宝实力的最好证明

今年的BMW中国售后服务技能大赛以“知悦深,行越远”为主题,兼顾了更多实用性和知识性,同时注重个人能力与团队协作能力,将日常工作中面对的技术核心、业务重点、疑难案例以及客户的真实需求列为比赛科目,同时也将服务人员“透明,高效,关爱”的理解和践行贯穿在各个考核环节之中。

今年的大赛赛制更具特色,预选赛中的网络答题考试升级为两次,对参赛选手的知识面广度和深度提出了更高要求,大赛经过了预选赛2轮在线理论测试、综合商业案例分析以及区域推荐层层选拔,最终在全国315家经销商和7408名参赛售后服务人员中,共计90家经销商195名选手晋级决赛。

此外,大赛首次设置的综合案例分析以及团队赛,还原工作实景,也更强调参赛人员拥有非常强的协同作战能力,考核经销商团队的售后业务接待、零件及维修保养全业务流程,展现整个经销商团队的整体服务水平。

### 一周车讯

## 力促维修行业快速发展 中鑫之宝《电商时代汽车后市场发展》高峰论坛举办

9月21日,中鑫之宝“感恩一路同行十周年庆典暨电商时代汽车后市场发展高峰论坛”在圃田旗舰店隆重举行。中国汽车流通协会副秘书长沈荣、中鑫集团总裁季卫东、中鑫集团副总裁/中鑫之宝总经理田玉峰等特邀嘉宾,以及广大客户代表等200余人出席了本次活动。中国汽车流通协会副秘书长沈荣强调,交通部最新颁布的《关于征求促进汽车

维修业转型升级提升服务质量的指导意见》,将有力促进维修行业的快速发展。作为豪华车维修行业的代表企业,中鑫之宝要牢牢把握机会,继续做大做强。即日起至2015年1月1日前,无论新老客户到中鑫之宝保养爱车,常规保养套餐均可享受电商价格优惠,原厂机油最低67元/升,原厂配件价格最低五折起。 谢宽

## 郑州恒信威力Jeep 4S店开业 总面积超8000平方米,展厅可容纳12台展车

9月20日,郑州恒信威力Jeep 4S店盛大开业。郑州消费者今后购买Jeep或者克莱斯勒品牌车型又多了一个选择。据介绍,位于郑州市南三环与文治路交叉口向南800米路西的郑州恒信威力Jeep 4S店隶属湖北恒信德龙集团,是美国Jeep、克莱斯勒、道奇品牌在中原地区的授权经销商,依照克莱斯勒(中

国)全新建店标准斥巨资打造的全国标准旗舰店。新店总面积超过8000平方米,展厅可同时容纳12台展车。值得一提的是,该店拥有一大块1万平方米,专属自己的越野场地,在河南省Jeep 4S店中属于唯一。该店集新车展销、配件供应、维修服务、二手车置换、信息反馈于一体。 谢宽

## 推动二手车业界诚信体系建设 郑州汽车流通协会二手车专业委员会成立

9月2日,郑州汽车流通协会二手车专业委员会成立,包括河南贰仟家旧机动车经销公司等在内的25家企业,成为首批会员单位。据悉,该专业委员会的成立,将会更好地发挥郑州汽车流通行业组织的作用,推动二手车业界诚信体系建设,营造和谐的二手车市场竞争环境具有积极的作用与现实意义。近年来,随着国内新车市场销量和汽车保有

量的不断攀升,国内二手车市场也进入快速发展期,截至2013年底,郑州市机动车保有量达243万辆,直逼广州的250万辆。2013年,全国二手车交易量累计达600万辆,据预测,2016年二手车交易量将突破1000万辆。2012年,二手车交易量排名前5位的省市分别是:广东、四川、山东、北京、河南。 谢宽



郑州郑德宝再捧BMW中国售后服务技能大赛全国总决赛大奖

## 对自己严格就是对客户负责

高质量的服务是高档品牌价值的要素之一。郑德宝拥有一支技术过硬的售后技术团队,为客户无忧用车提供有力保障,在本次售后技术大赛中获得优异成绩也是名副其实,而强大的实力也成为获得更高客户满意度的保证。

常中毕业于河南工业大学汽车电子专业,毕业后就进入了汽车维修行业,6年来他一直在宝马售后工作,多年的积累让这个羞涩朴实的小伙子对这次比赛胜券在握,他说,自工作之日起,郑德宝维修车间就要求每一位技师对

