

高品质服务是BMW的灵魂

——合肥宝利丰总经理李煜青访谈实录



在合肥宝利丰办公区里，我们看到这样一段文字：“我们是BMW的专家，我们和客户是一家，我们的员工是一家”——这就是安徽首家BMW授权经销商——合肥宝利丰。植根于安徽六年的一家汽车企业，除了销售世界一流水平的汽车之外，有口皆碑的优质服务更让这家企业拥有超高的客户满意度。这与他们推出的“家”的概念密不可分，现在，我们采访到合肥宝利丰总经理李煜青先生，针对宝利丰的优质服务谈谈自己的一套方法。



BMW之悦。至诚，至信，至惠。

李煜青是上海人，举手投足中显现出特有的干练和绅士风度，“首先论规模，我们是目前全国最大的宝马4S店之一，建筑面积达20000平方米，这就意味着我们拥有更加舒适的环境，包括客户休息区的电影院、台球室、按摩室以及书吧等等；拥有更加先进的检测仪器和最新的修理、加工

及喷漆设备；拥有更多的机电维修工位，更多的售后技术工人，并且几乎所有的技工都接受BMW的专业培训，对客户来说高效率、高品质是第一位。”李煜青说起这些，不免让人叹为观止。

“其次，我们的团队拥有很强的执行力，不论是厂家的标准，还是店内的要求，每位员工都会超时超量去完成，去年BMW推出‘悦常在，驾无忧’为主题的售后服务战略，围绕‘高效、透明、关爱’三大宗旨，针对客户需求设置了涵盖一系列的服务措施，例如，只要客户提前预约，并且准时到店，我们承诺小保养项目1小时更换机油，如果没有做到，我们不收取当天的保养费用，这对于每一位员工来说，都是一股无形的压力，这就需要员工不断提升技术水平，并且一直贯彻执行，我们力求让客户在每一处细节都能体会到BMW之悦。”

李煜青说合肥宝利丰之所以拥有这么高的客户满意度，他们有一套

方法：

专业性：一套为用户量身打造的高标准核心服务流程，规范、迅捷，第一时间解决用户的后顾之忧！

经济性：先进服务模式，全程关爱，科学维护，让用车成本日趋经济。

便捷性：一部24小时服务电话，安心相伴，信赖之源。

安全性：一流的配件品质，高超的服务技能。放心质量，一路无忧！维修技师经专业培训持证上岗，精湛维修技术，高级别维修效率，为用户生活加速！

主动性：服务先行，以四季活动来呵护爱车；技术自励，以技术比武激励自身提高；开展各类活动，全面传授爱车养车技巧！

说到这些，李煜青领我们前往售后车间参观了一番，使我们相信合肥宝利丰有着一群专业团队，始终遵循BMW全球统一的高标准，严格按照宝马售后服务管理模式，通过现代化的数据联网系统，

进行高效能的客户档案、维修进度及零件库存的数据化管理，为客户提供完美服务。“我们真正做到让BMW客户‘悦常在，驾无忧’！”

除此之外，合肥宝利丰每年开展各项爱心活动，组织爱心志愿者，与爱同行，为需要帮助的人送去关爱，积极履行企业社会责任。“最好的客户服务是能服务客户一辈子”，正如宝利丰名字一样——经营宝马品牌，铸造锋利的兵器，收获丰硕的果实——强大的企业力量，让笔者也感受到成为一名BMW客户是何等的自豪、何等的骄傲！

合肥宝利丰汽车销售服务有限公司
贵宾专线：0551-3419191
服务专线：0551-3419292
地址：合肥市蒙城北路与汲桥路交口。

BMW售后服务
悦常在，驾无忧。

伟业三月购车季火爆进行中…… 每天一名港澳游得主

东风日产 全·优家轿 款款精彩

2012家轿领航版倾情上市

SUNNY 阳光 越级家轿

SYLPHY 轩逸 旗舰家轿

LIVINA 骊威 全能家轿

东风日产·2012家轿领航版，携全新“多媒体导航系统”精彩登场，敬请莅临品鉴

- 7寸宽屏触控
- 智能语音导航
- USB、TF卡输入多媒体娱乐
- 高保真倒车影像(可选)
- 蓝牙免提(可选)

体面之**优** 大气外观，卓领同级长宽高尺寸，轩昂气势，体面过人 品质之**优** 设计、制作，检测三维度高品质，一直坚持，深得你心
宽适之**优** 宽大空间，内饰舒适贴心，轴距超越同级，悦享惬意驾乘 节能之**优** 先进动力，打造至佳燃油经济性，环保节能，绿色出行

SHIFT_the way you move

技术日产·人·车·生活

轩逸·阳光·骊威
款款精彩

东风日产 伟业大蜀山店 地址：长江西路名车广场内 电话：0551-3522222
 东风日产 伟业合作化路店 地址：合作化南路1号 电话：0551-3525555
 东风日产 伟盛行专营店 地址：包河区纬2路12号 电话：0551-3875111

东风日产乘用车公司
地址：广州花都区风神大道8号
服务热线：800 830 8899
手机热线：400 830 8899
网站：www.nissan.com.cn
www.dongfeng-nissan.com