



早在今年3月, BMW就已经全面启动了以“悦常在, 驾无忧”为主题的售后服务战略。并在这之后的4个多月时间里不断完善售后服务, 推出更为人性化、更具特色的一系列服务项目。“悦常在”的悦字如何理解?“驾无忧”是不是售后服务的最后宗旨, BMW又是如何做到高效、透明、关爱? 7月26日上午带着这些问题走进了合肥星之宝宝马4S店, 总经理郑辉详细介绍了BMW“悦常在 驾无忧”的全新售后服务系统。

葛晓茜 董方/文

承诺“高效 透明 关爱”

郑辉: 星之宝 4S 店服务升级



高效的服务质量

早在2009年, BMW就开始在全国推行预约快修的服务项目。去年, 为了节省每位客户的宝贵时间, BMW推出小钣喷预约快修服务。到今年3月份, BMW再次提升效率, 推出了“悦常在 驾无忧”的全新售后服务承诺, “我们承诺所有提

前预约客户的机油保养服务, 确保在一小时内完成, 如果超时将免收费用。”合肥星之宝宝马4S店总经理郑辉介绍, BMW不断加强服务网络覆盖和配件供给, 优化预约服务流程, 确保了高效服务的水准。

透明的服务状态

据总经理郑辉介绍, 在合肥星之宝4S店的大厅就能看见一张清单, 上面详细注明了BMW所有保养项目明细, “客户在全国任意门店都能够清楚的了解到所做保养项目的金额。”这些项目涵盖了机油保养、制动液保养、微尘滤清器保

养、制动片及制动盘保养、火花塞保养、车辆检查和雨刮片保养套餐等。BMW还让零配件、服务项目价格做到统一与透明。“宝马的售后服务系统不仅做到了价格统一和透明, 而且让客户可以亲眼目睹爱车的保养维修过程。”

关爱的服务理念

“BMW已经启动了事故救援服务与道路救援服务的服务热线。事故救援服务针对所有发生道路交通事故的BMW车辆提供免费的拖车服务及专业的理赔协助。”郑辉介绍, 道路救援服务将会有拖车服务、酒店住宿安排服务, 这些都是BMW的特色服务, “BMW客户只需记录

一个号码, 就真正能够放心享受BMW的无忧驾驭。”在客户休息等待区, 合肥星之宝4S店安排了网吧、影院、台球室、按摩椅、书吧以及棋牌室等。另外, 在新车售出后的四周, BMW还将安排人员对客户进行回访, “我们日常还安排了养护知识小课堂以及访谈活动。”

【对话】

星报: BMW如何能够在加速的同时保证服务的高质量?

郑辉: 快修服务和1小时机油保养这些套餐都有三道检查过程, 单组组长负责自检, 专业质检员终检, SA最终检查。这样能够确保车辆交还时没问题。

星报: 星之宝有多少个维修工位?

郑辉: 目前配备16个机电工位, 其中4个是编程工位, 还有13个钣喷工位, 共29个维修工位供日常保养维修。

星报: “软实力”人员的情况如何?

郑辉: 人员培训方面首先原厂会进行培训, 例如IBT培训, 保养方面的培训等。当员工来到星之宝, 店内安排了内训师, 每周对所有技师、人员进行2到3次的技能培训, 培训整个工作流程。



合肥星之宝



经典是创新的定格, 创新是经典的延续。
每一程, 都在引领进程。

问世于70年代的第一代BMW 7系, 是全球第一款装备自动巡航控制系统等创新科技的高性能豪华轿车。此后, 历代7系都成为BMW创新科技的集大成者, 跨越时空距离的梦想也由此实现。如今, 空前超越的BMW Vision ConnectedDrive (BMW互联驾驶概念车)——集成了便利、安全与娱乐的未来之车, 让人车合一、与世界互联的渴望与梦想, 以真实可触的乐趣在今天为你拥有, 以创新的愉悦体验引领着历史的每一进程。

请搜索“BMW实验室”了解更多, 或登陆www.bmw.com.cn/joy

超越创新, 更制造喜悦。

BMW之悦。

合肥星之宝 销售热线: 0551-7107777

服务热线: 0551-7100777

BMW授权经销商
合肥星之宝汽车销售服务有限公司



地址: 合肥市蜀山区湖光路与沁源路交汇处