

## 驾驶无忧 “悦”在合肥星之宝

专访合肥星之宝宝马4S店总经理郑辉

让客户体验“悦”，让客户驾驶无忧，这是BMW一直以来笃行的理念；秉承BMW的务实守信以及以客为尊的理念，则是BMW最大经销商之一星之宝集团的目标。作为星之宝集团进驻安徽的首家分店，合肥星之宝贯彻着BMW集团以及星之宝集团的至尊服务理念，每一处细节都彰显了“悦常在，驾无忧”。近期，笔者专访了合肥星之宝宝马4S店总经理郑辉，请他分享合肥星之宝的服务理念以及经营之道。

董方 汪玲/文 倪路/图



笔者：您对“悦常在 驾无忧”的服务战略，有什么看法？

郑辉：“悦常在 驾无忧”是合肥星之宝一直秉持的售后服务理念，围绕“高效、透明、关爱”三大宗旨，我们相继推出预约快修服务，优化预约服务流程，确保了高效服务的推广，让客户的爱车能充分享受到贵宾级的待遇。

笔者：郑总，您说的“高效、透明、关爱”三大宗旨，在合肥星之宝是如何体现的呢？

郑辉：我店开通了电话预约快修通道，进行汽车快速维修与保养的服务项目。利用预

约快修通道，将准备工作提前，让维修时间缩短，确保客户的爱车始终保持在道路上的绝对统治力。同时，我们不仅做到价格统一和透明，并且将快修服务等待区设计成透明式的，客户可以清楚地看到爱车维修的整个过程。让客户真正体验到合肥星之宝以人为本、以客户为本的服务宗旨。对每一位BMW车主，我们都提供汽车抛锚、拖车服务、道路救援、事故车救援等专项服务。合肥星之宝希望每一位车主都能体验和理解“BMW之悦”。

笔者：BMW之悦的含义是什么？

郑辉：悦，兑现心意，是发自内心的快乐；悦，也是动词，悦人悦己。“BMW之悦”涵盖了身心感受之悦，成就梦想之悦，责任和分享之悦多个层次的情感。它不仅代表着高性能和有着纯粹驾驶乐趣的汽车产品和技术，而且代表着创新和积极进取的乐观精神，以及关心社会和关注未来的公益心与责任心。

笔者：请介绍下星之宝在软实力上的配备。

郑辉：我们一直以来都把客户满意度和客户忠诚度看成是我们工作的重心所在。我们会每月定期召开关于售前和售后的客户满意度会议，专题讨论如何提升客户满意度与忠诚度。在我们客户关系管理部门(CRM)是独立的一线部门，我们将很多的关注和重心放在了CRM上。为了能让这些工作能更好地得到体现与展开，我们将逐步地开展自驾游活动、节日关怀活动、高档客户个性化活动、环保活动、爱心捐助活动、亲子关怀活动等等。

在传递“BMW之悦”的征途中，合肥星之宝接过了星之宝集团至尊服务理念的接力棒，遵循着BMW“高效、透明、关爱”的宗旨，欲让车主体验“悦”意，实现梦想。同时，合肥星之宝试图在服务、公益、软实力等多个领域力求突破自我，延续BMW品牌一贯的尊贵、高品质格调，“悦”无止境。

合肥星之宝 销售热线：0551-67107777，  
地址：安徽省合肥市蜀山区湖光东路1666号  
(车管所蜀山工作站旁)。



### 全面突破，只为追求完美！

只有全面，才能构筑起完美；只有每一面不断突破，才能越来越接近完美。从安全到动力，从配置到科技装备……每一个您所期待梦想，都能在K4中得到满意的展现——拥有K4，给你全新驾乘享受！

## K4 典雅上市



安全-刚性车身



超高强度钢板扩大使用

动力-强劲高效



1.6 T-GDI  
7DCT 车型  
(即将上市)

科技-人性为本



配置-舒适丰富



K4

从容成就新经典

KIA

东风悦达·起亚

东风悦达起亚汽车有限公司 400-799-0000 www.dyk.com.cn

五星专营店



安徽省先驱汽车有限公司 销售热线：0551-64288888 64284477 售后服务：0551-64284444 地址：双七路18号（国际汽车城）  
安徽先驱销售服务店 销售热线：0551-63530555 24H服务：0551-63739111 地址：合作化路与休宁路交叉口南100米  
K5专卖店 销售热线：0551-62915888 地址：滨湖世纪城世纪金源购物中心B栋1层北门B12号