

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,他们有自己的一套

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