



3月29日,以“全心全艺·服务致胜”为主题的东风日产第五届售后服务技能大赛NISTEC大赛总决赛在东风日产广州花都培训中心正式拉开帷幕。决赛现场,从全国四大赛场中脱颖而出16名选手展开激烈角逐、各显不凡身手。最终,来自北京东风南方首汽专营店的张新占摘得大赛桂冠,而溧阳中天日盛专营店的郑纯杰、长沙河西专营店的陈林、北京森华佳运专营店的王寿康和晋江汇江专营店的宋波则分别获得了发动机、底盘、电气和综合项目的单项冠军。赛后,全部16名选手都被聘请为东风日产特聘讲师,并荣膺“金牌技师”称号。

# “全心全艺 服务致胜”

## 东风日产第五届售后服务技能大赛NISTEC大赛决战花都

“售后服务技能大赛NISTEC大赛是面向全国专营店的机电维修技师进行的。”东风日产售后服务部部长松井彻先生表示,“连续举办售后服务技能大赛,不仅可以加强参赛选手的汽修技术、改善弱项软肋,更可以进一步促进全国各专营店维修技师之间的良性竞争和主动学习,激发工作积极性,进而提升专营店的整体服务水平。”

### ■经典传承 突破创新 NISTEC大赛圆满落幕

据了解,为了保证大赛的全面性和公平性,东风日产在全国十大城市同时举办了NISTEC大赛的预选赛,并以理论考试的形式,选拔出前41名选手参加于北京、宁波、广州、海南四地举办的半决赛。半决赛以实际操作项目为主,着重检验参赛选手实际动手能力。经过半决赛的比拼和角逐,最终16名表现突出的选手进入了NISTEC大赛总决赛的赛场。

本次NISTEC大赛总决赛在继承东风日产售后服务技能大赛一贯的轰动性、权威性、专业性等特点的基础上,还在比赛的形式和评奖结果上进行了创新,进一步加大了大赛对实际工作的积极影响和推动。

首先,本次大赛试题的构思不再依靠日产总部统一提供,而是由东风日产根据客户出现的实际问题来制定。用到的整车部分为国产天籁车型,总成部分以东风日产现有的发动机或变速器为基础,分发动机、底盘、车身电器和综合故障诊断四大实操项目。业内人士评价,本次大赛试题设置构思严谨,难度适中而又贴合专营店维修实际,可客观评价出选手的水平。

“人才是21世纪最重要的财富,也是企业保持高度竞争力的核心力量。东风日产尊重人才,也爱惜人才。”正如东风日产售后服务部部长松井彻先生所言,进入本次总决赛的选手都是依靠着自己的知识和经验通过了重重考验。为了进一步提升服务质量、强化标杆作用,东风日产聘请全部16位进入决赛的选手作为东风日产的特聘讲师,“特聘讲师库”的建立极大程度地增强了东风日产培训体系的师资力量。

### ■多维发力 全面提升 东风日产深耕服务品质

对于本次NISTEC大赛,业内人士认为,东风日产售后服务技能大赛是服务人员技能素质的一次全面展示,大赛在为专营店内部创造良好的学习、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“感心服务”品牌的信赖,并进一步了解了其“五个安心”售后服务承诺。

除了对经销商和专营店专业服务人

员的培训,东风日产中长期培训战略中积极贯彻深化“校企合作办学”项目,合作办学项目培养对象主要包括维修技师、客服代表和销售顾问,通过东风日产、社会高校及经销商三方的紧密配合,多角度、深层次地满足经销商人才培训的需求,使经销商能够获得稳定、高质、忠诚的经销商人才,为东风日产经销商网络的发展提供更加有力保障。据悉,2010年东风日产在全国10个一级城市开展了校企合作项目布局阶段工作,截至目前已有9所学校与东风日产建立合作

