



万帮蝉联全国零售第一

——万帮客户满意度全国第一

凭借提供优质服务销量一路攀升的北京现代江苏万帮深谙此道。北京现代江苏万帮店以总分951的高分在客户满意度测评中摘得桂冠,超出全国平均值130的大比分、领先第二名50分,江苏万帮在客户满意度上又创造了一个新的奇迹。无独有偶,江苏万帮店09年凭借近6000辆的销量,在北京现代全国500多家4S店中零售量第一,高出北京现代每家4S店平均2800辆的销量,更远远胜出全国9000家4S店平均900辆的销售数据。

取得客户满意度与销量的双丰收的江苏万帮,从北京现代全国500多家4S店中脱颖而出,江苏万帮自有秘诀。

创造辉煌奇迹的万帮

自从8年前万帮在大明路建起第一家北京现代4S店至今,几乎每天万帮现代店的店堂,都能有超高的人气。如今仅万帮现代一家店在南京市的客户保有已近4万户,江苏万帮车友俱乐部会员也已

经达到2.3万余人,并且成为南京市最大的现代车友俱乐部。

万帮蝉联全国零售第一

集诸多荣耀于一身,这使得万帮光芒四射。“万帮现代全国零售第一”、“万帮客户满意度全国第一”、“万帮现代全国最佳特约店”、“万帮现代华东地区销售第一”、“万帮伊兰特连续72个月南京新车上牌量第一”、“万帮悦动、i30华东区销量第一”、“万帮现代‘全程关爱,增值服务’人性化服务理念第一、万帮现代‘全国最佳区域经销商’、万帮现代获‘北京现代销售、售后服务双十佳经理’、万帮现代‘全国优秀4S店’、万帮获‘现代纯正配件大奖’、‘北京现代南京地区唯一维修技术中心’。

万帮客户满意度全国第一

江苏万帮从08年的客户满意度全国排名中等水平,跃至09年全国第一,每年不断有新增值服务推出:万帮一站式的服务让客户体验到了“便利”;万帮特色服务“两大超市三个中心”让客户体会到了“实惠”;万帮关爱式服务“车友俱乐部”让客户体会到了购车后“全程关爱”。近4万名客户选择在万帮买车,正是这种不断完善的服务使然。

打造值得信赖的万帮

一直以来,万帮



很重视对老客户的服务回馈:将旧车的索赔期从两年10万公里延长到五年10万公里,免费车主自驾游、理财讲座等。此外,万帮每个月都面向老客户开设“爱车课堂”,免费介绍汽车的养护知识。为了加强与客户的紧密联系,江苏万帮的每一位客户都有一份详细的车辆档案,每月会得到保险信息、换季保养、使用常识等各种提醒,并提供年检代办、保险理赔、车辆清洗、24小时救援等免费服务。

江苏万帮投资3000万元对店内进行二次改造,店面从一层发展到3层,整个店面达到近10000平米。由此以来,提高了万帮店的知名度,也让客户增加了信任感。如今休息区有儿童游乐园、影视区、乒乓球台区、证券咨询、上网冲浪区。同时新增客户联谊中心,负责每月的车主自驾游、用户课堂,组织网球、羽毛球、足

球、高尔夫球等活动,让用户体验到万帮的温暖。

万帮打造“后服务平台”

为了提高客户满意度,将服务政策真正落到实处,江苏万帮不断加大投入力度,对原客服中心进行了扩容,客户专员由原先的15名增至现在的45名,做到每名客户均配有客户专员对其进行专属后续服务。由此避免由于人力不足,出现用户买完车就没人管了的局面。

除了加大人力投入外,江苏万帮店还创新性的打造了一个“后服务平台”,在南京知名度颇高的西祠网站上开辟“南京万帮车友会”版面,让客户第一时间通过网络了解最专业的使用维修常识,车管信息及店内活动,并设专人通过网络平台与客户交流,及时反馈客户意见,解答客户问题。

“对万帮来说,最珍贵的就是客户的口碑”

“客户抱怨是对4S店的信任和期待,是宝贵的财富”。江苏万帮针对客户抱怨制定出一系列的举措:客户在维修保养后没有解决的问题,安排专人跟踪解决;客户来店时的不满,及时调查做出处理;客户提出的建设性意见,及时做出改进,提出好意见的客户送上礼品以示谢意。公司分别在前台,各楼层车间,客户休息室均贴有现场投诉电话标识,并对各部门经理主管做现场考核。

一些渠道商关注的只是销量,对售后服务的重视程度明显偏低。而江苏万帮店把打造服务品牌作为重点工程,从情感入手,力求满足消费者心灵需求,以培育消费者对品牌的美誉度与忠诚度,显示了一个经销商将服务放在首位的经营理念与长远发展眼光。



ELANTRA 悦动 进享人生

万帮蝉联全国销量第一

万帮全国客户满意度第一

精工杰作,“曲”动人生
“曲”悦自由心 伊兰特悦动遵循空气动力学的曲线设计,独创“S”形动感腰线,以行业领先的5400吨联动冲压,100%自动化的智能焊装,精工打造完美车身曲线,风阻系数仅为0.29,动感之美一气呵成,降低油耗,更享畅快驾驭。

风阻系数 100

NHTSA 荣获美国公路交通安全管理局 轿车碰撞测试五星最高评价

北京现代南京地区唯一维修技术中心在大明路万帮

风阻系数 0.29

江苏万帮 辉煌8周年

4月28日-5月3日北京现代江苏万帮开展“辉煌8周年”庆祝活动,您只要光临展厅即可获赠万帮的“生日豪礼”,活动期间还可享受全系车型特价优惠及5000元精品装潢!一年只有一次,机会不容错过!

万帮二手车置换火热进行中 | 尊享万帮保姆一站式全套交车服务 | 万帮提供快捷便捷车贷 | 万帮全国最佳4S店

北京现代 www.beijing-hyundai.com.cn

万帮·北京现代(4S) 南京市大明路168号

鉴赏热线: 025-5263 0866、139 519 16067
北京现代24小时救援热线: 025-5263 3828

万帮悦动 万帮ix35 万帮伊兰特 万帮领翔 万帮i30 万帮名驭 万帮雅绅特 万帮途胜