

技高一筹 艺展全球

东风日产第五届售后服务技能大赛落幕花都



技能大赛树立技术标杆

10月20日,以“技高一筹 艺展全球”为主题的东风日产第五届售后服务技能大赛在东风日产广州花都总部培训中心圆满落幕。决赛现场,由全国385家东风日产专营店共同选送、并层层选拔而出的32名金牌技师展开激烈角逐,最终,来自东莞东风南方东益专营店的金牌技师朱四旺荣获本届大赛钣金赛冠军,岳阳华日专营店的金牌技师谭玲荣获本届大赛油漆赛冠军。

赛后,东风日产售后服务部部长松井彻表示,东风日产连续举办售后服务技能大赛,目的是希望选拔真正的技师标杆,树立精英典型,提高从业人员素质,以促进售后服务行业的发展。同时,在比赛过程中,参

赛选手可以加强汽修技术交流,提升弱项软肋,促进全国各专营店维修技师相互竞争和学习,激发工作积极性。并且,通过服务技能大赛的举办,可以提升专营店的整体服务水平,以此来提升东风日产品牌形象。

据了解,为了保证大赛的全面、公平,东风日产5月份举办了大赛预选赛,来自全国385家东风日产专营店的1105名选手分别参与了钣金、油漆、NISTEC的理论考试;经过层层筛选之后,8月份,由钣金、油漆预选赛各赛区前6名选手和NISTEC预选赛各赛区前4名选手,共计163名成绩突出的技师进行了大赛半决赛比拼;最终,从钣金、油漆全国4大赛区脱颖而出的32名选手进入总决赛。

理论实践综合评价技术水平

贯穿大赛全程的初赛、半决赛和决赛,不仅涵盖了基础知识,还包含了实操技能的比拼,综合评价了技师的整体技术水平。

其中,钣金技能大赛预赛以笔试形式,考察了选手们对大梁校正与测量、车身结构与材料、防锈焊接知识、轻钣金、车身板件更换知识、设备与安全等方面的专业素质;进入半决赛后,比赛形式由笔试改为实操,选手们在翼子板修复、车身测量、保护焊等方面进行了比拼;在决赛中,金牌技师们针对门板修复实操和板件更换展开了专业技术水平的角逐。

在油漆技能大赛的初赛阶段,各位选手依然是以笔试的形式在油漆的前处理、调色、设备安全卫生、面漆喷涂、中涂、驳口和涂料知识方面进行比拼;半决赛阶段,各位选手分别进行油漆前处理和素色漆喷涂方

面的实操,以出色的专业技能展开激烈角逐;最终,表现出色的金牌技师们在决赛中进行了调色、前处理和珍珠漆喷涂的实操。

对于东风日产第五届售后服务技能大赛的圆满落幕,业内人士认为,东风日产售后服务技能大赛是东风日产员工技能素质的一次全面展示,大赛在为专营店内部制造良好的学习、竞争氛围,激发工作积极性的同时,全面提高了售后服务工作人员的专业水平,并通过全国专营店互相竞争、学习的形式,提升了整体素质和服务水平。此外,消费者也通过该大赛增强了对东风日产“感动服务”品牌的信赖,并进一步了解了其“五个安心”售后服务承诺。

东风日产“五个安心”售后服务承诺,即向客户承诺售后服务“质量安心”、“费用安心”、“修后安心”、“时间安心”、“紧急时安心”。其中,“质量安心”承诺,确保每辆车的维修和保养质量;“费用安心”承诺,在全国公开全部维修费用标准,并向客户提供明确的维修内容及详细说明;“修后安心”承诺,定期向客户提醒保养服务,并在维修后3日内,执行100%跟踪服务;“时间安心”承诺,专营店365天营业,维修保养车辆按时按质交到用户手中;“紧急时安心”承诺,24小时热线电话提供紧急救援服务。

优质售后造就火爆市场表现

据调查显示,如果一个汽车品牌的售后服务覆盖能力不足,将直接影响消费者购买该车的意愿。而要让一款车型,乃至一个品牌深入人心,得到众多消费者认同,提供成熟优质和诚信的服务保证必不可少,甚至是决定市场成败的关键性因素。以东风日产为例,今年火爆的市场表现与高水准售后服务就密切相关。

今年,东风日产的市场表现可谓火爆,全线销量飘红,五款明星车型天籁、轩逸、新骊威家族、TIIDA、“SUV双杰”奇骏逍客,更是供不应求。市场人士认为,除了东风日产的技术和品质优势,良好的售后服务水平,也是让消费者趋之若鹜的主因。

服务源于专业,一直以来,东风日产在销售服务上面都投入了巨大心力。东风日产坚持日产NSSW全球标杆销售服务,令消费者从进入专营店开始,一直到车辆交付,9个环节都可享

受到无微不至的全程周到服务。在售后服务方面,东风日产坚持每个用户都能够得到“质量安心”、“费用安心”、“修后安心”、“时间安心”、“紧急时安心”的“五个安心”售后服务。在保险管家、二手车置换、金融服务等方面,东风日产也都走在了行业前列。

正是为了使用户真正感受到“五个安心”的服务理念,东风日产对专营店部门经理级以上人员和技能人员都进行了科学系统的业务培训,并每年定期开展售后服务技能大赛和日产全球维修技能大赛等活动。

东风日产表示,举办售后服务技能大赛,是东风日产实施服务“大练兵”的重要内容,希望通过选拔出真正代表汽车行业最高售后服务水平的精英,为东风日产树立一个服务标杆,带动整个东风日产的售后服务水平的发展,从而在激烈的竞争中赢得市场。

品牌成未来发展保障

分析人士指出,东风日产在品牌年战略成功的基础上,未来还将继续打好“服务牌”,持续提升品牌力,这是东风日产未来保持领先和高速发展的重要保障。

在本次售后服务技能大赛中,东风日产相关人士也表示,每一位选手的参与,就如同一粒种子的播种,他们的成长与收获最终将形成规范的流程,为顾客提供一致的优质服务,从而在顾客心中建立一个可信赖的、可亲近的品牌形象。

自2003年成立以来,东风日产在短短的6年时间里,由原来的行业新兵成为稳居行业第一军团的“快马”,售后服务的加速作用功不可没。东风日产的一项销售数据统计显示,每销售5台车,其中有1.5-2台车是由保有客户介绍实现的。随着保有客户从2003年的不足10万扩大至2010年的200万以上,

东风日产的销售节节攀升毫无悬念。而保有客户的极高用户粘性和品牌忠诚度与东风日产不断完善的售后服务水平紧密相关。“五个安心”,“ONE TO ONE”等售后服务承诺在给车主提供细致周到、便利快捷、质优价低的服务同时,为东风日产树立起了强大的售后服务品牌形象。

独具特色的人性化服务让东风日产在200余万车主中口碑传承,连续三年获得全国主流媒体评选的中国汽车服务金扳手、金手指评选的最高奖项,也充分反映了媒体及消费者对东风日产高品质服务的肯定和认可。

相信,东风日产第五届售后服务技能大赛的圆满落幕,必将进一步推动东风日产服务质量的提升,消费者和车主对东风日产的满意度和信赖感也将随之加深。

