

消费与安全

纪念2012年3·15国际消费者权益日活动

广汽本田创新引领中国售后服务

当业界的关注点还停留在聚焦产销数据之时，广汽本田已经在售后服务领域颇有建树。来自J.D. Power亚太公司发布的2011年中国售后服务满意度指数研究(CSI)报告显示，广汽本田以超出行业平均分63分的优异成绩(896分)，一举夺得2011年中国售后服务满意度第一名，同时，这也是广汽本田继2009年、2010年后再次在J.D. Power中国售后服务满意度调研中名列前茅，充分体现了消费者对广汽本田卓越服务的信赖和认可。

明确目标练内功

早在成立之初，广汽本田一直坚持“三个喜悦”的经营理念，将客户“购买的喜悦”放在首位，不遗余力地为客户提供优质的售后服务。广汽本田是国内首个导入以售后服务为中心，集整车销售、售后服务、零部件供应、信息反馈四位一体的销售服务模式的汽车厂家。多年来，广汽本田始终坚持围绕“提高客户满意度”来建设和完善售后服务管理体系，以“亲、速、确、安”为服务口号，以提供超出顾客期待的服务为目标，通过开展丰富多彩的服务项目，不断完善自身的服务体系，持续提升特约销售服务店的服务能力和服务水平，致力于向用户提供优质服务。目前广汽本田已经在全国建成了470多家特约店，为近220万客户提供服务。

近年来广汽本田秉承“感世界而动”的企业口号，以售后服务为中心积极修炼“内功”，努力提高用户满意度。2009年广汽本田对售后服务流程进行了升级改造，指导特约店为用户提供高标准售后服务。同时，在全国特约店广泛开展VOC(客户之声)活动，通过与用户面对面的沟通，倾听用户心声，把握在售后服务过程中的优点及不足，并针对弱项进行流程改善。另外，广汽本田还成立售后服务改善专项小组，通过多频次的CS改善OJT及巡回指导，针对用户提出的不足开展售后服务改善行动；在零部件供应体系完善方面，目前广汽本田已建成6个分仓库，对全国特约店100%实现每日配送，次日到达率达到了80%，零件服务率(即订货的及时满足率)达到98%以上，这在整个行业内都属于较高的水平；在商品质量问题应对方面，通过建立快速的市场反应机制，市场投诉

得到及时有效处理。这些措施都为售后服务满意度的提升奠定了基础。

丰富售后服务内涵

在售后服务方面，以前传统的观念是把车修好，实际上，随着汽车进入家庭步伐的不断加快，售后服务的覆盖面会越来越宽，售后服务所承载的责任也越来越大。

广汽本田认为，从产品本身来说，现在的售后服务不仅仅是把车销售出去之后来提供服务，而是覆盖了售前、售中、售后各方面。在整个营销层来说，不仅仅是服务，他们更多考虑是希望通过服务能够维系品牌，促进用户再次购买或是转介绍他们的产品。从这些方面来看，售后服务不仅仅是从销售车辆之后开始，它覆盖的层面更为广泛。随着现在汽车越来越多地进入到家庭，用户对厂家、对特约店的依赖越来越强，他们只有提供更

周到细致的服务才能够满足客户的需求，才能够有回报。

广汽本田执行副总经理姚一鸣表示，广汽本田一直追求的是有质量的增长，不仅要实现销量的提升，在品质、服务等各个领域也要取得领先的地位。成绩和名次不是追求的最终目的，广汽本田将继续以用户满意为至高目标，深入理解消费者需求和市场变化，为消费者提供更加优秀的产品和更加贴心、周到的服务。

服务教育“两面抓”

目前，广汽本田售后服务已经延伸到对用户的教育层面，例如定期开展车主课堂、安全驾驶体验营、保养DIY活动等等，加强与用户之间的互动和交流，提高用户的认知，培养用户正确的用车习惯。用户在认知提高的过程中，就对售后服务提出新的要求：更多地展开与消费

者的互动，通过这种互动活动，对消费者进行一些汽车知识的普及教育。

中国汽车市场目前还处于一个发展的过程，还没有进入成熟的阶段，中国的汽车普及进入到家庭的时间也不长，还不到十年的时间。所以人们对车的理解，甚至对服务过程的理解，有时候还是有些偏差的，这里面也存在一个用户认识成熟的过程。在汽车进入普及阶段、消费者尚未完全成熟的情况下，用户的教育、企业和消费者的互动显得越来越重要，并成为售后服务领域一个重要的内容。

而为了满足用户对售后服务不断提高的要求，广汽本田加强了对人才的培养，他们认为，服务的关键是要通过人来落实，售后服务从根本上来说，通过人的实践和技术来创造价值，因此服务最关键的是人才。

广汽本田一直将人才培养放在非常重要位置。到目前为止，广汽本田建立了广州、北京、上海、成都四个综合性培训中心，主要是针对特约店开展技术类、管理类的各种培训。同时广汽本田也建立了完善的人才培养体系，从车间技术人员、部门主管、部门经理到总经理，广汽本田都设置了不同层级的进阶培训课程，对特约店服务人员进行系统的培训和认证，保证了服务的规范。截至2011年10月，在广汽本田接受过培训的特约店服务人员已超过四万人次。



“抢鲜”行动!想成为体验新福克斯第1人吗?

