

消费与安全

纪念2012年3·15国际消费者权益日活动

宝马售后英才教育项目发布B.E.S.T.品牌标识 加速完善售后服务人才培养

2月23日,宝马中国培训学院联手宝马售后服务在杭州发布了“宝马售后英才教育项目”的品牌标识“BEST”,在该项目成功开展6年之后开始品牌化运作,标志着宝马在后备人才培养方面进入新的发展阶段。

教育品牌求“四赢”

宝马售后英才教育项目的英文为BMW Education of Service Technology,该项目为全国经销商培养和储备了大批具有宝马初级和中级认证的优秀员工。

此次发布的品牌标识的设计由两部分组成,底部是宝马标志蓝底白字横标的长方字标,字标上方为采用了金属光泽的宝马亮银色和宝马车型轮廓字体的项目英文全称“BMW Education of Service Technology”缩写字母“B.E.S.T.”,承载了宝马品牌追求卓越不断进取的内涵和理念。

BEST项目的第一大特色是采用宝马全球同步且业界独具风格的宝马式培训,注重引用与经销商同步的高端诊断维修设备,强调互动,内容与生动有趣,旨在使学员全面了解宝马品牌、文化、宝马经销商工作环境及流程的同步熟练掌握在宝马经销商工作的基础技能。第二大特色为BEST项目涉及领域全面,课程设置严谨。目前开设的科目分为机电类、钣金喷漆类、售后服务类

及售后零件类四人类,周期为2-4个学期,时间跨度1-2年。第三大特色是认证含金量高,对于完成宝马相关培训,并通过宝马中国培训学院认证的学员,将获得宝马相关初级或中级认证证书。最后,该项目不仅满足了宝马经销商人才需求,还帮助了学生就业,为学生今后的职业发展打下坚实基础,并且还提升了院校的师资水平,真正实现了学校、企业、学生、经销商“四赢”。

截止2011年底,加入BEST项目的学员累计达到55名,2012年全年,全国参加BEST项目的学员将达到750人,同比去年增长超过69%。到2014年底,学员总人数将达到3653人。到今年年底,宝马的合作院校总数将达到9家。

另据宝马中国培训学院总监肖奕女士介绍,宝马是高端汽车品牌里最早通过院校合作的方式进行人才培养的厂商,形成了非常成熟、有效的人才输送通道。在宝马的培训认证体系中,技术、钣喷和售后三个领域分别有“初级”、“中级”、“高级”和“专家级”四级认证。每位新加入宝马的员工都要从初级开始向专家级晋级。而此次活动涉及的宝马售后英才教育项目即BEST



项目是面向在校学生的初中级教育认证项目,该项目培养的学徒工在毕业时最高能够在技术和钣喷领域达到中级水平,在售后领域达到初级水平,岗前培训的效果显著。

网络保障“驾无忧”

在刚刚过去的2011年里,宝马售后服务网络发展迅猛,服务水平”和客户满意度全面提升,这与培训学院的无缝配合、合作院校的积极支持是分不开的。截至目前,宝马在华培训实力进一步提高,形成两大培训中心,9大合作院校和11个合作钣喷培训点的庞大网络,2012年培训能力将达到17万人/天的世界新标杆,为宝马在中国业务的持续增长提供了强大支撑。

与此同时,在宝马培训学院的



全国员工的积极努力和配合下,宝马的售后服务网络以快速、优质、稳定的发展态势,在业界首屈一指,经销商及服务网点多达290家,数量稳居豪华车之首。5152个维修工位,8万原厂配件,4大零件配送中心,300万订单处理能力,5162名国际认证服务人员,强大的实力成为获得更高客户满意度的保证。

从2011年开始,在“悦常在,驾无忧”的售后服务品牌战略下,宝马售后服务围绕“高效、透明、关爱”三大客户价值提升工作质量。针对客户需求最广泛的两项服务推出预约客户“1小时机油保养”和“24小时钣喷服务”,受到客户广泛欢迎,而已经成功实施3年的“BMW保养套餐”服务在全国执行统一和透明的价格,也同样得到

业内和客户的高度认可。

据宝马(中国)汽车贸易有限公司售后服务副总裁戴雷先生介绍,今年宝马将大力推广“悦目车间”。“悦目车间”不同于原先透明车间,它更智能化,可以让车主在整个经销商店面感觉非常透明,实时地了解售后人员在做什么、在为他们的爱车做什么样的服务。另外通过智能化的管理,也可以大大缩短客户等待的时间。今年5月份,宝马将在成都开始第四个物流中心的服务,这对于西区经销商和客户是非常大的事情,一旦当地有了物流中心,库存和存货,就可以尽快提供零部件,尽快完成修理。同时推出零件库存订单的每日处理。

加速 让价值超越想象

MAZDA 6 全系标配原厂导航GPS智能导航, 增配不增价 “0利息”手续费“贷款金额计划进行中, 助梦想即刻成真

- 精准智能GPS导航
- 7寸高清数字触摸屏
- 超广角倒车影像
- 高清DVD播放
- 蓝牙8声道自由切换
- 虚拟十碟四倍记录
- SRS至尊音效处理
- 30个DSP数字电台存储

