

### 服务是最好的促销

眼下,国内车市营销方式呈现越来越多样化的趋势,从产品广告营销、价格营销,到满足精神愉悦追求的文化营销、体验营销、跨界营销、公益环保营销、体育娱乐营销等等,令人目不暇接。然而任何事都会日久生厌,因而对产品技术、功能配置之类的诱惑,不少人已出现“审美疲劳”,同时对玩“花架子”、“口惠而实不至”的促销,不少人也已产生怀疑和抵触。有迹象表明,决定人们购车行为的砝码开始越来越偏向售后服务。

更多厂家推出了延长整车及关键总成保修期的“特色营销”。如上海通用SLS赛威,早在此前就以3年10万公里直接与国际接轨。一汽马自达从2003年至今,一直对马自达6实施3年6万公里的售后保修期。东风悦达起亚也在2006年宣布对所有车型实行整车3年5万公里保修,以及发动机、变速箱关键总成5年10万公里的免费保养,这在当时国内汽车企业中都是首例。

据业内人士介绍,在欧美国家,新车的

保修期一般是3年8万公里。相比之下,目前国内大多数整车厂的产品保修期还停留在“2年5万公里”或“2年6万公里”上。这样的保修期与国际惯例、与消费者要求相去甚远。

毋庸置疑,随着车市竞争的日益激烈,在汽车保修期含金量变与不变问题上,人们对汽车保修期会有更多苛求和选择,因而会成为更多厂家相继推陈出新并为之博弈的必然趋势。

鑫晨

**丰田维修专家** 服务热线  
**68989120**  
广汽丰田富达航海路店 地址:航海中路179号(富达汽车广场)

Brilliance Auto 河南唯一华晨汽车全品牌4S店  
华晨汽车 河南裕华晨光汽车贸易服务有限公司  
**骏捷 尊驰 金杯 阁瑞斯**  
销售热线: 0371-63730743(北环) 0371-66539789(中环)

### 3·15 特别行动

2月19日起,郑州日报《中原车市》3·15汽车消费维权投诉热线开通,征集汽车消费维权投诉真实经历;

2月26日起,“3·15汽车消费服务调查”活动正式启动,接受消费者投诉和对汽车产品及服务进行评价;

2月26日起,郑州日报《中原车市》联合河南省汽车行业协会、郑州市汽车流通行业协会组成暗访组,全方位扫描车商经营、服务诚信级别;

2月26日起,“2008中原汽车A级诚信经销商”评选活动启动;

3月15日~16日,郑州日报将在郑州市青少年宫广场举办“3·15汽车优秀品牌联展暨郑州日报春季放心购车节”,活动现场将设置维权投诉台。

如果您投诉无门,或者有厂商久拖不决的消费投诉经历,请及时与我们联系,经核实后,我们将在郑州日报3·15汽车消费特刊中公布,协调监督厂商进行妥善处理,并对处理结果进行跟踪报道。

郑州日报汽车消费维权投诉热线:  
0371-67655220  
67655261  
67655210



# 优秀车商奏响车市诚信强音

## 强势品牌联合打造放心购车节

本报记者 李莉

每位消费者心中都有一杆秤,对中原车商的经营信誉及服务水平,深处其中的他们感受各异,或衷心赞美、或诚挚感谢,或中肯建议……郑州日报“2008中原汽车A级诚信经销商”评选活动把“话语权”交给了消费者,一周以来,近百位读者陆续参与到评选中,热议“A级诚信经销商”标准,推荐心目中的优秀车商。对于消费者投票及郑州日报暗访小组调查产生的优秀车商,3月15日~16日,本报将联合河南省汽车行业协会、郑州市汽车流通行业协会在青少年宫广场对其进行强力宣传,树立中原车市诚信经营的行业标杆,同时,为绿城市民打造2008年春季第一场购车盛宴。

### 读者热议“A级诚信经销商”标准

“我要为河南天道投上一票。”郑州市民康晓琴看到报纸后第一时间打通了本报的评选热线,“去年上半年我在河南天道购买了一台福克斯,从最初买车到近一年时间的用车中,每次到河南天道总会有一种回家的感觉,定时保养提醒、节日问候等一些细节关怀尤其让我印象深刻。”

“待客真诚、讲解认真、回访及时、售后服务周到。”市民涂明喜通过短信为一汽-大众经销商河南裕华奥捷投上了宝贵的一票,还以简单明了的词语总结了河南裕华奥捷的经营特色。与此同时,在新密市人民政府办公室工作的读者高淑峰也不吝对河南裕华奥捷的“赞美”之辞,通过邮件寄来了自己认真填写的选票。

“价格实在,服务专业,还经常推出一些客户联谊等增值服务。”在东风日产郑州威佳专营店购车的读者阴女士对她在该专营店享受到的服务也深表满意。

……  
2月26日,郑州日报“2008中原汽车A级诚信经销商”评选活动启动以来,近百名读者通过电话、短信、邮寄选票的方式推选出了自己心中的诚信经销商。

“经销商欲获得消费者的认同及忠诚,高品质的服务是关键。”本报读者马先生在推选河南新裕隆作为诚信经销商的同时,也站在消费者的角度说出了自己心中的“A级诚信经销商”标准,“维修服务的便利性、透明化的维修保养、配件价格、专业化的服务质量、及时的维修保养跟踪服务、贴心的情感关怀……”

### 好车更需好服务

当汽车从高端消费日渐变为大众消费后,与

车相关的各种服务也成为与生活息息相关的主题,汽车服务质量的好坏直接影响到有车家庭的日常生活。通过与数十位参与投票的读者的交流,记者发现“选车更要选服务”已逐渐成为消费者在购车时考虑的重要因素之一。