待进车间的车辆更为严谨,“对自己严格就是对客户负责”,一个小小的动作就可能造成配件安装不到位等情况的出现,这在郑德宝是绝对不允许的。

机械维修是每一位技师的基本功,而故障的诊断排除就是对他们日常积累的考察,常中说,这要求技师对全车系统必须了解,车身、底盘、组件等每一个细节都要非常熟悉,除了工作中积累下的一些故障诊断方法外,在工作不忙和业余时,他会看些机械方面的书,“做这一块工作就要都懂”,这是他对自己的最基本要求。

## 让车主得到更多关怀和体验

在大多数人看来,服务顾问的工作只是在客户到店时接待一下,但是作为售后服务流程中的重要环节,服务顾问的职责不仅是客户沟通,而且还是维修技师的前端支持,在接车时便需对车辆进行全面检查,对车辆存在的问题与客户进行交涉,并提供维修建议和费用预估。

“接待客户时不单要求细致,自身也必须要有维修和配件的专业知识”,服务顾问是接触客户的前端,如果这一步工作做好不仅能使技师“对症下药”,也能为客户节省时间,将细节渗透到工作的每一步。“客户选择了BMW品牌,选择了郑德宝,不仅仅是在买车的时候获得快乐,更要通过我们的服务,让车主得到更多的关怀、更多的快乐体验。”李艳焕说。自成立以来,郑德宝一直将客户满意度放在第一位。经过努力,郑德宝的售后服务不断跃上崭新的台阶,也得到了客户的一致认可和好评。

“作为一个高端品牌,无论是售前还是售后,在服务上都要更专业更细致一些”,这不仅是李艳焕对自己的要求,也是郑德宝对每一位工作人员的要求,也是郑德宝一直在不断践行和传播着“BMW之悦”,它不仅代表着BMW汽车制造上所追求的更高性能和纯粹驾驶乐趣,还代表着创新和积极进取的乐观精神,以及关心社会和关注未来的公益之心与责任心。

# 中国汽车产业迈上“中国创造”新高峰 打破“市场换技术”困局 比亚迪领跑新能源汽车



近日,“中国制造向中国创造转变”的号召在诸多行业内引起强烈反响,每一个心怀民族品牌崛起梦想的人都为之激动:“中国创造要腾飞了!”但“中国创造”究竟是什么?它不应该只是一句口号,应该是在自主创新下拥有的全球领先技术,是自主定价的底气和产品与生俱来的含金量。而在中国汽车产业,比亚迪汽车已经成为“中国创造”的典范。 郑州晚报记者 谢宽

## 引领新能源汽车

比亚迪历经10余年新能源领域的潜心研发,不断夯实其新能源汽车领导者的地位。自主创新是比亚迪从“中国制造”到“中国创造”转变的强大支撑力,比亚迪掌握了电池、电机和电控等新能源汽车核心技术,拥有上万项专利,包括国内专利约11480件,国外专利约2090件。

2008年12月,由比亚迪研制的全球

首款不依赖充电桩的双模电动车F3DM率先上市,比通用和丰田提前2~3年实现插电式混合动力汽车商业化,代表了中国力量首次领跑世界。比亚迪作为中国企业首次以自有核心技术赢得与跨国汽车巨头平等合作的机会,打破了“市场换技术”的困局,比亚迪戴姆勒新技术有限公司推出的腾势已于今年9月26日上市,改变了市场格局。

## 中国创造有戏

市场是最好的试金石。比亚迪“秦”售18.98万元~20.98万元,e6售30.98万元~36.98万元,K9售价在200万元以上……去年底上市的比亚迪秦,在今年8月以超1300台的战绩毫无悬念地夺得细分市场冠军,今年1~8月累计销量接近7800台。秦目前的未交付订单超8500台,仅上海订销就超过3000台。不仅是秦,比亚迪K9目前远销英国、荷兰、

哥伦比亚、美国等一些欧美国家和地区,并广受好评,赢得真金白银的订单。从专注技术创新的新能源汽车领跑者,到各级政府城市公交电动化战略及相关新能源车政策的鞭策力量,到勇夺扎耶德未来能源奖、英国lowevp低碳冠军大奖……比亚迪不断升级的全球化水平有目共睹,“中国创造”日益成为推动世界可持续发展的一股重要力量。