



不久前,国家相关部门联合印发《关于促进汽车维修业转型升级提升服务质量的指导意见》,首次全面提出“汽车后市场”概念,明确了售后服务在汽车后市场中的作用和地位,推动售后服务市场规范化,改善售后服务质量。

优质的售后服务一直是一汽丰田享誉业内的法宝之一。多年来,秉承“专业对车 诚意待人”的服务理念,一汽丰田不断完善与发展自己的服务,2005年起致力打造“诚信服务”品牌,努力用行动诠释“专业”和“诚意”,为消费者带来专业、便捷、优质的服务体验。持之以恒、体贴周到的售后服务令一汽丰田深受广大消费者的喜爱和信赖。

术业有专攻

“专业对车,诚意待人”,这不只是一汽丰田售后服务的口号,也是一汽丰田售后服务的准则。作为一家车企,专业才是售后服务的基础。一汽丰田近年来在专业上狠下工夫,技能精湛的专业技师,标准化的服务流程,先进的维修工具与纯牌零件,立足客户需求进行持续改善的服务体制,都确保为客户的爱车提供专业的服务。近年来相继推出的特色服务,例如QM快速保养、钣喷项目改善和服务节等,都收获好评。其中,QM快速保养是一汽丰田于

400万用户见证专业与诚意 一汽丰田精耕售后诚信服务



2007年启动的一项特色服务,是指消费者的车辆从入厂接待到结算交车的日常维护保养全流程在60分钟内完成,不但保障了服务的品质,还大量缩短了车主们的等待时间。

为进一步提升售后服务的品质和效率,一汽丰田还启动了钣喷改善项目,通过引入流水化作业方式,即从车辆进入作业区域开始,在“钣金”“原子灰”、“中涂”、“遮蔽”“喷漆”、“组装”、“抛光”各个环节都引入专门技师,大大节省了作业时间。

为诚信服务奠定坚实基础的是人才,一汽丰田坚持做好人才储备工作,确保售后服务满足消费者的多元化需求。自成立伊始,就通过T-TEP(丰田技术培训计划)项目培养功底扎实的技术人员,为进入经销店服务车主夯实基础。同时,利用北京、上海、广州、成都等地的4所培训中心,面向经销店的管理人员、技术人员等开展各类级别的培训及资格

认证考试,以确保经销店服务人员的专业素养。除此,多年来持续开展服务技能大赛,通过服务人才交流学习,激励他们提升专业素养及服务意识。对人才的重视和培养,也确保了一汽丰田能够为消费者提供值得信赖的服务。

此外,一汽丰田还将深受好评的服务节全面升级,以更加品牌化、标准化、流程化的服务,借助常规爱车保养、忠诚客户回馈、惊喜好礼赠等措施,为客户在不同季节的用车生活带来更多安心。一汽丰田给予的,是由车及人的全面呵护。

待物莫如诚

与“专业”相对,“诚意”是完善售后服务需秉承的态度,也是一汽丰田服务好客户的源点。

为了能让车主感受到春风化雨般的温暖,秉承“诚意待人”的服务理念,一汽丰田不断提升服务品质,

在细节之处精益求精。从严谨的工作态度,标准化的服务流程和透明的报价体系以及全方位的售后服务保障,一汽丰田以用车安全为根本出发点,春雨润物般将“诚意”渗透人心,将对车的关心,对车主的关爱融入其中。

此外,一汽丰田的关爱不仅局限于经销店内,还主动通过爱车养护课堂、服务嘉年华等活动将关爱扩展到了室外,让更多人能体验到一汽丰田的诚意。基于车主对“爱驾”养护知识的匮乏,一汽丰田举办了“爱车养护课堂”,围绕车辆日常检查保养常识、安全节能驾驶技巧和常见故障判断处理等知识,以经销店店头授课的形式将深入浅出的养护知识与生动有趣的互动体验有机融合,为广大车主提供了一个学习、了解爱车养护,分享、交流使用心得的平台。

