

东安三菱打造优质售后服务体系和团队

曹显华

中国汽车行业在经过十年多的起伏之后,发展形势趋于稳定,同时市场竞争也逐渐向售后市场转移。如果产品是硬件,售后服务便可看做是软件。售后服务是整体销售过程中必不可少的环节,它代表着一个公司的形象和文化,特别是对于汽车发动机的动力总成企业进驻整车厂用户的售后人员,他们的服务也直接影响着企业的口碑。由此可见,售后服务工作的重要性。好的产品加上好的售后服务,才能给整车企业客户及终端用户留下良好的印象。

哈尔滨东安汽车发动机制造有限公司(以下简称 DAE 或东安三菱,是三菱汽车在中国发动机和合资企业)主要生产制造汽车发动机、手动变速器、自动变速器等产品。作为汽车行业的中游产业链最重要核心的供应商,上游有 DAE 的配套厂,下游直接面对的就是各整车制造企业。其售后服务工作主要面对的就是各整车厂客户,公司始终高度重视售后服务工作。DAE 的主要售后服务工作包括在线排故、技术支持、信息处理和反馈、投诉处理、售后培训、三包结算、热线咨询、故障件验收、售服备件保供等工作。而 DAE 售后驻各车厂服务站人员主要负责整车企业在线排故、三包件验收、备件交接、信息反馈、驻店辅导、故障调查等诸多服务内容。DAE 根据客户所在地域将其售后服务分为“皖豫、北京和山东、川陕、湘桂、浙江、闽粤、河北”这七个售后服务大区,共有 12 个驻车厂的售后服务站组成。根据整车企业客户的规模和要求,每个服务大区配有“区域经理”,每个售后服务站配有专业的站长和若干名专业售后服务人员构成。

售后服务并不是一项简单的工作,每天要面对不同的问题,客户提出的问题都要在第一时间提供最佳解决方案,这不仅要求各

级服务人员都要具备娴熟的业务技能和丰富的售服工作经验,还需要具备良好的沟通能力和诚恳的服务态度,才能解决好客户投诉问题,并尽可能地减少客户与公司的损失,维护公司的品牌形象。通过东安三菱售后服务团队的敬业和努力,连续多年公司售后团队获得了中国汽车报组织评选的“五星级服务品牌”,并被东风柳汽、东南汽车、比亚迪汽车等多家整车厂用户评选为“优秀售后服务供应商”称号,并被中国汽车报、新浪、网易等多家知名媒体宣传报道。

售后服务体系确保服务质量

公司高度重视售后服务工作,公司总经理亲自规划安排建立具有行业和公司特色的服务管理体系。售后服务的好坏是由人决定的,但毕竟“十个手指不是一样齐”,这就需要标准化和流程化的管理来规范各项服务工作,提高服务水平和效率。因此,DAE-SS(DAE 售后服务体系)应运而生。这项售后服务体系是根据企业发展的情况和产业链特点所确立,并严格按照国家商务部颁布的“商品售后服务评价体系(GB/T27922-2011)”相关内容和要求建立实施。作为汽车动力总成企业来讲,前有整车制造企业,后有零部件配套企业,所以 DAE 选择重点是直接针对整车制造企业的服务方针,将终端市场服务委托各车厂的特约技术服务站和 4S 店以各整车厂的统一服务形式处理。而对于终端市场的各种疑难问题和重大故障,DAE 则派出专业售服人员协同整车企业为终端用户提供优质服务,进行重点支持。目前 DAE 已通过国家商品“售后服务体系评审认证”,并被评审通过了国家“五星级售后服务体系”认证结果,获得了国内服务行业的最高等级服务体系认证。成为中国汽车发动机行业第一家首次评审通过最高等

级服务体系认证的企业,也是东北三省第一家获得最高等级服务体系认证的企业。DAE 隶属于中国长安汽车股份集团公司,被首次评审通过国家五星级服务体系认证,也是长安集团内第一家达到和通过最高等级服务体系认证的汽车零部件配套的企业。

为了加强售后工作管理,提升售后工作效率,DAE 会对各级服务人员进行标准化的绩效考核,每周、每月、每季度都会进行不同内容的考核项目,并辅以激励政策促进员工不断提升的积极性。同时,DAE 会通过定期满意度测评的形式征求客户意见,及时了解客户诉求,以便及时改进售后服务工作,让客户更加满意。将故障排除只是 DAE 驻车厂售后工作最低的要求,更重要的是让客户达到满意。

专业服务让客户高枕无忧

作为企业特色之一, DAE 售后服务工作坚持“快速反应、一流服务、降低抱怨、及时反馈”的工作原则。例如当故障发生后, DAE 售服人员人员不仅要到故障原因进行快速准确排查,快速排故,还需要注重服务以外的细节,譬如用户对于产品的满意度,是否有需要反馈的意见等等。让客户对产品更加满意,将用户对产品还不够完善的方面传达给公司其他部门,以便不断提升和改进产品的质量,提升 DAE 产品面的竞争力。

