

卖车什么最重要? 诚信!

快报开展汽车经销商诚信服务调查活动



制图 俞晓翔



随着车市的高速发展,消费者对经营者的服务水准也提出了越来越高的要求,商家如何提供至臻完美的服务,让广大的消费者满意,以适应飞速发展的行业需求,这是摆在每个商家面前的重要问题。

为此,现代快报发起成立南京汽车诚信企业联盟,在3·15莅临之际,倡议汽车行业经营者加强诚信服务的理念,“以诚为金,服务为本”,用更优质、更人性化的服务承诺回馈社会,回馈我们的消费者。从2月下旬到3月下旬,现代快报《车天下》将率先推出“2014南京汽车经销商诚信服务调查活动”,对优秀服务经销商、诚信经销商给予星级认证评定。并启动2014年南京汽车经销商的诚信服务之旅。

现代快报记者 倪泳



多渠道进行全面调查

为保证此次调查的客观公正,现代快报记者将与消费者代表共同组成调查组,深入各大汽车经销商4S店进行暗访,了解顾客购车的感受,评价经销商的服务质量等。同时《车天下》将开通服务调查信箱和热线电话、活动微博、微信等,征集车主或准车主对于车商服务方面的意见和建议。

《车天下》会将征集到的顾客对于车商服务方面的意见和建议,进行分析和梳理。对于有典型意义的案例,将刊登在现代快报《车天下》,同时组织诚信服务沙龙、3·15

维权咨询等活动,让经销商与消费者近距离交流,传播优秀服务理念,加强双方的理解和信任。

五方面考查服务质量

此次调查主要从五个方面考查汽车经销商的服务质量。1.专业水平方面:考查经销商对行业和产品的相关知识;2.顾客感受方面:经销商对顾客的服务态度和服务水准;3.贴心服务方面:经销商对车主客户的感情维系和关怀是否到位? 4.增值服务方面:消费者在经销商处所享受到的增值服务有多少? 5.企业管理方面:经销

商过去两年对投诉的处理情况和顾客满意程度。

优秀经销商可获星级称号

调查结束后,将授予优秀汽车企业“服务星级企业”称号,并纳入“2014现代快报汽车经销商诚信服务联盟”,现代快报将长期跟踪监督,如出现不达标的情况将及时向企业及有关部门进行反馈,督促整改,情节严重的将取消星级企业称号。同时对本次活动调查所发现的问题进行公布,以促进汽车行业健康有序地发展。

合资股比开放几成定局 狼来了? 还是好日子?

B28

妇女节特别倡议: 脱离“月欠族”

B30

低存量 南京楼市平稳过三月

B32



“为‘达标’问题车换车”继续进行

如果您的爱车有问题,维修时遭遇厂商推诿,难以解决,您可以打投诉热线、@现代快报官微以及发电子邮件与我们联系。我们将竭尽全力为您维权,只要问题“达标”,就可帮您换新车!

现代快报汽车维权平台

投诉热线: 96060
18694975107
18651896726

现代快报官微: @现代快报
电子邮箱: 1360663916@qq.com