

别克关怀三项全能大赛演绎“非同凡响”

2011年2月14日,以“别克关怀 非同凡响”为大赛主题的第六届“别克关怀三项全能锦标赛”总决赛在上海落下帷幕。600多名来自全国别克4S店的参赛选手,在为期3个多月的赛程中,历经全国初赛、一对一入店带教、封闭式复赛训练营等不同环节的强化培训和多轮激烈角逐,其中10位佼佼者进入总决赛。最终,北京加达的付罡脱颖而出摘得桂冠,山东润通的朱洪波与珠海安乐的周艺忠获得亚军。十年来,别克关怀在服务内容和人才培育上不断进取和创新,使其服务口碑和品牌美誉度持续提升,本届三项全能大赛进一步充实了别克关怀“专业、高效、主动”的服务内涵。

2011别克关怀三项全能大赛借鉴了今年携手浙江卫视重磅推出的大型热播选秀节目《别克关怀 非同凡响》的比赛模式,在内容和形式上都有所创新,突出亮点是采用了“师徒捆绑”制,由历届三项全能大赛的优胜者担任复赛入围选手的导师,通过一对一入店带教以及复赛训练营,进行专门辅导和封闭式强化训练,直至最终师徒携手共同闯关;带教内容涵盖了汽车基础知识、服务礼仪、投诉处理、保险理赔等各个方面。这一独特形式不仅使选



■ 2011“别克关怀三项全能锦标赛”总决赛获奖选手

手们的专业技能得到扎实提升,更体现了别克售后服务体系“传、帮、带”传统的良好传承。

上海通用汽车别克市场营销部部长施弘表示:“别克关怀三项全能锦标赛在加强别克服务团队建设、提升服务品质、提高员工素质等方面发挥着积极作用。在新十年的征途上,别克关怀将紧扣市场和用户需求,不断创新,继续巩固其作为别克品牌差异化核心竞争力的领先优势。”

作为中国汽车市场第一个服务品牌,别克关怀一直通过创新与开拓,助力别克不断实现新的跨越。以品牌创立十周年为契机,别克关怀今年推出了一系列创新服务,如第二季“别克关怀-360度全方位关怀”活动,让超过13万别克双君车主享受到实惠、实用的免费

保养套餐;另外还有“真言卡”车主建议有奖征集活动和“体检卡”车辆养护定制计划等也备受用户好评。同时,别克关怀积极发展E-Service集成数字化管理、On-Star安吉星全时在线助理、手机掌控出行数据服务等创新高科技服务,不断提升服务水平和客户体验。



■ 比赛中带教导师与选手紧密合作携手共同闯关

这些创新努力还得到权威机构和业界专家的一致认可,在J.D.Power中国公布的2011年中国汽车市场售后服务满意度(CSI)研究报告中,别克品牌以887分的高分荣登三甲,成为提升最快的汽车品牌之一;近期,别克关怀还第四次捧得“中国汽车服务金扳手奖”。

第六届“别克关怀三项全能锦标赛”总决赛圆满落幕。在众多厂家全力以赴冲刺销量时,上海通用缘何着力服务竞赛?在产品和服务越来越同质化的今天,别克关怀又将有着怎样的创新?上海通用汽车别克市场营销部部长施弘接受了媒体的采访。

问:今年的别克关怀三项全能大赛有哪些特点?

答:今年大赛的突出亮点是采用了“师徒捆绑”制,体现了别克售后服务体系“传、帮、带”的传统。比赛由历届三项全能大赛的优胜者担任复赛入围选手的导师,通过一对一入店带教以及强化训练,最终师徒携手共同闯关,竞赛内容涵盖了汽车基础知识、服务礼仪、投诉处理、保险理赔等各个方面。

问:比赛中选手和传帮带的教练都不是一个地区的,但售后服务要按照不同的地区来区分,对于这一点,你们是怎么看待的?