关系,预计每年可向经销商网络输送1200-1500名基层人才。

日趋完善的“感心服务”让东风日产在200余万车主中口碑传承,连续三届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。可以预见,本次NISTEC大赛总决赛的圆满落幕,将进一步推动东风日产服务品质的提升,从而加深车主对东风日产的满意度和信赖感。

### ■东风日产践行“感心服务”实现价值承诺

随着国内汽车行业充分竞争时代的来临,汽车企业开始从简单的产品竞争过渡到售后服务的竞争,服务价格、服务效率、服务质量以及顾客对售后服务的体验和满意度,正在成为衡量国内各大汽车厂商综合实力的新标准。

大多数车企都奉行这样一条服务理念:第一辆车是销售人员卖出去的,第二辆车是售后服务人员卖出去的。国内汽车市场日益成熟,消费者购车也更趋理性,服务已成为选择某个品牌车辆的重要因素。

东风日产全新的“感心服务”品牌是从客户的根本需求出发,以日产先进技术和产品为支撑,为顾客提供放心、安心、省心的专业服务体验,贯穿于客户购车、用车、换车的全程服务。正是源于让每一位顾客满意的执着追求,东风日产在购车的每一个细节上都想了顾客的前面,从进入专营店开始,每一位顾客都能感受到无微不至、专业可靠、全程高品质服务。

东风日产“感心服务”在专业性、全程化方面充分体现和传承了NISSAN“创新,为你心动”的品牌核心价值,通过“专业专注 全心全程”的服务,向现有车主和全国消费者做出郑重的价值承诺。

其中,“专心专注”是整个服务品牌的重要支撑点和亮点,该方面服务内容突出了“技术日产”的创新理念和先进技术,让客户在放心、安心、省心的同时感

受东风日产的专业性和品牌内涵;“全心全程”则统领了东风日产所有领域的服务内容,通过从买车、用车到换车各环节的系统性服务,体现东风日产在汽车服务方面的全面性和广泛性。

“专心专注 全心全程”的服务内容,是对“技术日产·人·车·生活”品牌主张的完美诠释和强力支撑,将实现东风日产以创新服务为消费者创造精彩移动生活的价值承诺。在执行方面,东风日产以创新的服务方式,将“感心服务”品牌贯穿到从买车、用车到换车的全程当中。五个安心售后服务,580个服务网点的强大网络、17000名专业技师队伍、24小时紧急救援、100%纯正备件,让消费者的爱车得到呵护备至的关怀;更有保险管家、二手车置换、易租车、N易贷汽车等全面的汽车增值服务,让广大车主的汽车生活从此无忧。

基于对车主的感恩和对自身产品负责的态度,东风日产继续启动了“感心到家”活动,通过感心预约、感心公路、感心礼包三大服务环节,全程关注车主的回家及返程旅途。活动覆盖全国100多个城市、80多条高速公路,在高速公路路口及加油站,共设立了130多个感心服务站点,每个服务区站点配有专业维修技师及接待人员服务,为过往的东风日产车辆提供免费常规检测及简单的维修服务,及时了解客户车辆的行驶状况及安全性,帮助客户解决车辆需要



紧急处理的故障问题,车主再也不用发愁由于路途遥远而产生的诸多不便,这无疑是为所有东风日产车主的春节路途上了把保险锁。

东风日产脚踏实地通过不断加强产品力,加大资金和技术投入、完善营销体系、拓展服务网络,提升品牌影响力,形成了高质量、有内涵的增长模式,成为国内合资车企中“高速、稳健、健康”增长的典范。今年,东风日产还将继续打好“服务牌”,持续提升品牌力,为东风日产未来保持领先和高速发展提供重要保障。

业界人士指出,巨大的汽车销售量必将带来巨大的售后服务需求,面对这种需求,就需要汽车厂家在品牌售后服务体系上苦下功夫,不断创新,东风日产“感心服务”的超越创新,真正从实体、技术和情感上三箭齐发,再次为车企服务品牌开启了新航标。