

想用户所想 车享用心服务创口碑

服务是什么？一个会心的微笑，一句贴心的问候，还是一个90度的鞠躬？在车享线下的4S店、车享家，车享人正用自己的主动、热诚、专业让大家感受到：做好服务就要“想用户所想”

安吉瑞欧 瑶昕宇
为用户服务到位
是服务行业的根基



2015年12月29日凌晨1时左右，一辆斯巴鲁傲虎行驶在公路上时，发生了严重的两车交通事故。事故导致车辆受损严重，无法继续行驶，事故还造成了另一辆车上有人员受伤。待警察到达现场做完勘查后，将发生事故的车辆一起拖到了交警大队停车场，等待确认此次事故的责任。

担任安吉瑞欧斯巴鲁服务经理一职的瑶昕宇在接到信息的第一时间，主动给用户凌先生打去了电话询问，并提出愿意帮助凌先生一起处理此次事故的相关事宜。同时，他也希望能让车辆尽快得到维修。安吉瑞欧的主动关心让凌先生备感温馨，自己从未发生过这么大的交通事故，正发愁着如何解决，没想到瑶昕宇主动提出帮助，真是雪中送炭，让凌先生感受安吉瑞欧的优质服务。

第二天，瑶昕宇便与凌先生相约了见面地点。从事故的定责到安排拖车将车辆从停车场里取出，每个环节瑶昕宇都亲力亲为，凌先生看在眼里，感动在心里，对安吉瑞欧的信任又大幅度地提升，并放心地将维修的事情交给了安吉瑞欧。

在将车辆拖回至安吉瑞欧后，瑶昕宇便立刻开始了维修工作。考虑到车辆受损较严重、更换配件较多、定损、订货、维修、核损、检验、开票等诸多因素加起来，车辆的维修差不多需要一个多月。而此时恰巧又临近春节，凌先生十分想在春节前能够用到车。于是，瑶昕宇带领着车间技师们加班加点，日夜赶工，最终在春节前顺利地将车辆修理完毕。当凌先生拿到车辆的时候，非常欣慰，也非常感激安吉瑞欧售后团队的高效和责任。

2016年2月底，也就在春节后的没几天，凌先生给瑶昕宇打来了电话，表示之前车辆维修完之后使用下来很好，他直言：要给予安吉瑞欧售后技术服务一个大大的赞，简直和新车一样。电话里，凌先生也向瑶昕宇倾诉，当时车辆的事故维修费用是自己先行垫付的，差不多垫了将近11万元。自己从来没有遇到过这样的事，也没有这方面的经验。而对方的人伤处理至今还未完全了结，所以保险公司的理赔款无法完全理赔到自己账上。由于垫付金额数目不小，对于客户的压力也是比较大的。瑶昕宇当即表示，愿意帮助凌先生一起去解决问题，并尽自己最大能力给客户出些主意。由于月底生产任务较重，无法抽出空，于是，瑶昕宇约定在3月2日休息那天，与凌先生一起去协商处理此事。

碰面后，瑶昕宇建议凌先生先亲自上门去看看伤者，并做当面沟通。此举果然有效，当事人与凌先生碰面后，很爽快地与他进行了协商，并在当天就一起去了宝山事故中心进行了签字。

至此，斯巴鲁傲虎车辆事故已经完全告一段落。目前，凌先生的理赔款也已经顺利地赔付下来。通过此次事件，用户凌先生对安吉瑞欧的售后服务大赞不已，并表示今后只要有维修就一定会到安吉瑞欧来。他还对瑶昕宇这段时间超出工作以外的帮助表示了深深感谢。

车享家 钱茂斐
爱给客人带来
不一样的体验

钱茂斐是车享家三林店的店长。作为一名90后，他喜欢与众不同。敢于尝试新鲜事物的他毅然放弃了当一名白领，选择了这个服务行业——汽车后市场服务。在他看来，车享家不仅仅是传统意义上只解决车辆问题的汽修店，而应该更多地服务于车主。所以，他一直给自己店内的员工灌输这样一个理念：我们的服务内容不应该仅仅是修好车，而应该是力所能及地帮助到车主。

