

从现代到未来 北京现代客户满意度迈入“赢”时代

来自汽车工业协会的数据显示,2013年我国全年产销量双双突破2000万辆关口,汽车总体保有量已超1.37亿辆。同时,近百款新车、改款车的加入,也使得汽车市场的竞争不断加码。一方面是巨大的保有量带来的汽车服务市场空间的形成,另一方面是竞争不断加剧所带动的从销量到服务关注点的转移,在这种形势下,不断完善服务策略,提高服务水平,已经成为各车企的共识。

2014年,在全球权威评测机构J.D. Power亚太公司正式对外公布的《2014年度中国汽车销售满意度调查报告》(SSI)中,北京现代以772分的成绩排名第一,创造了历史。同时,在J.D. Power《2014年中国售后服务满意度指数研究报告》(CSI)中,北京现代又以876分的高满意度赢得了用户的认可。



产品与服务并举 助北京现代SSI夺冠

随着中国汽车消费市场的不断发展和成熟,消费者对于汽车消费也趋于理性,除了关注价格,还会更多地关注品牌和服务。与这种情况相对应的是,中国车企的竞争也从单纯的销量之争,发展到了满意度之争。在J.D. Power报告中,SSI侧重于销售,主要从交车过程、销售人员、经销商设施、交易条件、交车时间,以及书面文件等六个方面进行评比。CSI侧重点在售后,主要有五项,即服务启动、服务顾问、经销商设施、服务后交车及服务质量,能够较全面地反映厂商在售后服务领域的整体水平。

对于车企来说,SSI和CSI指数作为汽车企业服务重要指标之一,能够很好地将企业的竞争力进行数据化的梳理,展示给消费者。对于消费者来说,客户满意度则是衡量品牌竞争力的一个重要参考。因此,此次SSI夺冠和CSI的高满意度成绩,不仅是消费者对北京现代坚持“品质”与“服务”同步发展的良好反馈,更是北京现代产品质量和客户服务强化改善的成果。

对于北京现代来说,产品品质始终是客户满意的基石。从第一辆车下线开始,北京现代就把“以质量制胜,以品质立身”作为经营方针,采取体系、技术与管理三管齐下的方式,将品质理念全面贯彻到设计、采购、生产、销售、售后各个环节。这种坚持让北京现代在2013年J.D. Power IQS(新车质量调查)成绩中,以81分的历史最佳成绩,荣获一般合资企业品牌第一。

在服务方面,北京现代对终端服务商进行了全方位的升级,在全国700余家4S店内推进全球统一GDSI形象标准建设,通过打造“透明车间”“推广快修”等一系列升级服务,使消费者在看车、选车、购车等整个购车过程中得到规范化的服务以及尊贵的超值享受。

在售后方面,针对用户对“核心”部件更高的服务需求,北京现代对全车系实行了动力总成5年/10万公里的质保服务,其中第八代索纳塔、名图、全新胜达、ix35等四款车型,更享受整车5年/10万公里的售后服务标准,超长的质保为车主提供更多的保障。

客户满意度 成为北京现代品牌战略风向标

从J.D. Power的调查中可以看出,客户满意度对于同一品牌的重复购买率以及经销商服务的客户忠诚度具有重要影响。在高满意度品牌的车主中,重复购置率会达到14%,是低满意度品牌车主重复购置率的两倍;同样,在高满意度品

牌的车主中,一半以上的用户会推荐他们的经销商及品牌,口碑传播的效果不言而喻,由此看来,客户满意度不仅可以提高品牌的忠诚度,增加车企的竞争实力,对于提高品牌传播的认知度也会起到积极的作用。

从客户满意度指数中,北京现代可以直接看到消费者的需求和自身的不足,及时做出调整,进而有针对性地产品规划、品牌营销和运营服务等方面进行完善,全面增加核心竞争力,改善品牌经营战略,让越来越多的消费者成为北京现代的忠实客户,享受到北京现代更

好的产品和更优质的服务。

因此,为了更好地聆听客户的需求,北京现代完善了服务体系,创新实施了VOC(倾听客户声音)需求管理的新模式,通过与客户的无障碍沟通,进一步地了解客户的需求,将客户的声音实时反馈回北京现代相关部门,并对信息进行实时处理,最终反馈给北京现代的各个部门,实现了消费者与北京现代的无缝对接。在2013中国最佳客户联络中心与CRM评选活动中,北京现代呼叫中心以专业、优质的服务水准一举获得“金音奖——2013中国最佳客户联络中心客户服务奖”。

古语说:得人心者得天下,这话放到车企上也同样适用。作为一个后起之秀,北京现代用了11年快速完成了“双百万”的突破。随着2013年底公布“从现代到未来”的阶段性品牌战略规划,北京现代开始进入新十年品牌加速发展的全新阶段。

在这个新阶段下,北京现代能在如此短的时间取得SSI和CSI的漂亮成绩,是其坚持内涵式增长,不断提高客户满意度的真实写照,以实际行动赢得了消费者的心,跨入了“赢”时代。然而北京现代若想在接下来的竞争中依旧保持优势地位,就必然要继续坚持从客户的角度出发,全面提升客户满意度,以更完善的产品质量和服务体系赢得更多的客户,这样才能在竞争越来越激烈的汽车市场走得更远,成就车企的“百年老店”。



成都商报
2014年9月1日
星期一

责编 平静
编辑 张莉
美编 杨培央



微信虽小,世界很大

商报官方微信
cbsb86612222
商报官方微博
新浪微博: @成都商报
腾讯微博: @成都商报
商报爆料热线
028-86612222
商报电子版
www.cbsb.com



朗动2014 约“惠”两周年

朗动“2”周年,购车“0”利率,再享“1”份全家旅游基金,更送“4”项车险。

- 交强险
- 人员险
- 车损险
- 三者险

ELANTRA 朗动
始于心·动于行

北京现代汽车有限公司 客服电话 400-800-1100(手机可拨打) www.beijing-hyundai.com.cn



官方微信

四川省北京现代汽车特约店	成都港宏店 (028)85146600	眉山天威店 (028)38165888	成都壹蓝店 (028)87310346	达州禾林店 (0818)3957888	天威南充店 (0817)4992222	广汉恩和店 (0838)5101999	德阳西林伯爵店 (0838)2601666
成都甲泰裕丰店 (028)85369888	港宏高新店 (028)85120203	天威雅安店 (0835)8517177	都江堰明瑞店 (028)69926677	广安大驿店 (0826)2869555	南充弘博大成店 (0817)3391111	广元李凤店 (0839)8775888	内江利恒厚店 (0832)2203123
甲泰彭州店 (028)80136666	港宏新都店 (028)89395080	双流津通车业店 (028)85858555	成都先锋壹华店 (028)82688996	自贡新成店 (0813)2638000	泸州都城店 (0830)2701542	遂宁瑞源店 (0825)2327111	
成都华星卓越店 (028)84722633	崇州中鑫海新鑫店 (028)69930988	成都万吉店 (028)85077669	绵阳新川萨店 (0816)2561155	西昌鸿源天瑞店 (0834)6139199	乐山天威店 (0833)2631777	攀枝花明壹信开店 (0812)2262468	
成都明壹店 (028)87501616	资阳瑞安泰瑞店 (028)26736777	成都全盛店 (028)67931666	绵阳汇平店 (0816)6390909	南充天威店 (0817)2538888	雅安乾康店 (0835)2618111	宜宾尚远店 (0831)8280001	