

服务明星打造绿源金字口碑

与许多成熟的行业相比,电动车行业的服务虽处于起步阶段,却成长迅速。以绿源为例,近年来全面推出4CS服务,包括20项免费服务、24小时上门服务,为电动车行业赢得了不少掌声。本期电动车特刊,记者将带大家走近工作在绿源服务一线的工作人员,看这些“服务之星”们是如何打造出绿源“金字口碑”的售后服务。



杨国武



吴婷



张李峰



江丕兰

有很多老客户纷纷介绍亲人朋友来买。”为了更好地落实这项服务,绿源专门组建了一支服务队伍,“不管是严寒还是酷暑,只要一个电话绿源就会赶过来!”

电动车要保养 还要专业地保养

姓名:张李峰 岗位:售后服务

张李峰介绍,在电动车市场,只有极少数品牌能真正把售后服务做到位,绿源就是少有的几个品牌之一。

“自2007年5月1日开始,我们就推出了20个项目一年内免费服务的承诺,正式开始了绿源的4CS服务。”这在全国电动车行业尚属首例,“包括相对易损坏的零件、安全小零件和有利于节约社会资源的项目三大类。”

张李峰说,电动车要用得久,就一定要定期做专业的保养。“比如定期调整刹车,定期上油,定期检查刹线。”绿源电动车公司承诺的免费项目,正是为顾客提供最专业的保养,让消费者体验到称心的售后服务。

相关链接



绿源YMK-512BT-A1

这款车配置大容量电池、摩托车液压前叉、高级缓冲式油压碟刹和豪华液晶显示仪表,展示出非凡的高贵品质;而且采用绿源超级防盗金刚,突破电动车传统的防盗模式,运用柱状磁编码技术,与电机、随动刹一体成型,三个锁芯同时控制,令普通偷盗方式无计可施。除了最前沿的技术外,这款车精致优雅的欧洲车系外形也很值得称道,全新的圆头大灯、后尾灯、前转向灯及脚踏空间,处处展现女性的温婉、尊贵与大方。另外,这款车轿车级手感的电门钥匙手柄,采用新一代高效提速程序控制器,启动扭矩大、速度快,更加彰显了它尊贵的气质。



绿源第五代充电器

绿源技术中心经过一年半的研究,实现了革命性突破,第五代充电器面市。绿源第五代充电器具有“抗单节落后”、“抗热失控”、“抗衰老老化”的“三抗”功能,延长电池寿命1倍以上。当外部环境温度改变时,充电器自动识别并改变充电电压。当蓄电池不正常时充电器维护灯亮起,提示进行故障处理。

专业的才是值得信赖的

姓名:吴婷 岗位:导购

“有问必答,知无不言,言无不尽,这是我在绿源工作的服务宗旨!”吴婷所在的绿源中华路店,从2007年起每个月销量都是南京第一名。说起销售诀窍,吴婷总结说,对顾客所有的疑问,都作出合理的回答,是让顾客产生信任感的最好方式。

一名消费者急吼吼地走进门店,吴婷刚迎上去,这名消费者就掏出了购买电动车的发票,要求退货。吴婷并不着急,而是接过发票,并微笑着问顾客,“您能跟我说一下是什么原因吗?”原来,说明书上写的电动车续航里程是40公里,但这名顾客前两天把电动车骑出去,发现续航里程只有30多公里。吴婷向顾客解释道,说明书上所写的续航里程是在没有爬坡、没有承载重物的前提下,如果耗电量大,就达不到40公里了。在吴婷专业的解答下,这名顾客很快就释然了。“在电动车这行,不仅要热情、有耐心,更重要的是专业。”吴婷说。

把每一颗螺丝钉都介绍清楚

姓名:江丕兰 岗位:业务员

“细节决定成败!”江丕兰说,“不是我吹牛,我们的销售人员能把每一辆车的螺丝钉都介绍清楚!”

