



软硬件升级 湖南瑞特 售后全面提质

随着汽车市场竞争日益加剧以及国内消费者的消费心态日趋成熟,售后服务日渐成为广大汽车用户关注的焦点和汽车厂商获取竞争优势的利器。如何通过售后服务,抢占市场份额;如何借助售后服务,树立并巩固自身企业品牌,就成了广大车商追求的新一轮目标。日前,记者从北京现代湖南瑞特汽车销售服务有限公司获悉,为了更好地为消费者提供便捷、优质的售后服务,该店全新升级的售后新服务大厅、新车间已全面完成,并开始投入使用。

■记者 田泽伟



2010年北京现代第四届全国维修技师技能大赛现场。

记者注意到,在装饰一新的服务大厅内,前台接待区域达到135平方米,接待工位由先前的3个增加到现在的7个,并对事故维修和一般维修进行了区分;同时在前台区域增加了3个新车代办位,客户能更加快捷方便地接收服务;另外,服务大厅内新增了专业密码条的车主贵重物品储物柜,而280平方米的客户休息区,则能同时满足100个客户休息。

与此同时,全新改造后的车间面积达到了1923㎡,机修工作区扩大了一倍,而车间新增了8台举升机,烤房也由之前的1台

增加到2台。新配置的专业调漆房,能大大缩短车辆在店维修时间,保证油漆颜色的一致性。此外,添置了一大批新设备,如国内领先的3D成像四轮定位仪、轮胎氮气机、原装进口的北京现代GDS检测仪、大梁校正仪、费斯托干磨机等等。除此之外,装饰美容区域还增置了3个专业的洗车工位和两台洗车机,并设立了专业装饰美容区。

北京现代湖南瑞特汽车销售服务店总经理龚智勇表示,作为北京现代在长沙地区的特约经销商,湖南瑞特一直坚持“服

务无极限,诚信到永远”的经营理念和“零距离的温暖”的现代企业精神,为广大消费者提供优质的售后服务。因此,在对硬件进行改造的同时,该店的软件也得到了全面升级。

湖南瑞特全新升级后,售后实行了新的接待流程,在客户进店后便安排专业的维修技师协助服务顾问一起接待客户车辆,让维修技师在第一时间了解客户车辆行驶状况,获取更多的车辆故障信息,提高车辆一次性修复率;另外大大缩短客户接待时的等待时间。龚智勇告诉记者,

目前该店的所有维修人员都经过专业的培训,其中,服务顾问黄荣在2010年北京现代全国服务顾问技能比赛中荣获南区比赛冠军;而技术主管刘华现为北京现代全国技术专家委员会成员之一,在2010年北京现代第四届全国维修技师技能大赛上,从全国300多家4S店中脱颖而出,荣获全国总冠军。

瑞特店通过对售后服务部硬件及软件的添置及加强,使来店车辆维修时间较之前缩短40%,同时,对车辆维修质量实行班组长小检、质检员大检、技

术主管抽检、服务顾问自检四道环节进行控制,保证所有出厂车辆故障一次性解决。

记者也从湖南瑞特获悉,为庆祝售后新服务大厅、新车间升级启用,即日起至12月31日,湖南瑞特将开展“喜悦新体验 瑞特真情献礼”的感恩活动。凡是北京现代的非营运车辆,活动期间不仅可享受专业免费雨刮系统、空调系统、轮胎、底盘等检测,还可享受保养1+1=3大回馈;车间维修消费满700元,加50元可享室内美容或抛光打蜡一次;同时,1000余种维修配件最低可享1折优惠。

真情献礼 喜悦分享

- 1、活动期间,来店即可享受专业免费雨刮系统、空调系统、轮胎、底盘等检测;使您安全放心、喜悦无限!
- 2、活动期间,来店维修保养即赠送机油格一个,关爱无处不在!
- 3、活动期间,更换防冻液免工时费,阳光温暖你我他!
- 4、活动期间,来店维修消费满500元即赠送雨刮水或雨刮精一瓶。数量有限,送完为止!
- 5、活动期间,来店维修消费满700元,加50元即可享室内美容一次。

喜悦体验 开仓特惠

- 1、活动期间,1000余种维修配件开仓献礼,最低可享1折起优惠;
- 2、活动期间,更换轮胎即免费赠送平衡一次;
- 3、活动期间,四轮定位更有惊喜体验,原价260元/次=体验价160元/次;来店添加氮气,原价100元/次=体验价40元/次;
- 4、真情回馈保养1+1=3,我店隆重推出6项冬季关怀深度保养,任选其中2项即可获赠保养项目一次。



活动时间:2010年11月15日—12月31日
活动对象:北京现代非营运车辆

★本次活动解释权归北京现代瑞特汽车销售服务有限公司所有★

喜悦新体验 瑞特真情献礼 湖南瑞特售后新服务大厅 新车间升级启用

Drive your way



买车无需等车展 湖南瑞特车展优惠提前享! 途胜直降3万!

湖南瑞特汽车销售服务有限公司

地址:长沙市雨花区万家丽路三段138号(雨花区政府往南1500米) 销售热线:0731-85647008 服务热线:0731-85647007 咨询热线:4006663846



www.beijing-hyundai.com.cn