

祝贺新民晚报创刊85周年

诚信、专业——选择大众出租车的理由

大众交通(集团)股份有限公司旗下的大众汽车租赁有限公司,在20多年的发展过程中,始终遵循“一切为大众”的核心价值观,不断深化“诚信服务、专业管理”的经营理念,致力于为客户提供更优质、更贴心的租车服务,建设现代化的租车品牌。如今,大众租车已经成为在全国十多个城市拥有近万台车辆的行业领先企业,成为政府部门、跨国公司、大型企业,以及高星级酒店、会务会展等高端商务行业租车服务的首选。

将心注入 终成主力 纳达尔送司机签名运动鞋

22载风雨,“租车行业中的主力军”,这是众多客户对大众租车多年来始终如一的服务意识与高度的责任感所发出的由衷感叹——“诚信服务”的服务理念让大众租车赢得了市场的口碑,“专业管理”的每一次服务让客户在租车时有了真正的“定心丸”。大众租车在业内的知名度毋庸置疑,维持着这一良好形象的,是大众人从点滴做起,尽力满足客户要求,服务周到的作风。

有的时候,他们不得不想办法“自学成才”。大众租车的客户,许多是地地道道的老外。他们中有人来上海体验它的东方魅力,更多的则是从异国他乡远道而来这座城市工作,甚至扎根。语言,就成了大众人在服务中要逾越的第一个“山峰”。在他们的年纪,很多人没有经历过象牙塔的生活,但体贴周到的服务,就意味着对外语要听得懂,说得通。早在没有新东方、华尔街的年代,他们中有些人硬生生地背下了整本汉英词典。

有的时候,他们要比别人更会“察言观色”。网球大师杯的时候,为纳达尔开专车的驾驶员发现对方喜欢音乐,就特意在车里准备了他喜欢的欧美经典音乐。悠长的旋律在车厢流淌,让疲惫的纳达尔惊喜万分,两人就此有了交情。比赛年复一年,纳达尔每次来到上海,都会点名坐同一辆车。又一届大师杯落下帷幕之际,纳达尔送给他一双亲笔签名的运动鞋,上面写着“送给我的朋友”。

有的时候,他们要在最短时间“当机立断”。他们迎接跨国公司的高管,却突然碰上了罕见的大雪天气,偏偏停车地点离大楼门口还有十几步路的距离。驾驶员二话不说,下车取出宽大的雨伞,撑起了最后一段“移动”的通道。十几步路的距离,他保住了一位商界精英的从容不迫,让自己变成了一个“雪人”,也赢得了“真正的专业”的评价。

将心注入,大众人的服务,在二十载光阴中穿梭了上亿公里的旅途,渐渐在行业中领跑。一位跨国公司的高管,期满回国时,从大洋彼岸的机场发来邮件,感谢为他服务的大众人,在每一年记住了他们全家每个人的生日。一位普通的大众驾驶员,在6年的时间里,收到了客户单位的每一任用车人留下的推荐信,最近的一位在信上写道:“前任的那些美好的记忆,我感同身受”。

春华秋实,几代大众人秉持同样的信念,做到“做精每一次服务”。这个大众人长存心底的服务宗旨,也成了无数客户认识大众租车的“最好的见面礼”。大众租车的客户,就此“聚沙成塔、汇水成海。”

百里挑一 百炼成钢 披星戴月 完美接送夫人团

刚刚翻页的十一月,大众人很忙。从万众瞩目的“沪港通”开通仪式,到名车荟萃的



大众交通(集团)股份有限公司董事长总经理杨国平和一线员工在一起



“广州车展”,大众租车一支近百人的服务团队从沪上远赴羊城,在迈巴赫S级轿车全球首发仪式等活动中留下了他们的服务身影。客户宁可舍近求远,从千里之外邀约的理由说来也简单:重要的场合,车辆服务自然要求“零差错”。简简单单的三个字,却罕有人敢拍胸脯。

大众人的底气源于诚信和专业,也来源于“百里挑一”的传统。从驾驶技术,到服务礼仪,大众租车有着一整套近乎苛刻的人员选拔标准。每次选拔人员,原以为十拿九稳的,最终遗憾落选。原来只是抱着试试看的心情的,更是连门道都没摸清就出了局。从大浪淘沙中“突出重围”,其激烈程度,至今都让一些参与其中的大众人记忆犹新。汇集了精英中的精英,大众租车的高效率自然有了保障。大众人的身影,从奥运会、世博会,以及这个城市更多的重要瞬间中一路奔驰而来,留下了浓墨重彩的剪影。