有一次，有个用户开车过来洗车，在和他聊天的时候，无意中说起自己在驾驶的时候老是闻到车内有异味，去过别的地方检查，也没有发现什么异常。钱茂斐知道后，主动帮用户的车做一个全面检测。经检查发现，在这辆车的发动机舱内居然卡着一只死猫。钱茂斐立刻动手，将猫取出来，并对发动机舱做了清洗。一旁的车主看在眼里，感动在心里。当他提出要多支付一点费用的时候，钱茂斐拒绝了，表示虽然这不是营业范围内的服务项目，但也是力所能及的小事，只要事情解决了就好。这就是钱茂斐一直所倡导的：希望车享家可以成为大家信赖的商家，车享家的员工可以成为车主们信赖的朋友。

能想用户所想，不仅体现在处理好几件突发事情上，最难得的还是要贯穿在平时的服务过程中。钱茂斐也深谙此理，所以他总是要求比别人再多一些、再细心一些。比如，他会教导自己的员工洗完车之后不要忘记把油箱盖内也擦拭干净；前后车窗玻璃的密封条吹完水也要再擦一遍；就连店内的卫生间也要时刻保持干净整洁。他相信专业性、差异化的服务是体现在这些点点滴滴的细节上，并最终能打动用户，获得用户的良好口碑。

爱思考，爱与众不同，爱给客人带来不一样的体验——这就是一名90后店长做服务的最大心得。



车享拍
PAI.CHEXIANG.COM

“车享二手车专场拍卖会”拍卖公告

拍卖时间：周五 14:00

预展时间：周三、四 9:00-16:00

April 2016年4月

MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
4 清明 廿八	5 廿九	6 三十 大	7 三月大 初一	8 初二	9 初三	10 初四
11 初五	12 初六	13 初七	14 初八	15 初九	16 初十	17 十一
18 十二	19 十三	20 十四	21 十五	22 十六	23 十七	24 十八
25 十九	26 二十	27 廿一	28 廿二	29 廿三	30 廿四	

拍卖服务专线：021-65425890

拍卖公司：上海安吉机动车拍卖有限公司

e享天开
服务小故事
小e驾到

（手机响了：“嘟——嘟——嘟——”）

小华：“喂，您好。”

陈先生：“你好，小华，今天徐汇区域还有车可以租吗？”

小华：“您是包夜还是包天？”

陈先生：“我去宝山，如果电不满的话我就包夜，如果电量充足我就包天吧。”

小华：“那您稍等，我帮您查一下……（1分钟后）非常抱歉，陈先生，今天这边都没车可租了。”

陈先生：“啊，生意这么好啊，可我今天晚上有点急事，要用到车，能不能帮我想想办法？”

小华：“那您稍等会儿，我帮您再查查其他区域。”

（2分钟内的事情）

小华：“哥几个今晚还有空的车伐？”

小胥：“额……没有啦。”

老高：“我这有，不过下午客人用过，电只有3格，你那客人几点要？”

小华：“我问了，陈先生去宝山，最少要60公里续航，这会下午4点，现在驳运充电也来不及啊！”

（思索片刻后）

小华：“陈先生，您好，我是小华，我手上有辆车，是救援和巡视网点用的。现在续航95公里，开到徐汇网点大概85公里，如果您觉得没问题的话，我就把这辆车给您租用吧。”

陈先生：“那太好了，太感谢了。”

小华：“没事的，应该的，我大概19时到达光启网点，您可以吃完晚饭再过来取车，如果我先到了会再帮您充会儿电。”

陈先生：“好的，那一会儿见。”

（晚上7时30分，客人陈先生骑着自行车来到光启网点）

陈先生：“小华，你好，我来取车了。”

小华：“您好，陈先生，车准备好了，又帮您又充了会儿电，续航现在108公里，您放心用吧！”

陈先生：“好的，把你巡点的车开走了，真不好意思。”

小华：“您别往心里去，我还想麻烦您个事儿，您的自行车能不能借我下，我还有两个网点要巡视。”

陈先生：“当然没问题，拿去用吧。”

小华：“谢谢，晚上给您停在网点。”

（客人驾着咱的小e愉快驶去，我骑车开心地去做一天的收尾工作）

开心管家小华说：“这段情景，类似的事情，每天、每时每刻都会发生在e享天开的网点需求中。我只想说的是，在这样一个新型创业公司里，有优秀的领导带领指引，有一个积极的团队兄弟们共事，又有这样一群可爱、前卫的客户支持，我感到无比自豪。”

是的，把用户放在心上，用户就能带着我们奔跑。