

TOYOTA 广汽TOYOTA | 品质感动世界

全新e店 智能安心

e-CRB

智能化渐进改善的顾客关系构筑系统

e-CRB,是以TOYOTA“Just In Time”为理念,集中研发的销售服务系统。10多年前,TOYOTA就以TPS(丰田生产方式)专家为核心,汇集了销售、物流、IT等各个领域的专家,亲自前往销售现场,从顾客的角度对销售服务中的各项工作进行反复研究和改善,并通过IT工具将改善成果标准化、规范化,形成科学的软件系统;与此同时,专家们还不断利用互联网开发新的顾客服务活动。经过十多年的开发和改善,汇集了在国际市场上取得巨大成功的TOYOTA技术和经验,形成了一套行之有效的销售服务体系。

作为当今世界先进的销售服务系统,e-CRB是伴随着市场环境和顾客需求的变化而不断发展的。这是e-CRB不断改善的理念,也进一步印证了广汽TOYOTA对卓越品质的不断追求。如今,这套系统已经在全国广汽TOYOTA销售店全面展开。拥有e-CRB的广汽TOYOTA销售店,以全新的“e店”形象,以“不断满足顾客需求”的追求和态度,致力于为顾客提供触手可及的尊贵感受、及时准确的信息沟通和安心便利的享受。依靠先进的e-CRB销售服务系统,广汽TOYOTA正在不断致力于缔结与顾客的长期信赖关系,从而引领汽车信息化服务的新变革。



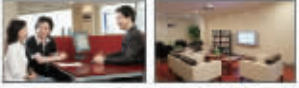
为您成就卓越
CAMRY 凯美瑞

e-CRB营造触手可及的尊贵感受

e-CRB系统的先进性,首先体现在其专属服务模式。为了匹配精英车主的需求,广汽TOYOTA组建起拥有国际水平的专家级服务团队,秉承“以客为尊”的服务理念,致力于为顾客营造触手可及的尊贵感受。

“以客为尊”的服务理念

广汽TOYOTA的尊贵礼遇,除了体现在高雅、舒适的建筑环境外,还体现在“以客为尊”的服务理念上。在售前、售中、售后每一个环节,广汽TOYOTA销售店都有专门的人员进行跟进,关于爱车的问题,都可以放心托付,力求让顾客享受到一种被尊重的礼遇。



车主网上俱乐部 Owner Logs

专门为广汽TOYOTA车主设置的个人专属空间,里面详细记录了车辆的入库履历等,顾客可以随时查阅,了解爱车状况和下次保养的时间,也可以通过D-MAIL与销售店进行预约和咨询。通过互联网,无论顾客身在何处,都可以自如地与销售店取得联系。

e-CRB实现及时、准确的信息沟通

e-CRB的先进性,还体现在与顾客先此的沟通方式。通过网络、电话、SMS等现代化沟通工具,销售店可以及时了解顾客的需求,顾客也可以随时与销售店取得联系。e-CRB实现了与顾客及时、准确的信息沟通,在顾客和销售店之间构建起沟通沟通的平台。

i-CROP系统 及时入库提醒

i-CROP能根据上次保养日期和行驶里程,计算出下次定期保养日期,并通过直接邮件、短信、致电等方式,在适当的时机,对顾客进行保养提醒。除了提醒的入库提醒,还有各种贴心服务,让顾客倍感安心。顾客只需安心驾驶,对爱车保养和维护的提醒,有e-CRB贴心管家时刻关注。



方便快捷的入库预约

无论顾客身在何处,e-CRB就像移动智能秘书,随时随地都可以通过电话、网络等方式进行预约保养、维修等服务。销售店收到预约后,就能根据车辆的情况,向顾客承诺所需的等候时间,那么顾客就可以自由支配到店时间。

TCV系统化商谈

在商谈过程中,TCV系统能帮助顾客更直观地了解产品特点,包括实车颜色效果、模拟驾驶、整车全角度观赏、配置自选等,不仅让顾客更直观地了解产品,还能快速生成详尽的打印价目表,这样不仅大大提高了商谈效率,而且专业规范的流程让顾客更感称心满意。



e-CRB提供安心、便利的享受

导入e-CRB的最终目的,就是让顾客在广汽TOYOTA销售店体验到一种不可多得的安心感受,这也是所有销售服务活动开展的目的。在广汽TOYOTA销售店,除了给顾客一种无压力的购买体验外,在售后服务上还采用公开的流程设置,施工单、估算单、检查表等都由e-CRB系统统一生成,在得到顾客授权确认后才开展维修保养业务,力求以专业的服务与严谨的态度,为顾客营造安心、便利的享受。

Hi-P TCV自主演示系统

顾客到店后,可以自主地通过Hi-P TCV系统了解产品,大型显示屏能将车辆的各种虚拟场景向顾客展示,系统还设置了模拟驾驶等游戏的方式,顾客即便在没有销售员讲解的状态下,也可以通过自主操作对产品作进一步的了解,让顾客感受到无压力的愉悦选购体验。

SMB维修进度管理系统

在维修保养服务时,为了在承诺的时间内提供高品质的服务,e-CRB中的SMB维修进度管理系统,能根据预约车辆状况,安排好接待人员,维修技师和维修工位。在顾客到店时,以求让所有人员和设备都已准备妥当,这样就可以马上进行作业,不仅实现了保养维修流程的短时效,还尽可能地缩短了顾客的候车时间。

CS电子可视化看板

在高雅、舒适的顾客休息区,顾客可以在轻松愉悦的状态下,通过CS电子可视化看板,随时了解车辆保养维修的进度。同时,也可以通过透明落地玻璃,实时监督保养维修的作业状况,了解标准化维修作业的每一个动作,从中体会到维修人员对爱车的爱惜之心,让候车时间更加安心。

系统化台车

在维修保养作业中,广汽TOYOTA销售店引进了世界先进的系统化台车,该台车目前在全球TOYOTA体系中还是首次全面引进,它能把作业所需的工具集中在一起,以规范的操作模式,让作业品质更趋稳定,大大提高了快修的效率,缩短了作业时间。另外,技师们每个动作的先后顺序,细小至移动的步伐,每一个环节都是经过严格的规范训练,正是这种高度标准化的作业,确保了始终如一的高品质。



严格的检查作业和品质跟进

保养维修完毕后,车间主管将对车辆进行全方位的检查;在入库保养后的两天内,e-CRB系统自动通过手机短信、邮件等形式发送入库感谢函。三天之内,由售后服务人员亲自致电跟进,这种对维修品质高度负责的态度,只为让顾客感受到一种在其他销售店所没有的安心。

e-CRB的全程先进体验,并不仅仅在于这些,更在于它不断改善的前瞻性。在今后长期的实际销售服务活动中,销售店将通过与顾客之间的亲身交流,及时倾听顾客的意愿和要求,然后针对这些要求进行反复改善,从而达到更高的顾客满意,这也正是广汽TOYOTA的不断追求……



体验更多优质服务,敬请亲临 广汽TOYOTA 销售店