前几年 DAE 在销量上突飞猛进,但公司的售后服务工作并未因为猛增的销量而使服务质量打折扣,在我们经历过的很多售后服务案例中,一些问题会出在产品的匹配或车体零件的影响上,而非发动机本体或附属部件的问题。但在售后服务工作上,对此类问题的解决,售服人员还是积极配合整车制造企业排查故障原因。例如,有一次整车

厂提出是因发电机引起的故障,虽然更换发电机临时解决了问题,但最终我们经过一系列验证和排查,发现是车体上点火开关卡滞原因导致发电机成为受害牵连零件,虽然不是我们的问题,但我们始终坚持积极配合整车厂进行诊断和改进。对于不同的车厂, DAE 的售服工作会注意根据各用户的条件和环境做好差异化服务,多从车厂用户的角度考虑问题,使客户感受到从 DAE 不单单获得了产品,还获得了更周到的、更满意的服务,不断提升 DAE 的服务面顾客满意度。

近几年整车企业在质量、价格等方面竞争相当激烈,竞争的重点已经向售后方面转移,想要市场中占有一席之地就必须重视售后服务工作。对于动力总成产品来讲,整车制造企业或是 4S 店对于产品的疑难故障诊断上可能并不是十分得心应手,这就需要发动机制造企业将产品培训作为重要环节进行。DAE 的售后技术支持工作,每年根据整车企业提报的培训需求,制定 DAE 年度的售后培训计划流程,将客户的需求不断细化和完善,定期制定对车厂用户和服务站网点的培训计划,并及时开展高实效的各种售后专项培训。此外,DAE 拥有实力强大的国家级企业产品研发技术中心,对于新产品培训,还会安排 DAE 技术中心的专业技术人员对整车企业进行相应培训,或是根据整车企业的要求进行特殊化培训。通过多样化、专业化、高频次的售后培训工作,可以有效地提升车厂和服务站网点的维修诊断水平,更好的满足车厂和终端市场对售后培训面的需求。

默默无闻的团队驻外员工让人感动

DAE 的驻外专业售后人员平均年龄 30

余岁,全部大专以上学历,一年中有 2/3 的时间不能回家,常年奔波于全国各地为用户服务,很少有人了解他们的内心世界。以上几个特点,简单概括了 DAE 这群默默无闻的售后团队成员。他们具备一流的专业维修诊断技术、丰富的经验、良好的沟通协调能力,怀揣着一颗让客户满意、对公司感恩的心,常年奋斗在驻外整车企业和市场终端客户服务的第一线。无论是骄阳似火的夏季还是数九寒天的冬日,做售后工作的他们不得不放弃安逸舒适的生活,远离妻儿老小、父母亲人,默默的工作,辛勤的付出。经常在每年春节驻外人员从全国各地返回公司轮换时,很多在南方地区驻站服务人员的脸上、手上都是冻疮。南方的浙江、福建等地虽没有公司所处的哈尔滨寒冷,但是潮湿环境加之供暖条件差,常年在室外为用户提供现场服务,使他们的脸上、手上多处冻疮,但他们并没有一句怨言,只是一笑而过,急切地向公司汇报驻外的售后服务工作情况,反馈用户的意见和心声。很多刚结婚的驻外年轻售服人员,由于售后常见的突发紧急任务,结婚不到一周后,都主动要求返回驻在车厂,服务客户第一线。很多结婚后的年轻驻外人员为了把更多的精力放在驻外服务工作上,多年坚持不要小孩,他们为心爱的售后工作奉献了青春、燃烧了自己,做到了鞠躬尽瘁。此外, DAE 售后团队的领导和员工,无论遇到什么艰难险阻的任务,大家都抢先而上,因为这个团队的凝聚力和奉献精神无比强大。DAE 售后服务队伍时刻铭记和恪守“勇于承担、甘于奉献”的团队誓言。这只是诸多 DAE 售后团队中事迹的点滴缩影,还有很多感人的故事,而故事的背后,是 DAE 售后人勤恳敬业的精神,也是 DAE 的企业之魂。

(作者单位:哈尔滨东安汽车发动机制造有限公司)

JACK 杰克
快速服务 100%



杰克公众微信号



杰克网站



杰克缝纫机股份有限公司



杰克把以“快速服务100%”为特性的品牌建设作为最高战略,构建专业化快速服务管理平台和服务产品线,从技术支持、配件管理、信息管理、服务管理四个方面建立快速服务体系。杰克创立行业最先进的呼叫中心,拥有专业服务技师超过3800人,遍布全球的快速服务网点已达2580家。

杰克已连续三届获得行业唯一《全国售后服务十佳单位》称号,是缝制机械行业服务行为规范的主要起草者。

快速服务热线:400-8876-858



会说话的缝纫机



超高速电脑包缝机



超高速电脑绷缝机



特种机