

J.D.Power调研报告再度发布

北京现代售后服务满意度创新高

近日,全球最权威的专业消费者调研机构J.D.Power发布了2007年中国售后服务满意度调研(CSI)报告。与去年相比,北京现代汽车有限公司售后服务水平继续得到改善,得分增长10分,为821分,再次超越一汽丰田、一汽大众、东风本田等知名品牌,居行业第四。在本次的调查中,行业平均水平较上年提升了5分,首次突破800分大关,是在该机构启动售后服务满意度调研6年以来获得的最高分。北京现代已经连续3年实现两位数的增长,成为增长最快的企业之一。

美国权威市场调查机构J.D. Power是全球知名的消费者调查专业机构,它的调查基于消费者的反馈,排名完全反映消费者意见。自2001年,J.D. Power在中国等亚太区市场开展售后服务满意度年度调研,以衡量顾客在购车12-18个月

服务的满意度。

该项调研基本上包括了所有在中国销售新乘用车的制造商。调查中,顾客整体满意度是根据经销商的表现来衡量的,主要分为七个方面,分别是:问题经历、使用者便利的服务、服务后交车、服务质量、服务在场经历、服务顾问以及服务启动。售后服务满意度指数的总分是1000分,分数越高,表明顾客对授权经销商的保养和维修服务越满意。

今年的售后服务满意度调研报告主要基于8196位新车购买者的评价,他们的购车时间是从2005年8月至2006年5月。实地调查的时间是从2007年2月至5月,调查地点涉及22个城市。

J.D.Power调研报告显示,日益增加的顾客期望值大大抵消了汽车制造商和经销商在改善服务表现方面所付出的巨大努力。

显然,北京现代已经提前意识

到了这一点。为了做好用户服务工作,北京现代继续推行“硬件、软件两手抓,两手都要硬”的政策。目前,北京现代已经拥有350家4S店和130家特约服务站,他们为每一个北京现代的用户提供了有力的服务保障。软件方面,北京现代启动了第二届售后服务顾问技能大赛,主要面向北京现代的新建店及售后服务站展开。北京现代欲借本届技能大赛考核并增强各服务站、新建4S店的售后服务规范性,提高用户满意度,同时为各服务网点提供一个相互学习的机会。

针对用户的具体需求,北京现代始终坚持“真心伴全程”的售后服务政策,在让客户都能享受到高质量售后服务的同时,兼顾了客户服务的多样性和特殊性,想车主之所想,让车主真正舒心省心称心,把用户当作终身客户来服务。相信只有如此,汽车厂商才能真正赢得消费者的心。



2007年,相对中高级车的新品迭出,中级车市场显然要沉寂许多。前8个月,中级车市场仅出现了马自达3、新花冠等介于新车和旧车之间的车型,以及一些影响力有限的国产中级车,市场潜力远没有完全释放出来。然而,“金九银十”来临之际,伊兰特车系价格最高降幅14%,一举使中级车的价格区间突入到8万元空间,一场中级车性价比升级运动正式拉开序幕。评论纷纷认为,中级车市场“井喷”的开关或将拧开。

市场潜力尚未释放

从2005年到2006年,中级车市场一直是整个车市增长最快,也是分量最重的部分。在畅销车排行榜上中级车也最多,从老三样的捷达、桑塔纳,到新三样的伊兰特、凯越,以致有了“得中级车得天下”之说。与前两年相比,2007年中级车的市场潜力尚未完全释放。从消费者需求来看,中级车的目标消费群体往往更看重汽车的性价比,同时品质还要不断提升。因此,中级车缺乏亮点,与产品性价比没能赶上消费者的升级节奏有关。

2007年虽然有明锐、卡罗拉、海马3等多款中级车上市,并由此引发车市降价、厂商策略调整等连锁反应,但总的来说中级车在上半年有点叫好不叫座,很大程度上也与以伊兰特、凯越为代表的新三样少有大动作有关。伊兰特此番一举将中级车价格下拉到了8万元区间,对引爆市场潜力的刺激不可谓不小。

价格向下,品质向上

此次伊兰特大幅降价,是北京现代“金秋欢乐惠”大型营销活动的一个重要组成部分。对靠性价比打天下的中级车,平均12.3%的降价幅度并不多见,而且还发生在“性价比之王”伊兰特的身上,其引发的深度振荡是可想而知的。尽管价格向下,伊兰特的品质却丝毫没打折扣。伊兰特一直是J.D.Power质量调查的明星,屡获奖项。值得一提的是,在降价的同时,北京现代还根据客户需求改良了部分配置:如原来1.6L手动舒适型配备的钢轮毂换成了铝合金轮毂;伊兰特全系车型配备了遥控钥匙和防盗报警器;音响系统增添了MP3播放器等。

空间最大,配置更多,CVVT发动机所带来的高性能、低油耗、更环保的特点,尤其是最低8.98万元的价格让伊兰特性价比更胜一筹。

事实上,消费者对性价比的需求每年都会水涨船高。对于中级车来说,这意味着不进则退。作为曾经的王者,伊兰特此次大幅降价所引发的性价比升级风暴,可望让消费者体会到一步到位的酣畅淋漓。这将是一个多赢格局。在这一过程中,蓄势已久的中级车,其市场潜力也必将充分释放,而伊兰特也将有望重登家轿市场的王位。

伊兰特领衔性价比升级战

马力自椅背瞬间传来,一触即发,而设计使短暂的旅程充满无尽回味。

不仅仅拥有启动时迅猛的爆发速度,全新的315匹马力 Infiniti 英菲尼迪 G系轿车能够为您提供近乎无限的前进动力。直至超越启动的爆发速度。它的引擎能够以高达7600转/分的速度运转。我们将这种境界称为“极速加速”。欲知详情,请即登录 Infiniti.com.cn。

全新 Infiniti 英菲尼迪 G系轿车,设计于超然物外。



Infiniti.com.cn

客户服务中心热线: 800-880-9090 / 400-880-9090

授权经销商

上海永达英菲尼迪: 021-68565678 上海市浦东新区龙东大道2755号



INFINITI