



江苏天泓

2010服务年,汽车 4S 店

——江苏天泓服务掠影

主力汽车品牌,同城 4S 店往往有好几家,究竟怎么选?都在谈“服务”和“客户满意度”,到底什么是关键的评判标准?笔者和众多车主一样,带着困惑走进汽车服务 4S 店一探究竟。

服务是汽车 4S 店的业务之本。作为国内汽车市场成长最快地区之一的南京,当下的行业已经发展到什么状态,记者走访了江苏天泓,10 多年前就涉足汽车服务业的他,旗下涵盖的多家 4S 店,看似平常的件件事,细细讲述着服务的内涵。

就近——

“这年头,时间和精力的节省最重要”

江苏天泓在南京市内不同区域设有 7 个品牌销售网点(江苏天泓别克红山店、别克江北店、别克紫金店、江苏康泓别克集庆店、江苏天泓雪莱雪佛兰红山店、雪佛兰玄武店、江苏天泓凯迪拉克大明路店),七个售后特约维修中心、两个快修连锁,均在南京主干道旁,基本上城区内保证 20 分钟车程,这样的辐射规模在南京的车界算是很有特色的。

以四家别克店为例,通过资源共享,可以快捷有效地为客户提供需要的车型、配件和技术支持,在某些车源相对紧张的情况下,可以保障车主以

最快的速度在离自己最近的 4S 店提到爱车。一位南京仙林大学城某高校教师前来天泓别克紫金店看车时告诉记者,仙林大学城内很多教职员都有买车的欲望和实力,只是平时要授课,周末还要批改学生论文,基本没时间往市区跑。现在江苏天泓把 4S 店开了到家门口,真正给了我们这些“想车一族”很大的便利,平时有点时间还可以去店试乘试驾,并且今后维修保养都很方便,“这年头对比车价的那点差距,车主们恐怕更看重的是就近方便,毕竟时间和精力的节省最重要。”



能给车主们带来些什么

归属——

“选准了,我就不愿意换了”

江苏天泓以在南京首销别克闻名,随着先后引进的雪佛兰、凯迪拉克、诚新二手车,江苏天泓成了专营上海通用全系的专营服务商,南京人对江苏天泓还抱有一种特别的信赖当然与此有关。一位在江苏天泓别克红山店保养了 8 年车的陆女士告诉记者:“我是南京第一批购买别克赛欧的,买车后多年间一直坚持在天泓定期做保养和维护。因为这边工作人员服务很热心,操作也很规范化。每次需要大修等问题他们都会让我了解哪些零部件需要

更换,把所有的费用透明化,让车主修得安心,费用花得放心。选准了,我就不愿意换了。”如今陆女士的第二辆车还是在江苏天泓购买,科鲁兹——雪佛兰的当家花旦。
江苏天泓相关负责人表示:“我们卖的不仅仅是车,还要让客户得到尊崇感。车如果没有人的驾驶,就是一个纯粹的机械体。人们买车除了为方便生活,更是为了体验更好的生活方式。我们的服务则是让客户体验到有车生活的第一步,让客户感受到舒心 and 满足。”

专业——

“专心做好自己分内的事才会有信赖”

“惟有专业,才能更大;惟有专业,才能更好”,省、市维修技能大赛获奖单位、上海通用汽车全国最佳销售顾问、上海通用汽车品牌大使、美国通用汽车亚太营销大师、不胜枚举的众多区域内、行业内、系统内荣誉奖项,几乎天泓无处不在。
一次性修复率高达 96%,这就是江苏天泓向客户承诺的。江苏天泓别克红山店售后

技术总监王祥告诉记者,一旦汽车出现质量问题后,反复修理仍不能彻底解决的投诉,是消费者抱怨最多的话题,也是提出换车要求的主要原因。一次次的维修不仅让消费者付出大量的时间、精力,更重要的是信赖度一点点地被消耗。江苏天泓的修理团队通过不断提升自己业务技能水准,做到了让车主满意、让车主省心。



96889699——

“岗位虽然普通,可是我们的热线通着总经理”

江苏天泓的客服热线是南京较早启动的汽车服务热线,全天受理着几百个服务请求。近 20 位员工的客户关系部更是服务管理的核心部门。“做客服工作,有时需要半个小时的通话进行沟通交流。先聆听客户的投诉意见,安慰客户的情绪,从收到的意见中获取我们工作上的不足。”天泓客户服务部经理曹玲如是说。
江苏天泓集团的领导对客户投诉受理非常重视,重大投诉必须当日进行回复,所有投诉一周内要处理完毕。“岗位虽然普通,可是我们的热

线通着总经理”。“以客户为中心”向来是江苏天泓的经营原则,而及时有效处理方式的工作效率正是天泓赢得客户的关键,江苏天泓拥有完善的客户投诉处理系统,能够快速地将出现的问题进行采集并反馈,从而满足客户的需求。专心对待顾客,用心倾听,从顾客角度出发分析顾客的实际问题,并请顾客参与共同选择最佳解决途径,让顾客感觉到他的意见得到尊重,最终达到让客户满意的结果,这正是江苏天泓的客服人员一直在做并为之坚持的。

24小时救援——

“特别的情况下首先想到你,才算是真正的服务品牌”

“在夜间及恶劣气候情况下,当你孤立无援时,只要一个电话,天泓的救援团队一定会出现在你身边!”这是一句郑重的承诺,也是信守的一份职责。

2009 年 4 月 17 日,深夜 12 点多,江苏天泓的 24 小时热线电话急促响起。一位 22 岁的乐风车主在南京友谊桥方向发生交通事故,车头撞到了一块大石墩。时值深夜,四下无人,车主不由自主地胆战心惊。江苏天泓金星俱乐部救援人员冯师傅接到电话一边安抚车主的情绪,一边叫上同事一起

出车救援。半个小时后,抵达现场,把事故车拖回公司,还把车主送回家。
江苏天泓金星俱乐部的汽车救援队伍拥有 3 台科技含量较高的救援车,而天泓旗下的每家 4S 店也各配有一辆,这样保证了市区内事故半小时赶到,能够及时迅速地提供服务。江苏天泓这支十五人的队伍,24 小时全天候服务,对其客户小到换轮胎,大到协助处理交通事故、抢险救援等,名目繁多,深受客户的好评,使客户真正体会到买得放心、用得安心、舒心。



江苏天泓

“五一”三重礼 贴心更惊喜

24小时服务热线: 96889699

江苏康泓 地址:南京市建邺区集庆门大街32号 电话:025-52423585

江苏天泓江北店 地址:南京市大桥北路83号 电话:025-86970268转25

江苏天泓 地址:南京市玄武区红山路175号 电话:025-85406852

江苏天泓紫金店 地址:南京市栖霞区仙隐北路28号 电话:025-89622888

“五一”三重礼,贴心更惊喜

让目光灼热,表现由我!

南京 雪佛兰WTCC科鲁兹限量版登陆江苏天泓雪莱展厅 欢迎莅临展厅赏车、试驾

魔法购车节即将启动.....

惊喜惊到您张大眼睛,
礼品雷到您目不转睛.....
想不到、享得到,相信自己!!

新生代性能中级车

CRUZE 科鲁兹

江苏天泓雪莱

地址:红山路十字街3号(迈皋桥地铁站旁)
地址:玄武大道东方城48号(市车管所向西100米)
电话:025-8541 8188 / 8630 3301