“长安福特新福克斯体验日”活动火热报名中

现场大奖等着您! >>>

3月1日，长安福特新福克斯终于在千呼万唤中盛装登场。如果在仅仅两周多之后，就给你一个机会，成为国内体验长安福特新福克斯的第一人，抢先品尝新福克斯的“头啖汤”，亲身感受新福克斯的动感外观、时尚内饰、先进的发动机和变速器，以及多项科技配置，作为最in汽车发烧友的你，还会再犹豫吗？现在，机会来了！新民晚报携手长安福特分别在3月21日、22日、24日三天举办“长安福特新福克斯读者体验日”活动，让你试个痛快！玩得过瘾！

纯正赛车血统，让人大呼过瘾

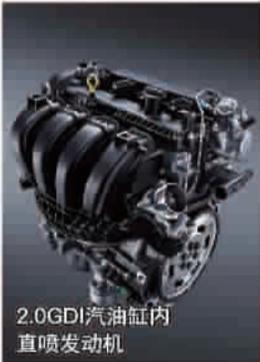
提起福克斯，“操控性、运动性”无疑是它的专属标签。福克斯在世界汽车拉力锦标赛(WRC)的风光历史暂且不表，单是代表长安福特在中国房车锦标赛(CTCC)中，就实现CTCC史上首个三冠王的骄人成绩，多次佐证了福克斯出类拔萃的操控性能和运动气质。

以“动力与操控”著称的福克斯，全新升级后又给大家带来什么惊喜？爱车一族的你，届时能在专业的试驾场中，根据主办方精心设计的试车路线，直观体验到新福克斯新款发动机与6速双离合变速箱所提供强劲的百米加速性能，以及人车一体、灵活精准的操控愉悦，圆了你的“赛车”梦。同时现场还设置了趣味试驾与竞赛环节，汽车发烧友们不但能尽情施展驾驶技术，与各路英杰一决高下，并且在淋漓享受比赛快感之余，更得到专业车手技巧指导。

多项先进科技功能带你见证奇迹

在试驾现场精心设计的特殊坡道上，新福克斯将带你进入见证“奇迹的时刻”：驾车者通过制动在坡道上停车，制动力足够使车辆停留在坡道上，车辆处于静止状态，新福克斯所具备的HSA坡道起步辅助保持了制动力，从而避免溜车，使得车辆仍处在静止状态。通过干预性制动、制动辅助以及变速箱调控制来阻止汽车下滑，将有效避免坡道熄火和溜车的情况。

除了HSA坡道起步辅助消除起步溜车的安全隐患之外，你还能全方位体验新福克斯的低速行车安全系统，这套Active City Stop(低速行车安全系统)只有在少数豪华车才会出现，能有效减轻甚至避免在市内交通拥堵时所发生的低速碰撞和追尾事故。



2.0GDI汽油缸内直喷发动机



PowerShift® 6速双离合变速器 双区独立控制自动恒温空调

第一时间和SYNC系统亲密接触

在试驾新福克斯时，还有一个不可错过的亮点，即SYNC车载娱乐通讯平台体验。SYNC系统自2007引入以来，已经变成福特车上最令人激动的科技之一。它是一个独特的、全集成和声控的通信和娱乐系统，它革命化地改变了移动电话与车辆的连接方式。



Ford Power 智能无钥匙动力启动系统 SYNC® 车载多媒体通讯娱乐系统



启动 不仅是车

更多惊喜的惊喜还在 新福克斯 长安福特福特

本次活动将于3月21日(2场)、22日(2场)、24日(1场)在上海天马赛车场举行。参与者除了获得长安福特提供的精美礼品外，还能获得新民晚报提供的价值100元的购物卡！

“长安福特新福克斯体验日”报名方式:

1. 电话报名: 021-62890413
2. 短信报名: 18901681800 (短信) 附上您的基本信息(姓名、年龄、身份证号、驾照、手机号码)
3. 邮件报名: 发送邮件到xmcm@wxjt.com.cn, 附上您的基本信息(姓名、年龄、身份证号、驾照、手机号码)或登陆 新民网 www.xinmin.cn 相关网页查询活动信息。