

奢华的享受 尊贵的服务



“雷克萨斯不仅有高贵的品质,还有尊贵的服务。”为真实了解雷克萨斯的服务,我们走进了青岛世泰雷克萨斯4S店。

五星级宾馆式专卖店

一直就听说雷克萨斯的4S店向来以奢华著称,记者参观了青岛雷克萨斯店后,感觉确实是“名下无虚土”,身临其地,倘若不是已经知道来的是车行,记者肯定会以为这里是一家五星级宾馆。

来到雷克萨斯店门前,给人的第一印象是大气而设计精巧,尤其是外方内圆的建筑设计别致而新颖。据该店行政部经理介绍,青岛世泰雷克萨斯4S店完全是按照五星级宾馆的要求设计,所有的装修都是按照全球统一的雷克萨斯4S店的标准进行的,所有的设施都是按照雷克萨斯统一标准在国外购买的。

不同于以往4S店的钢材加玻璃的建筑模式,雷克萨斯

店的内部装饰以木质材料为主,给人一种温馨典雅的感觉,来到这里顾客可以体会到一种家的感觉。整个环境设计都体现了一种“通透”的概念,从一楼销售大厅看上去是一个玻璃钢的椭圆型大顶,可以起到充分的采光作用,自然光线被充分利用,将室内与室外构成一个共享空间,以至于在室内的上下层都不妨碍视野,店堂业务一目了然。8000平方米的建筑面积,不仅处处精雕细凿,而且店内不同的位置都放置着各样的植物,使得这家店既奢华而又雅致,既有大气豪放的外观又有内敛含蓄的端庄,颇有东西方的人文气息。

服务永无止境

一个企业的服务对于顾客的影响是最根本的。也许从服务流程上来看,所有的专卖店都是大同小异,但如果看门面的话就要体验才能领会。

走进世泰雷克萨斯店一楼

大厅,立刻会有服务人员前来彬彬有礼地询问你的需求。据介绍,店内的每一位服务人员都是到上海厂家去培训和严格考核过的。如果您是来参观或找人,会有专门的人员带你到专门的休息区,而且可以一边等候,一边欣赏精彩的电视节目,如果是购车的顾客,销售人员将为你提供咨询和服务,到了洽谈阶段,销售人员会带领顾客来到“销售洽谈室”。店内共设置了3个这样的洽谈室,每个洽谈室都有精致的窗帘,可以保护顾客的隐私,充分体现对客户的尊重。为了充分考



雷克萨斯专用工具间

虑冬天顾客的需求,店内都安装了地暖和中央空调,雷克萨斯的服务细心可见一斑。

二楼还有一个大型的客户休闲区,可以满足不同顾客的需求。倘若顾客需要对买车的细节做一下斟酌,可以先来这里坐一下,服务人员会为你送



客户洽谈室

上一杯热咖啡,可以一边品尝一边细细考虑。您也可以到互联网室,去网络上了解各种相关信息。倘若是来店内维修的顾客,则可以到视听室等待,可以在精彩的节目中徜徉,最妙的是,视听室内还有专门的电脑与服务室相连,顾客能够从电脑上随时得知自己车辆维修的进度情况。

“一对一”的单点式服务是雷克萨斯的又一大特点。记者在行政经理的带领下,参观了维修的过程。前来维修的顾客来到另一侧的门,会有专门人员为你将车开到维修区,而顾客则有一名售后服务人员迎接到一个专门的房间,询问您关于车辆的问题。店内为维修的顾客设置了专门的休闲区,从这里可以直观地看到车辆维修的过程。值得一提的是,店内的所有维修工具都是厂家统一配备的,在维修过程中,倘若有工作人员无法立即解决的“疑难杂症”,可以通过摄像头将现场

的情况反映到北京,由专业的技师来诊断。

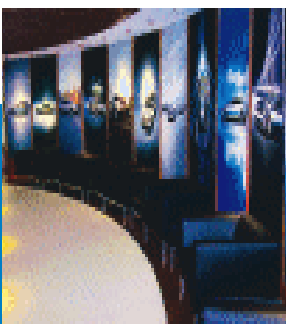
像这样的细节还有很多。无论从哪方面,记者都可以感受到雷克萨斯所要求的对客户服务的善尽善美。行政部经理说,青岛世泰雷克萨斯倡导的是“服务极致”,他们认为,服务要求是无止境的。

以人为本的服务营销

在与员工接触中,发现他们做事比较务实低调,对服务却很敏感。在我们的采访过程中几乎要不到有关世泰雷克萨斯的资料,这样的谨慎在青岛的经销商中还极为少见。

记者了解到,不少用户看中雷克萨斯品牌的主要原因就是它所提供的服务,而且能够感受到这种服务带来的价值。其实服务是很琐碎的,有时很不起眼,细微而无规律,属于润物细无声的“渗透”。只有作为雷克萨斯车主,客户才能真切地体会到什么叫服务。

所以,服务营销在雷克萨斯身上也许是最生动有效的诠释,青岛世泰就是发生在我们身边的例子。



维修客户休闲区