在这个崇尚“用户体验”至上的

时代,一汽丰田紧跟潮流。自2010年起,就推出了“懂车,懂生活”服务嘉年华活动,通过技师讲解、模拟教学、趣味互动、现场展示等形式打造寓教于乐为一体的互动体验,让广大的消费者在亲身感受售后服务的内容、流程的同时,提升其安全驾乘的行车意识。让“懂车”成为一件乐事,让车主因“懂车”收获更多欢乐。

宝剑锋从磨砺出,梅花香自苦寒来。一汽丰田认为,售后服务没有捷径可走,练好内功才是基础。道理简单,但这正是一汽丰田一贯坚持的。持之以恒,收获丰硕成果,一汽丰田400万用户见证了“诚信服务”的专业与诚意。后汽车时代,不断提升消费者满意度是一汽丰田的追求。在“专业对车 诚意待人”理念的指引下,一汽丰田未来将更丰富、更周全的服务带给更多消费者喜悦车生活。

汤力

彰显SUV精神 途观2015款引领细分车市

根据乘联会最新数据显示,2014年前十月SUV在狭义乘用车市场的份额高达21.10%,相比2010年11.20%的占有量将近翻了一番,国内SUV市场的竞争日趋激烈。

途观品牌以优异的市场表现在SUV市场一路领军。自2010年上市,途观品牌短短四年中已创造了近80万的销量成绩;2014年截至目前更凭借月均销量破2万辆的成绩持续热销。今年7月,途观2015款上市,以强劲的动力表现以及智能人性的配置,获得广大用户的认可与青睐,巩固了途观品牌的SUV市场领军地位。

洒脱启程 体验SUV强劲动能

SUV意指“运动型多用途汽车”。可以说,“运动”性能是每一款SUV不可或缺的属性。

有“世界十佳发动机”称号的

TSI发动机,是途观2015款强劲的“心脏”。在领先的缸内直喷技术与可靠的水冷式涡轮增压器的经典组合下,TSI发动机带来强劲饱满的动力输出。其中2.0T车型在低转速时即可拥有高达280N·m的扭矩,在起步初始阶段便爆发强大动能,让驾乘者

体验十足的提速感。在TSI发动机的助力下,途观2015款的燃油经济性也同样出色,90km/h的等速油耗仅为6.5升。此外,智慧方向盘换挡拨片也使途观2015款更具运动性,驾驶者可根据自己的驾驶偏好进行灵活换挡,让驾驶充满乐趣。

智能科技 尊享SUV人性享受

自2010年上市以来,途观已连续四年荣膺中国汽车行业用户满意度(CACSI)调查“20-30万合资SUV”细分市场用户最满意车型。今年推出的途观2015款以前瞻的智能科技,让车主在安全行车之余,尊享更加人性化的驾乘体验。

全方位智能升级版PIA自动泊车辅助系统人性便捷,无论侧方停车还是倒车入库皆可轻松应对。开启自动泊车辅助系统后,该系统便能通过遍布车身的12探头前后泊车雷达和行车电脑,精确探测360°范围内的障碍物,并主动识别路边停车位;倒车入库的过程中,车主不用频繁地转动方向盘,仅需控

制油门和刹车即可。途观2015款还配有DLA智能远光灯会车跟车调节系统,夜间两车相会时,可监控同侧和前方车辆的位置,适当调整会车一侧的远光灯照射高度,避免对相向来车发生干扰;跟车前行时,亦可适当调整远光灯照射高度,避免对前方车辆驾驶员视线造成影响。此外,途观2015款还拥有带电动天窗遮阳帘与防火功能的全景电动天窗,智能疲劳监测、带记忆功能的外后视镜等科技智能配置,让驾乘者尽享智能用车生活。

凭借强劲的动力表现和前瞻智能的人性化科技等,途观2015款收获了越来越多消费者的信赖与支持。它也将以始终如一的出色品质,与车主共同开启洒脱的用车生活。

