

贾元利：用户信任感来自维修质量

近日，一则质量检验员的职位招聘信息出现在一家招聘网站上，招聘要求是3年以上汽车维修及检验工作经验，并获得汽车检验员资格证书。这则信息由北京寰宇恒通奥迪4S店发布，他们正筹备成立一个质量检验部，希望通过对维修各个环节更严格的诊断和把关，以提高维修质量。“这是提升客户忠诚度的最关键环节”，寰宇恒通奥迪4S店总经理贾元利介绍。



信任来自维修质量

在贾元利看来，售后维修品质好坏对经销商盈利能力和持久竞争力至关重要，需要用心提高和改进。让客户产生忠诚度既是目标也是结果。首先需要建立用户对经销商的信任感，用户的信任感来自于维修质量的保障。一位客户来修车，最关注的是车能修好，进而工作人员热情周到的服务态度也是重要的。

“如果4S店工作人员态度不亲和细致，店内设备设施给客户感觉不好，都很容易使客户转投其他距离更远的4S店，”贾元利介绍，在2004年就尝试在4S店内进行前移，设立专门岗位，对刚进门的客户打招呼、做引导，这一人性化的设置能让客户产生良好的第一印象。

信任感更重要的是来自于维修服务的品质。客户对4S店的最大期待，是车能修得又快又好。为了减少客户等待时间，寰宇恒通4S店在数年前就开始了预约服务，当时还很少有经销商真正意识到预约带来的好处。贾元利说，寰宇恒通为每位预约客户的车戴一个小帽子，接下来各个维修环节都无需排队一路绿灯，客户真切感觉到比原来快了很多。非预约客户不知道这些戴小帽子的车是预约的，有很多意见，我们便告诉客户，经过预约他能享受到哪些便捷服务。如今预约维修

保养已逐渐成为客户的习惯，这同时也提高了4S店的效率。

维修质量应由售后总监把关

为了把客户的车修得更好，寰宇恒通4S店在维修质量把关上花了很多心思。贾元利凭借多年经验提出了由售后服务总监直接把关，并模仿主机厂细化质量检验环节。“质量检验环节在很多4S店都有，但大多未得到足够重视，大多由车间主任或者技术经理来把关维修结果，质检部则隶属于二者之下，与总监更是差两三个级别，没有权利直接向总监反映意见，因而说话分量不够，”贾元利说，希望将质检部门提升至与车间主任一个级别，不受车间主任和技术经理的控制，直接和总监沟通。

此外，他还认为如今4S店在维修接待环节其实还有很多地方有待改进。比如以往经销商服务顾问大多由有维修经验的人来担任，但现在汽车经销行业发展太快，人才储备难以及时跟上。很多服务顾问都是刚参加工作的年轻人，维修知识和故障判断能力不足，接车时大多只是记录客户反映的问题再直接转给车间。“如果客户的车刚到店内，就能由一名质量检验员先试车，在一开始对车的故障做更准确的判断，”贾元利说。

新京报记者 尹蔚



责编 何立军 图编 李冬 美编 叶绿 责校 赵琳

一汽·大众

突破科技 启迪未来 Audi



以不差毫厘的方式释放激情
新奥迪A4L精准在握 驾驭未来



新一代quattro®+动态转向系统+驾驶模式选项，极致精准驾控

不以减慢速度为代价，却创造出前所未有的精准驾控。新奥迪A4L，升级搭载超前科技，从全新LED大灯延伸呈现出犀利车身造型，辉煌所开创的完美驾控之道。新一代quattro®全时四轮驱动系统，可为前轴左右轮精确分配不同扭矩，快速过弯时仍稳定出众；动态转向系统通过调整转向传动比，轻松完成绝佳表现；驾驶模式选项更可一键切换不同驾驶乐趣。

更多详情敬请垂询北京寰宇恒通汽车有限公司或访问北京寰宇恒通官方网站。

北京寰宇恒通汽车有限公司

销售热线：010-8885 6788

官方网址：<http://www.audi-haidian.com>

地址：海淀区西北四环闵庄路11号