



宁波“诚信车商”有什么标准?

业内人士谈心中的“诚信”

坚持“4+1”模式的车商才最诚信

宁波市消费者权益保护委员会秘书长施民伟:

怎样的车商才是诚信车商?作为消费者权益的代表,宁波市消保委秘书长施民伟认为:“在我眼中,坚持‘4+1’模式的车商才最诚信。”据施秘书长介绍,“4+1”模式是他个人总结的专门针对汽车产品提出的一种良性循环发展的模式,即汽车产品在做到“最省油、最安全、最新颖、价格最合理”的基础上,再力争做到“售后服务最好”。他认为,诚信车商首先就要把车子的真实信息告诉消费者,不仅包括品牌车的排量、配置、动力、颜色、最新科技应用等,还应该包括车辆的真实油耗,而不能仅仅停留于厂方提供的理论油耗。而在汽车市场日益进入饱和状态的情形下,最终胜出的也将是那些将售后服务放在首要地位,侧重于消费者满意度的诚信车商。

强化过程管理提升客户满意度

宁波龙华比亚迪汽车经销店总经理景龙:

随着众多新车型的不断上市,各个汽车品牌的竞争越来越激烈。同等价位的车型可供选择的的空间越来越大,即便是同种品牌的同种车型,由于在销售服务和售后服务上的差异,客户也会选择到服务品质相对较好的4S店去购买。因此,影响顾客购买情绪的核心因素就是顾客对服务的满意度。提升客户满意度的过程就是一个不断为客户提供增值服务的过程,而关键在于细心和过程管理。过程和细节的管理主要表现在,服务人员为客户提供服务的过程中,能否及时地以专业的素养帮客户解决难题,并让客户满意。龙华比亚迪将继续秉承“用我们的真诚为顾客创造价值,用我们的技术为顾客保驾护航”的经营理念为顾客提供高品质的服务。

每一个与汽车有关的人在他的心中都有一个“诚信车商”标杆,那么诚信车商到底要符合哪些标准呢,4S店该对消费者如何做到“诚信”呢?为此,昨日本报采访宁波市消保委及多家4S店,让这些业内人士谈了谈自己心中“诚信车商”应符合哪些标准。同时,由于“3·15”中国消费者权益日的即将到来,本报还特开通热线及短信,让消费者说一说自己心目中的“诚信车商”该是一个什么样的标准。从即日起,消费者可通过拨打电话:56161914或发短信至 13780088612、15906614745,告诉本报记者,你心中“诚信车商”的标准及你心中的“诚信车商”。 □记者 姜越潮

客户要有知情权

宁波宁兴丰田店售后部经理张帆:

作为车商要讲“诚信”,这是必然的。那该如何做到诚信,这就要做到客户第一。要对客户负责,对其支付的费用,要有相应的回报。同时尊重客户的选择。在售后方面,则要做到客户对知情权的维护,比如,当车主将车交给我们时,首先赋予了我们信任,我该如何维护客户的信任呢?

要让客户拥有知情权,让他们完全了解车况,要与客户沟通,让客户自我选择,让客户选择正确的售后服务。同样,除了售后方面,我们店一直遵循“专业对车、诚信对人”的理念。因此,我认为一家诚信车商在售后上,就要做到客户第一,而其中客户的知情权必须维护好,不能隐瞒。

遵守承诺是诚信的第一步

宁波腾峰耀华荣威店副总兼销售经理徐明锋:

“‘诚信’要分‘诚’和‘信’,‘诚’就是要在销售中对消费者以诚相待,而‘信’则要准守对顾客的承诺。”在说到诚信车商的问题时,徐总如是说道。业务员是4S店的一线工作人员,从销售到售后,他们的承诺就代表着4S店对顾客的承诺,业务人

员本身要兑现每一个对顾客的承诺,而4S店则不应以业务员的承诺视为公司的承诺,不能因员工离职等原因,而缺失了承诺。因此他认为,“诚信”就是4S店对顾客的一种承诺,员工对顾客的承诺则等同于4S店的承诺,只有遵守承诺才能实现诚信的第一步。

诚信是一种健康的经销理念

宁波帝豪总经理陈俊:

陈总曾在吉利总部服务多年,针对“诚信”二字,这位年轻的老总

有着独特的见解。“汽车4S店首先要树立服务的意识,我们不光是卖车,每一个走进我们店内的消费者朋友,我们都努力传达一个信息——您购买的不是车,而是我们的服务!”在陈总的倡导下,宁波帝豪以“诚以待人、信以立世”的健康经销理念,极力营造与消费者互信互利的健康消费环境。而在经营过程中,为顾客提供高品质的产品和最优质的服务。以客户需求为中心,宁波帝豪以“最快的速度 and 最好的服务”,回报消费者对帝豪汽车的支持和关注。





SPRING

三月春季车展

想买车的 快来天一“赴惠”

原定3月7-9日的车展,因天气状况不佳改期,
改期后时间: 2010年3月11日-12日
地点: 天一广场

20多家主流车商加盟,
70余款热销车型任你挑

主办方:  协办方: 

参展品牌