答:售后服务上,上海通用有一个大的方向和总的要求,我们也要求经销商根据当地的客户习惯进行适当的修改和补充。不同地区的人来带教,可以把好的东西传递出来,进行交流和甄别,看看是不是适合当地的人文习惯和消费习惯,并加以完善。

问:目前别克品牌的保有量已经达到340万辆,这为售后服务提出了更高的要求。未来十年,别克关怀又将有着怎样的愿景?

答:现在只能看今后三年消费者的需求,未来十年暂时还看不清楚,但是消费者最基本的要求是专业、高效,这是不会变的。我们还是回归到上海通用汽车最原始的价值观,就是以消费者为中心。今年有一些变化,比如说E-Service和在销售上用iPad做辅助工具。五年前我们就在想无纸化服务模式,当时想的是用3G手机,没想到电子产品发展更快,实现了一些技术突破,也加快了我们的创新速度。

问:E-Service和刚才提到的手机服务方面有什么样的特色?

答:从整个服务流程上来说应该说有改进,最关键的变化是效率的提高,缩短客户的等待时间。今后我们大概要花2-3年的时间,整个别克展厅用无线全部连起来,车型介绍全部用iPad,也大大提升了信息量。E-Service则会涵盖整个维修过程,车辆在预检的同时,后台就开始做准备了,例如安排工位、安排技师、看看还有多少时间结束等等,也做到了服务的透明化,整个的后台管理也能不断完善。

别克关怀始终以消费者需求为中心

访上海通用别克市场营销部部长施弘

至高荣耀 尊世稀有

BMW 760Li V12 25周年特别限量版耀世登场



到750牛米的峰值扭矩,并且可以一直保持到转速5,000转/分钟,功率提升更加迅速。此款BMW V12发动机采用全铝缸体设计,旨在使发动机在重量最轻的状态下实现最高强度。BMW V12发动机的另一个优越性则体现在它将超强动力性能与最高的发动机效率相结合,进而使燃油经济性和排放控制水平甚至超越BMW 7系所在细分市场的8缸汽油发动机车型。

尊为BMW 7系中的旗舰车型, BMW 760Li 犹如皇冠上的一颗璀璨明珠,凭借磅礴的气势、先进的科技和无与伦比的领袖气质,一直深得众多中国社会精英的支持与厚爱。

除了性能极其强大的V12 发动机, BMW 760Li这款车的动力传动系统也首次搭载了蕴含创新性设计概念的8挡自动变速箱。它是针对12缸动力单元的自身特点量身定做的,使卓越的换挡舒适性、运动性以及效率达到了空前完美的结合。12缸发动机和8挡自动变速箱——这一绝妙组合完全改写了豪华轿车尊贵性和精确性的新标准。该款车采用的驱动技术对BMW品牌的动力技术创新起到了重要的推动作用,而V12动力单元的动力和性能特点以及8挡自动变速箱的创新概念使车辆的驾驶者拥有真正令人痴迷的驾驶体验和无与伦比的驾驶乐趣。

BMW 760Li标志着第五代BMW 7系的巅峰,突出的驱动技术、高度的空间舒适性和诸多令人赞叹的装备特征清楚无疑地展现了BMW品牌的创新特质和远见卓识,以及BMW对于在豪华轿车细分市场中保持领先地位的坚定追求。它满足甚至超越了所有人对于一款真正的豪华高性能轿车的期望,为品位不凡的驾驶者提供了前所未有的强烈满足感和无与伦比的驾乘和旅行体验,进而实现他们对于最高水准个人座驾的诉求。

在2011年第九届广州国际汽车展览会上,宝马集团隆重推出一款彰显无上荣耀的限量版车型——BMW 760Li V12 25周年特别限量版。该款车型是为纪念BMW 7系与V12发动机完美结合的25年光辉岁月而夺目诞生,是具有里程碑意义的至尊经典。该款车型由内而外彰显奢华本色,外观采用茶晶黑色车漆,车厢顶部以双色“Alcantara”真皮进行装饰。搭配以香槟金色和雪茄棕色的方向盘,以及“Merino”雪茄棕色真皮将宽阔的驾乘空间衬托得低调奢华。

