

帮助别克进入新一轮发力期

上海通用出炉售后服务三年纲领

日前,北京商报记者从上海通用获悉,在车企售后服务同质化竞争愈加明显之际,上海通用计划推出未来三年别克售后服务行动纲领,以帮助别克售后服务进入新一轮发力期。“目前预约制、一对一客户经理制要继续深化,然后星月服务要变成24小时紧急救援。同时我们还有一个重大优势,就是与Onstar的结合。”上海通用别克品牌市场营销部部长施弘强调说。



近年来,越来越多的汽车企业开始将售后服务作为重点。众所周知,在汽车保有量达到一定程度以后,营销的重点将会逐渐由整车销售转移到售后服务领域,而售后服务一方面需要整车企业提供保障;一方面也需要经销商进行终端操作,售后服务的优劣决定着用户对汽车品牌的感知和企业的命运。

施弘表示,“别克关怀”是2003年由上

海通用汽车创立的第一个汽车服务品牌,始终秉持“满足并超越客户需要”的理念。然而十余年间,各竞争品牌相继推出其售后服务品牌,同质化竞争越来越明显。此外,随着移动互联技术的迅猛发展,上海通用关注到移动互联网已经融入消费者的生活之中,消费者的生活方式和消费习惯已经发生了根本性的变化。“我们必须重新思考:汽车售后服务作为一个传统行

业,如何在新时代下满足并超越用户的期望。”施弘说。

对任何一个厂家而言,市场用户都是重中之重,把握好了客户接触的每一个点,客户才能从点对点的认识过渡到对企业品牌的全面认知。上海通用的“别克关怀”秉承“比你更关心你”的精神,其品牌意义远远超越了单纯的卖车与维修这一简单层面。

作为“别克关怀”的核心,上海通用首先提出了消费者购买别克产品即意味着买到一流的服务和关怀。自助菜单式保养、一对一客户经理制、免费健诊、星月服务等创新服务项目,都随着别克车型保有量的快速攀升和用户需求实时改变。与此同时,“别克关怀”通过“橙丝带”公益活动进一步取得了广泛而良好的社会效应。

上海通用别克市场营销部售后副总经理邵晓冬告诉北京商报记者,“别克关怀服务一直处于不断更新状态中,例如,‘星月服务’在我们推广过程中有不尽如人意的地方,因为中国实在太大了,东西南北差异非常大,所以我们也正在做进一步的改善”。

值得注意的是,上海通用售后服务能力的提高,并没有因为历任高管的变动而有所偏差,相反,这种品牌关怀的理念已经渗入到这家企业发展的血液,从而使上海通用在营销领域始终走在行业发展的前列。施弘表示:“要取得市场的长久成功,价格作为市场运作或者市场竞争手段来讲,还要放在靠后的位置,主要还是要看企业的服务、企业的品牌。”

北京商报记者 钱瑜

· 信息 ·

301三年养车“0成本”

东风标致推一揽子售后无忧计划

入门中级车市场聚集了大量首次购车的用户,对于这部分用户而言,购车时有两项重要的考量因素,一是车辆日常维护保养的经济性;二是汽车的保值率。东风标致301的“三年服务无忧”、“超值置换”两项保障计划,充分考虑了首次购车新生代人群的消费需求,为用户提供从购车、使用、置换一揽子超值无忧行动,出重拳助推品牌提升。

保养“0成本”

根据“三年服务无忧”计划,凡是2013年12月31日前预订301的用户,将享受东风标致提供的三年6次免费保养,以及动力总成(发动机、变速箱)保修延长到4年/12万公里的服务保障。总成延保超过国家“三包”规定的3年/6万公里的保修期限。“三年服务无忧”计划为用户节省了日常维修保养费用,总价值超过4000元。

东风标致301售价8.47万-11.67万元,虽然车价并不高,但车辆的配置却远高于市场平均水平。301物超所值的产品形象深入人心,“三年服务无忧”计划更是体现了东风标致服务水平的“物超所值”。

首先购车三年内6次保养全部免费,将购车用户三年内的车辆保养费用降至“0成本”。另外301的“动力总成”延保至四年12万公里保修,超过国家规定的“三年或6万公里”,让用户在使用中更加放心。“三年服务无忧”计划配合必要的车辆保险,意味着东风标致301前三年的养车费用接近“0成本”。