A级车价格: A级车+1万元 = MAZDA 6
 B级车档次: 弯道魅力, 操控典范
 C级车服务: 3年10万公里保修, 全心管家式服务
 D级车品质: 连续2年在权威机构新车质量评选活动中获得冠军

一汽马自达

上海锦江亿汽车销售服务有限公司	上海市徐汇区朱梅路168号	021-64695678
上海交运隆汽车销售服务有限公司	上海中山北路558号	021-66285888
上海绿地杨浦汽车销售服务有限公司	上海市杨浦区滨家瑞路3388号	021-51807898
上海通远汽车销售服务有限公司	上海市徐汇区龙吴路420号	021-54360666
上海泰士杰汽车销售有限公司	上海市嘉定区安亭镇安驰路666号	021-69502600
上海绿地东汽车销售有限公司	上海市浦东新区上南路3300号	021-50868666
上海景和汽车销售有限公司	上海市闸北区场中路2020号	021-56911666
上海景和金沙汽车销售有限公司	上海市普陀区祁连山南路588弄1号	021-52693666
上海通远汽车销售服务有限公司	上海市闵行区中春路6800号	021-54880333

一汽马自达汽车销售有限公司 客户服务热线: 400-666-8080 www.faw-mazda.com

BUV宝利格 “4+1” 抢滩

备受关注的国内首款BUV华泰宝利格, 火力自然强大。再加上华泰汽车整车5年或15万公里超长保修期的推出, 让宝利格似乎对“2012”充满了信心。

宝利格拥有着显著的“4+1”核心优势。其中的“4”是指宝利格的尊贵外观、宽敞空间、强劲动力和高端科技这四大卖点。宝利格有流畅的车身线条, 大而精致的“U盾”前脸, 双瞳式氙气大灯等彰显大气、尊贵的外观设计, 有融合高科技的车载智能决策系统TIVI™, 有望激烈竞争的合理的内部空间, Kevachi 1.8T涡轮增压汽油发动机也为这款BUV车型带来了强劲且充沛的动力表现。

而“4+1”中的“1”, 指的就是华泰汽车独树一帜的“整车5年或15万公里超长保修期”。不仅超过了国内自主及合资品牌产品质保的一贯期限, 在售后服务方面赶超了欧美的国际高标准。

凭借突出品质和超长保修, 国内首款BUV宝利格将在2012年中高端SUV市场的竞争中如虎添翼, 吸引更多消费者青睐。而中高端SUV市场的战火, 也随着“新势力”的涌入, 将会愈演愈烈。

满载诚信“谷卡”起航 二手车“超级航母”沪上开业

位于上海市闵行区莲花南路, 占地面积高达100亩, 二手车经营行业内的超级航母——上海谷卡二手车经营管理股份有限公司于2012年3月4日扬帆起航。在为沪上二手车市场注入一股新鲜血液的同时更为广大“换车族”提供了一个完全创新的选择。

以境内外金融投资机构为坚实后盾的谷卡二手车汇集国内外行业精英, 引进欧美先进的二手车评估、交易、保养技术体系集合了二手车系统性全方位解决方案的优势, 让广大消费者真实地感受到以诚信为基础且全新的客户服务体验。谷卡将彻底颠覆国内汽车消费的传统观念, 让二手车消费的全新理念深入人心, 立志打造中国二手车市场第一品牌的航母级企业。

谷卡二手车有关负责人表示, 谷卡将肩负“绿色环保、节约资源”和“降低汽车消费成本”的社会责任, 以可靠的产品, 专业的服务, 合理的对价向消费者诚意地推荐二手车。

BMW 授权经销商上海宝景隆重开业

2012年3月7日, 位于闵行区莲花南路的上海宝景隆重举行隆重的开业典礼, 成为上海市的第九家BMW授权经销商。华晨宝马汽车有限公司营销高级副总裁戴雷博士、宝马(中国)汽车贸易有限公司售后服务副总裁戴波先生、宝马经销商发展部总监范必欧先生、宝马东中国区总监展飞先生、宝马东区销售区域经理魏晨女士、宝马东区市场经理郑娟女士、宝马东区售后服务区域经理刘祥先生以及闵行区政府颛桥镇相关领导共同出席开业典礼, 祝贺又一家BMW授权经销商落户上海。

华晨宝马汽车有限公司营销高级副总裁戴雷博士在开业庆典上表示:“不断发展经销商网络, 提升网络的质量, 是BMW长期奉行的理念之一, 也是我们在中国走向更大成功的基础。”

新开业的上海宝景4S店, 集展示、销售、售后服务为一体。它无论在硬件还是在软件方面都严格按照BMW全球统一的高标准进行建设和配备。此外, 上海宝景还在开业伊始推出宝尊无忧、0元翻新轮胎等服务, 受到广大BMW车主的广泛赞誉。