江丕兰说,每一个到绿源门店的消费者,都能感受到导购们最细致的服务,“比如说,我们的导购总是能根据不同的人,推荐最适合他们的产品。个子高的、个子小的,男的和女的,年纪大的和年纪轻的,都能找到适合他们的款型。”而且,绿源导购会把每一个使用细节都交代清楚。

如今,江丕兰带领着中山北路、凤凰西街、中华路、常府街、御道巷等7个门店,其中,中华路店销售额常居第一,凤凰西街店位列第二,中山北路店稳步上升,江丕兰很是骄傲,“我要感谢每一位导购,正是他们对每一个工作细节的坚持,我们才能取得这么好的成绩。”

金字招牌:24小时上门服务

姓名:杨国武 岗位:售后服务

两年前,杨国武和同事在下班回家的路上,看到一个顾客正推着绿源电动车费力地爬坡。上前一问,才知道是电动车出了故障,可是这附近又没有电动车维修点,顾客只能推车上路。

从此,24小时上门服务的念头就一直在杨国武的脑子里转悠。但是,要推出这样一项服务,绿源要付出的人力物力成本也是巨大的。尽管如此,一直致力于打造最完善售后服务的绿源,于2009年8月份在全国范围内推出24小时金牌服务。

经过一年的实践,杨国武说,这项服务在消费者中反响很大。“全南京仅绿源一家能做到24小时上门,很多消费者都是冲着这项服务来买我们的电动车,还





Luyuan 绿源电动车

◆中国驰名商标 ◆国家高新技术企业

绿源电动车13周年庆

亿元保险大配送 千万礼品五连环

活动日期: 2010年7月8日-2010年8月1日 本活动最终解释权归本公司所有

活动期间凡在绿源迈皋桥店、海福巷店、凤凰西街店、后标营店购车,更多惊喜更多优惠等着你!



JJA-4Gb
以店堂实物为准

全国统一价: 2226元
厂庆超特价: 1399元



HWA-512BT
以店堂实物为准

全国统一价: 2785元
厂庆超特价: 2099元



LJJ-2Gb 锂电车
以店堂实物为准

全国统一价: 2990元
厂庆超特价: 2499元

二重惊喜 电池包用2年,凡购买绿源指定车型,享受绿源电池包用2年

三重惊喜 人车双保险: 购指定车型,两轮电动车驾驶者及第三方人身安全险和电动车失窃补偿保障,最高补偿10万元。

四重惊喜 购车即赠: 车锁、雨披、打气筒、太阳帽、披肩、防晒垫、防晒手套等(特价车除外)

●和燕路店: 和燕路7号 86999326 ●凤凰西街店: 凤凰西街182号-5 84079002 ●中华路店: 中华路347号 52328722 ●珠江路店: 珠江路699号1-2 84817161 ●中山北路店: 中山北路202号 83531576 ●龙蟠路店: 龙蟠路590号 68961186
 ●迈皋桥店: 和燕路260号 85553691 ●御道街店: 御道街1号 84683192 ●常府街店: 常府街34号(八一医院南正对面) 84412043 ●海福巷店: 海福巷3号(海福巷菜场对面) 52231929
 ●后标营店: 后标营18号(科苑花园东边,中国航天八五——研究所对面) 83607927 ●大厂区店: 大厂新华路362号17栋102-103(大厂交通银行斜对面) 57011096 ●珠江路店: 浦口珠江镇中圣南街80号(原南门供电局宿舍楼) 58887531
 ●马鞍山店: 马鞍山红旗中路65号新亚车辆商城 0555-2491298 ●桥北店: 金盛国际家具电动车大卖场内 ●溧阳店: 溧阳城南南公寓门面(湖熟小学正对面) 52690092 ●溧水店: 溧水镇正阳路147号 52771269
 ●六合区泰山山东路21号 57100288 ●西善桥好又多超市北侧 52803154 ●汤山汤泉东路汤泉店 13222737593 ●铁心桥春江路54-6 13951899162 ●梅山医院对面丰桥车行 13245259002