BMW 760Li V12 25周年特别限量版的推出不仅印证了BMW对极致尊贵的前瞻理解和深刻诠释,更展现出BMW在发动机技术方面的领导地位,以及始终秉承的创新精神和进取态度。

搭载在BMW 760Li V12 25周年特别限量版上的第四代V12发动机堪称是一项超越所有期待的动力艺术杰作,以超凡的精准性成就非凡动力,并带来极为舒适的操控感受与源源不断的动力供给。它拥有众多杰出的技术特色,率先运用了高精度直喷系统与新一代双涡轮增压技术,进一步挑战更高动力效率。最大输出功率可达400千瓦/544马力,转速为1,500转/分钟时即可达

“话”时代的产品——iVoka 语音云驾驶斩获广州车展 创新科技奖项

前瞻性洞察新生代消费者需求,具有划时代意义

在各类汽车创新技术扎堆涌现的2011年广州车展上,主办方却将“最佳领先科技奖”这项评到汽车技术领域重大突破的创新科技奖项,颁给了汽车软件系统的创新技术。这既出乎了所有人的预料,但也暗合了国内多家权威媒体对于“话”时代的产品——iVoka 语音云驾驶的高度评价。iVoka 语音云驾驶的诞生是一次“具有划时代意义”的创新,其对于新生代消费者需求的前瞻性洞察,及对于占据信息科技前沿的核心创新技术的成熟掌握,必将引领信息时代下汽车产业的变革方向。

iVoka 占据全球信息科技前沿, 打造行车创新科技“核心竞争力”

风靡全球的iPhone4S 语音控制功能 Siri 无疑对 iVoka 斩获这一大奖起到了推波助澜的作用。占据全球信息科技最前沿的“人机交互科技”刚刚由苹果发布,上海汽车竟然奇迹般地在汽车领域推出了同类科技。iVoka 对于人机智能语音交互科技的创新应用,能轻松达成“人与车”之间的语音“交谈”,实现从语音资讯查询、语音讯息控制,到语音信息检索及语音个性对话的全语音操控“人车交互”。iVoka 之所以能以最简单快捷的语音交互方式成为一个丰富的行车移动信息平台,无不源于其对于世界前沿核心创新科技的成熟掌握与应用。iVoka 将“Android”系统与“云数据服务”这两项当今信息领域最具前瞻性的应用领先实现至行车系统,成就了这项创新科技的“核心竞争力”,而这不仅带来了丰富娱乐应用,更为后期海量应用的延伸提供了持续性的开发平台,而这无疑将为车联网时代开辟巨大前景。因此,由这一创新科技“核心竞争力”衍生出的车载应用的丰富与创新之处,自然并不令人意外,当然 iVoka 完全适用于中国消费者。

上海汽车前瞻洞察新生代消费者需求, 加速助推汽车产业变革新趋势

在汽车媒体看来,iVoka 语音云驾驶这项最新汽车信息科技创新成果“具有划时代意义”不仅在于它得到了“Android”系统和“云数据服务”两大领先信息科技的支持,更在于它前瞻性地

洞察了新生代消费者对于信息交流和移动消费的需求。上汽之所以能屡次抢占自主品牌创新科技的制高点,关键在于上汽从项目研发初始,便是按照消费者的需求设计贴近市场、贴近用户的新品。的确,上海汽车从项目酝酿阶段开始,就通过深入地洞察积极探索信息时代下新生代消费者的需求,并进行严格的设计与研发,从而满足了当代汽车消费者对于全时信息交流、年轻化娱乐生活以及个性化移动消费所需。

在信息时代下,上海汽车的这一创新科技成果正是填补了互联网的信息交互汽车这一网络世界中的空白,使汽车与互联网的信息互通成为现实。iVoka 的推出推动了汽车移动网络应用平台在国内乘用车中的普及,让汽车行业同到了车联网的蛋糕香。

汽车产业的变革正在加速,而 iVoka 则是这场加速变革中的助推剂,它引领了汽车信息创新科技的未来趋势新格局,也再次使上海汽车成为了推动产业变革的领军者。