今年,大众人继续在全国各地一显身手。他们在无锡的灵山公益慈善促进大会中接送各国政要的“第一夫人团”,他们守候在F1大奖赛的赛场,让追风逐电的车手们体验“上海的速度”。6月,他们与号称“第一贵族运动”的马术运动牵手,迎接为“上海之跃”云集申城的顶尖骑士。这是实实在在的十几个日夜。有人深夜十一、二点还出车在外。一边是灯火通明,大赛的工作人员忙碌不停;一边是深夜孤星,偌大的停车场里就只有一个人。但就算是最忙碌的时候,驾驶员照样神采奕奕地迎接第一位来宾。而每次驾驶员晚上出任务未归,大众租车的管理人员也在驻地守候——只要团队里还有人,只身在外的驾驶员的等待似乎就不会那么漫长。他们同样是披星戴月才能回家,有时会错过最后一班地铁。然而第二天一早,他们比谁都更早来到驻地。他们自己打趣说:“这就是职业‘范儿’”。

大众人举重若轻地完成着每一次服务。其中的坚韧与奉献,早已在时间的长河中冲淡,但记录却留了下来,成为大众人实实在在的服务印记。2014年的300多个日夜,700多家客户,将近10万次的服务——一个个规范的标准动作、一句句热情的服务用语的背后,是一组困于只能在简易宿舍小憩,家人入院却无暇顾及,妻子分娩也不能亲临现场分享喜悦的大众人的群像。

全国连锁 再攀高峰 见证申城万对新人幸福里程

风云总有变幻。一个时代的来临,颠覆了许多固有的思维。近年来,国内的租车行业,也被互联网的大潮推动着,又一次驶上了变革的航道。全国格局,不知不觉成了租车行业的热点名词。

大众租车的全国之路起步很早,虽然没有星罗棋布的网点,但也已经在北京、天津、沈阳、成都、南京、苏州、广州、深圳等全国十余个城市牢牢扎下了根。要把“大众模式”从上海复制到全国,大众租赁的团队贯彻始终的还是服务,他们研究中国经济区域发展的趋势,分析企业客户的全国布局和迁移动态,公司领导亲自带队,实地勘察,仔细了解当地客户需求,并且逐渐把实践的经验浓缩、凝练——“诚信、专业”的理念由此在全国成型。

今年的大年初三,各地举家团圆之际,大众租车在广州的一位驾驶员临时受命,“单枪匹马”来完成贵宾接待任务。5天时间里,大众租车的服务让客户心服口服。德方人员难以想象一个普通的驾驶员一个人就完成了这次接待。路况熟悉、礼

仪到位不说,还能带他们在工作之余品尝地道的美食,游览经典的景点,过上了一个“中国年”。其实,这一切,正得益于大众租车连续数年的服务培训所积累的宝贵经验。一人,一车,大众租车与这家德国公司缔下了“再相见”的约定。

态度决定一切,但硬件同样重要。在走向全国的路上,大众租车依托的,是自主研发的信息系统,它每时每刻将庞大的业务数据和繁杂的记录信息分门别类,统一管理,统一调派,让客户无论从哪个城市预订服务,都能在最短的时间内得到反馈。现在,有了信息技术的支持,大众租车的全国网络正变得越来越坚实。他们正把为各国政要、社会名人、企业高管打造的服务分毫不差地移植到更多的项目中,让高水准的租车服务驶入了寻常百姓家。大众租车的城际接送机服务几经开拓,已经发展到北京、天津、上海、广州、深圳五大中心的区域互联,将越来越多的城市纳入到这张网络之中,让天空和陆地的旅程衔接更为紧密。“大众玫瑰婚车”,一支300多台豪华轿车所组成的缤纷车队,已经见证了申城上万对新人的幸福里程。而“大众商旅车队”“大众机场面包车”等各具特色的租车服务,也正在全面升级,为每位客户带来“一遇难忘”的租车体验,让更多人能感受大众租赁的“诚信、专业”的品质服务,感受到大众租车倾注多年心血铸造的这块行业品牌。

2014年,大众交通集团董事长总经理杨国平提出“选择大众的理由”,正在大众上下如火如荼地开展。对大众租车来说,能在二十二年风雨中一路前行,赢得“全国用户满意企业”“上海市质量奖”“五一劳动奖”“工人先锋号”“诚信创建企业”等荣誉,被许多人评价为“技高一筹”,靠的是它的服务之心从未改变。这种点滴汇聚的努力与诚意,最终凝聚成客户眼中最真实的选择大众的理由——诚信、专业。