在中原汽车市场,一些优秀的汽车经销商在经营好车型品牌的同时,也在着力打造属于自己的服务品牌。河南富达诚诚、河南裕华上联、河南天时代等不少汽车经销商认为,在降价促销同质化竞争严重的市场环境下,人性化、特色化的服务无疑是决胜市场的关键之一,升级服务,提升满意度才是让消费者由“看客”变成车主的“法宝”。

河南天道总经理郎敏认为,作为汽车销售品牌链的终端,经销商是顾客体验与认知各个汽车品牌的最直接、最关键的渠道。经销商需要做的不仅仅是“诚实、不欺诈”,更要在售前、售中、售后等各个环节重视顾客在体验整个服务过程中的心理感受,从而让消费者一次购车就达到对品牌的终身“忠诚”。

“产品与服务同时赢得顾客的满意与赞许的经销商才是成功的经销商。”河南新裕隆副总经理孙开钢表示,在未来的顾客资源竞争中,谁的服务更能满足车主们的个性化需求谁就将赢得更多的消费者,而赢得了消费者也就赢得了公司发展的未来。

### 诚信车商强势打造放心购车节

3月15日~16日,在属于消费者维权的日子,郑州日报将联合河南省汽车行业协会、郑州市汽车流通行业协会在中原汽车市场扛起“诚信”大旗,汇集一线汽车品牌及省会实力经销商,在郑州市青少年宫广场举行现场联展,向消费者展示信得过的优秀汽车品牌,帮助消费者买好车更要选好服务,让

市民放心买车无忧用车。

为保证消费者在购车过程中享受最善最美的购车体验,购车之后享受高品质的放心、超值服务,对报名参与联展的经销商本报将进行严格筛选,对车商的经营信誉、软硬件设施、服务水平、技术标准、客户满意度、有无消费者投诉等进行全方位考核,最终筛选出市场一线品牌及在郑州最具美誉度的汽车经销商参展。届时,优秀车商强势联展将结束消费者的持币待购心理,正式拉开2008中原汽车市场销售的序幕。

活动现场,郑州日报将联合河南省汽车行业协会、郑州市汽车流通行业协会组织车商签署“诚信公约”,号召参与评选的汽车经销商以签约的形式进行行业自律,对于消费者投票及郑州日报暗访小组调查产生的优秀车商,主办方将授予“2008中原汽车A级诚信经销商”称号,以示宣传和自我警示。

投票电话:67655220 67655261 13526789459  
投票信箱:zzb5271@VIP.163.com  
寄信地址:陇海西路80号郑州日报汽车工作室  
邮编:450006

### 2008中原汽车A级诚信经销商选票

推荐经销商	
推荐理由	
推荐人姓名	联系电话
身份证	

(参选汽车经销商名单见本报2月26日11版)

### 记者在现场

## 一汽丰田新威驰上市 河南经销商开始接受预定

本报记者 张延昭 发自珠海

2月28日,一汽丰田NEW VIOS新威驰全国上市发布会在海滨城市珠海隆重举行,同时宣布在一汽丰田各省市特许经销店全面销售。本次上市的1.3升和1.6升两种排量6款车型售价9.5万~12.7万元。河南区域的豫中丰田、裕华丰田、富达丰田、世纪丰田等经销店已于当天开始接受排号预定,3月15日左右就可以满足消费者到店赏车,并将于3月29日~4月27日举办主题为“开始链接吧”店头试乘试驾活动,让广大消费者能够尽早体验全新威驰的独特魅力。

发布会上,一汽丰田销售有限公司常务副总经理王法长表示,2008年,一汽丰田年销售40万辆,作为一款担当重任的关键性新产品,新威驰的年度销售目标为5万辆。另据透露,新威驰上市后,将正式取代现款威驰,并作为入门级车型,与卡罗拉、锐志、皇冠共同覆盖小型车的低、中、高端市场。和现款威驰不同,新威驰的产品定位明确指向经济实力正在日益强大且年轻时尚的“80后”,其研发理念是“Simple is Cool”。

新威驰研发负责人、丰田汽车公司的铃木敏夫主任工程师说:“新威驰无论是外观设计、平台,还是发动机,均是全新开发的。”据他介绍,相比现款威驰,新威驰轴距加长了50mm,发动机方面,搭载了新开发的1.6升双VVT-i发动机和1.3升VVT-i发动机,排放达到欧IV标准。GOA车身,正副驾驶席安全气囊,带EBD的ABS,BA(刹车辅助系统)等作为标准配置,确保了车辆的安全性。

一汽丰田对新威驰的上市发布会倍加重视,作为一款重量级入门级小型车,不惜重金请来在“80后”人群中极具人气的当红明星陈坤和袁泉作代言人。两位明星不仅介绍了在拍摄电视广告过程中对全新VIOS威驰的感受,陈坤还现场演唱了全新威驰电视广告的主题歌“独一无二”。

一汽丰田销售有限公司总经理毛利悟表示,2008年是一汽丰田销售有限公司成立五周年,同时也是中国最具有历史意义的奥运年,一汽丰田将以“五年累计销售100万辆”的成绩回馈中国市场,新威驰将成为这100万辆的中坚力量。VIOS威驰是丰田汽车公司进入中国市场的第一款国产车型,生产基地是天津一汽丰田汽车有限公司第一工厂,该工厂也是一汽丰田最早的轿车生产基地。自2002年10月上市以来,VIOS威驰经过了数次改进,2007年销售4万辆,累计销售18万辆。

敬请关注

主题汇展·盛大启动

※郑州日报3·15优秀汽车品牌联展

咨询电话:67655261

※中原首届国内旅游资源交流咨询会

咨询电话:67655533