置换更保值

不仅用车无忧,在换车时,东风标致售后新政更能为消费者资产保值。根据“超值置换”计划,凡是2014年12月31日前购买301的用户,



自购买之日起未来两年内置换东风标致任意车型,将享受一年保值80%、两年保值70%的301置换价格。也就是说,现在消费者出8.47万元购买了一辆301,一年之后如果需要换购东风标致品牌其他车辆,东风标致会以首购价的8折回购客户手中的301。

可以看出,东风标致“超值置换”计划充分考虑了首次购车用户未来的换车需求,为301的置换价格保鲜。而“一年8折,两年7折”的产品置换价格,更是大大高于同类车型的平均保值率。购车、养车、置换新车是车辆使

用的三部曲,面对缺乏经验的首次购车用户,东风标致301充分考虑到这部分用户的实际需求,购买一辆东风标致301等同于购买到一整套的超值服务,将用户三年间的购车、养车、置换新车各个环节考虑周全,做到从产品到服务全方位的物超所值。

用户体验升蓝

东风标致总经理吕海涛在提到“三年服务无忧”、“超值置换”这两项保障计划时表示,促进销售并非重点,将升蓝计划中“产品升蓝”、“用户体验升蓝”两方面同步提升,让消费者用车安心才是最终目的。

301是“升蓝计划”中“产品升蓝”的第二款车型,搭载了“E动战略”的动力系统。同时,东风标致践行“用户体验升蓝”,满足301用户终身用车需求,享受全方位的周到服务,节省时间成本和养车费用。通过这两大计划的推出,希望帮助用户解决从购车、养车到再次置换的所有问题,让用户感受到东风标致的信心和用心。

301此前已经畅销30多个国家,市场人士认为,东风标致301不仅是新生代人群30岁前第一辆车的最佳选择,更是能给消费者带来长期投资价值的潜力股车型。

北京商报记者 王万利

广汽丰田致炫今日上市

广汽丰田致炫今日全国到店,各地销售店纷纷开展了形式多样的上市活动。致炫大胆而炫酷的外观设计让人一见倾心,空间跨级优势非常明显。动力方面采用丰田全新“NR发动机+i-Super变速器”动力系统,为用户带来超强劲力、超低油耗、超级平顺、非凡可靠等驾乘享受。而且,致炫价格仅为6.98万-10.98万元,很对年轻人的“胃口”。

目前,订购致炫可享受“致炫客户基金”和“倍安新计划”优惠政策:消费者从订车之日起到交车日,每天都可以享有25元的基金储备用于抵扣车款;凡是在1月31日前订车的用户,只要在店投保致炫专属保险,都可以享受广汽丰田TOYOTA渠道提供的包括单纯车损万元以下当天赔付、全国免费救援等多项专属服务。

汉兰达总销量突破36万辆

近几年SUV市场的发展速度令人咋舌,激烈的竞争更要求突出卖点,在个性和共性间寻求平衡,是所有SUV共同的努力方向,而广汽丰田汉兰达则是个中翘楚。截至今年11月,汉兰达总销量已突破36万辆,连续52个月居国内大中型SUV市场销量首位。今年1-11月,汉兰达累计销量超过8万辆,六七月单月销量更是连续突破9000辆,逼近“万辆俱乐部”。

汉兰达是凭借其全能、跨界的产品力和“无界限”的创新汽车理念,俘获了无数消费者的心。时值年末,广汽丰田4S店也推出一系列店头活动,营造浓浓的节庆氛围。此外,从今年7月1日开始推出的“汉兰达轻松贷”金融方案也将继续实行,从首付比例、月供周期、月供数额等方面进行全方位考虑,满足购车者多种贷款需求。

凤凰卫视推出“年度车型”

日前,由凤凰卫视中文台《完全时尚手册》推出的“第二届凤凰卫视年度车型颁奖盛典”在北京举办。

《完全时尚手册》每周一至周五19时至19时20分在“A时段”里播放,包括时尚和时装的《天桥云裳》、家居、收藏的《私享家》、《相对论》、旅游和美食的《食色行野》,以及涉及汽车、房车、游艇、私人飞机和机械腕表的《车元素》等五大主题节目。“传承文化经典、展现科技风尚”已成为《完全时尚手册》和它旗下的《车元素》子栏目超越人文价值的鉴赏精髓所在。《车元素》是凤凰卫视惟一的汽车电视栏目,拥有包括中国内地在内的全球大中华区域最为可观的收视人群。

北京商报记者 王万利/整理