



第五届金手套北京汽车行业售后服务用户满意企业

东风标致标龙京津店 完善5S制度细化服务流程

成立于2004年的北京标龙京津是东风标致在北京的10家4S店之一,作为一家老店,标龙京津在东风标致的用户中颇有知名度。标龙京津副总经理王志永告诉记者,限牌对该店销售影响很大,他们的应对策略是将重心转向售后,以售后带动销售,不断提高客户的服务满意度。2012年,东风标致将对所有老店进行形象升级。

“今年10月份以来,我们一直在调整,前台服务人员在变,硬件方面接待区和客户续保区域也都在变。”王志永说,“从短期来看,人员的动荡会对服务造成一定影响,但从店里长期发展来看,这些代价是值得的。我们主要看明年。”

在店面管理上,标龙京津不断完善5S(即整理、整顿、清扫、清洁和素养)制度,细化服务流程。标龙京津一方面开展售后服务预约工作,把周六周日的高峰挪到周一到周五来,通过削峰填谷,尽量缩短

客户等待时间。另一方面,把车间机电工分成两个大组,每个组设两个组长,由组长协助车间主任进行调度和检验工作。“我们车间现在进行时间管理,这个车什么时间交,车顶放一个牌子,比如这个车11时交,10时50分了还没修好,组长就要去看一看,技术上有问题要指导,确实需要延迟交付的就立刻通知服务人员。以前这些工作完全靠车间主任来做,量大的时候忙不过来,现在两个组长做一些弥补工作,效果还是比较好的。”王志永说。

一流的技术力量是售后服务的保障,王志永对自己的技术人才很有信心:“我们店是北京最早做标致的,我的维修人员流动非常少,基本上建店的时候的技术人员还都在,从技术力量看没有问题。”据王志永透露,目前他们正在和法国标致联系,争取能够做进口车的维修中心。“标致的技术一直在更新,我们不想落下,一直跟着标致的步伐来做。”



金手套评选是媒体对我们服务的一个监督,通过这些评比可以发现我们的不足。实际上,每个品牌都有每个品牌的特色,通过调查和评比看一下兄弟品牌的好的地方,有针对性的对我们店进行提升。比如在店外设引导员引导客户停车,还有让技术专家参与维修工作,都是我们借鉴过来的。
——北京标龙京津汽车销售服务有限公司副总经理王志永

■ 服务特色

针对续保客户,会根据续保的商业险金额及种类,赠送空调清洗、封釉、动平衡、四轮定位或A类保养或500元车上精品代金券或售后保养工时代金券300元,只要续保的客户都可成为本店的金卡会员,维修工时费享受9折待遇,续保连续三年以上者可以成为VIP会员维修工时费享受8折待遇等,会员卡消费积分可以兑换装饰及保养等项目。定期举办车主课堂,为客户解答各种疑难杂症,更多的针对不同的季节推出爱车保养活动以及经销商关爱活动。

■ 近期活动

进行14项专业免费检测,408用户还专享“408温情感恩季”活动。

责编 李永斌 美编 叶绿 责校 赵琳

旗舰中高级轿车 东风标致508

知行合一 荣耀登场



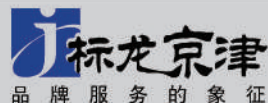
www.peugeot.com.cn

东风标致诚师二手车置换东风标致508享豪礼

优雅淡定,是你历经雕琢的随性境界;果敢进取,是你激情深蕴的率性流露。当洞悉全局的思想力与稳健务实的行动力浑然兼备,东风标致508,以领先者的旗舰品质,全情响应你知行合一的成功气质。

- 国际红点设计大奖
- 2.3L VTCS发动机搭配6速手自一体变速器
- 12向电动可调豪华按摩座椅
- 四区自动空调
- Info-Drive智能驾驶控制系统
- 第二代VTH彩色抬头显示

详询当地特许经营商处,或致电客户服务中心400-8877-108



销售电话: 010-85577833转600 服务热线: 010-85577837 救援热线: 010-85577837 13911277307
地址:北京市朝阳区东四环朝阳公园桥下向东三公里东方基业国际汽车城5号店(标龙京津朝阳公园店)