

车享家初体验：一个轮胎引发的故事

3月19日周六的早晨，车主杨先生的爱车左后胎突发故障。不过，这也因此让他亲身体验了一次“源自上汽，e站到家”的车享家服务。

轮胎罢工，半小时车享救援到现场

那天，杨先生正驾驶车辆通过徐家汇衡山路地道。行驶过程中，车辆胎压突然开始报警，提示左后胎压异常，由于交通拥堵，路边不太好停车，他又继续往前开了2公里左右，最后在长乐路陕西南路路口靠边停车，下车后发现车胎已经完全没气了。此时，他想起了上汽汽车享家的汽车维修门店网点正迅速铺开，自己又注册成为了车享的

会员，于是立刻想到了可以使用车享平台的一系列服务。

他先拨通了车享网的客服电话，车享客服非常耐心地询问他的需求和所在地点后，表示立刻为他派单。很快，车享的道路救援客服在派单短信送达后，立刻打来电话让他和救援车的司机师傅三方通话确认具体需求，之后更是电话跟踪了师傅的到达状态。

大约过了30分钟左右，救援车就赶到了现场。救援师傅根据标准的操作流程，对车辆进行拍照、上板、固定，确认目的地后出发，全程APP语音记录，一方面保证了客户的便捷体验，另一方面确保了司机师傅的服务质量。查看门店后，决定去距离长乐路陕西南路最近的车享家澳门路店，路途合计大约在3.5公里左右。20分钟后，救援车带

着杨先生的爱车安全地到达了门店。

价格公道，一小时承诺完成换胎

当救援车来到车享家门店的时候，澳门店店长正在店门口指挥技师工作，看到救援车到达后，他立马过来询问了事件状况，迅速检查了轮胎，提出维修方案——换胎，因为胎压报警的时候没有立刻采取措施，导致轮胎报废。

当时杨先生心里非常着急，因为下午还有事情要用到车辆。此时此刻，他心里最希望的就是能够立马解决问题，恢复车辆正常使用。店长看了看轮胎型号，非常自信地告诉他：“新的车胎从最近的配件仓库送达过来需要40分钟左右，换胎

维修时间20分钟，总共1小时内差不多完工。”

接下来就是用户比较关心的价格问题，杨先生也不例外。因为杨先生是车享认证会员，所以最后显示的折扣价是800元。此时，杨先生也查到同一型号轮胎在某养车网站上的报价是700元，但车享家的价格已经包括了配件、人工成本和一次免费洗车，并且保证配件是正品。综合考虑下，他欣然接受了800元的报价。

环境舒适，贴心服务倍增好感

在放心地把车钥匙交给店长后，杨先生来到了门店内部的休息区域。相比4S店的休息区，这里居

然还为用户准备了赛车游戏设备，加上免费的WiFi，这些都让杨先生大感意外，没想到一家2S店的环境可以这么舒适。

半个小时后，新轮胎到货了，杨先生跟随技师来到车边观摩“换胎神技”。技师动作娴熟，没几分钟就换下原来的车胎。店长还在一旁向他解释了车胎为何需要报废，以及未来需要如何保养车胎，同时还传授了很多车辆使用的经验之谈。

大约20分钟后，车胎就换好了，车辆整备完毕，和新车一样。在等候期间，杨先生也了解了车享家正在推广的一些养车套餐。实用的产品组合、合理的价格，再加上这次良好的体验，让他对车享家充满了信心，也相信车享家能给用户带来良好的体验。

(杨斌)

3月19日下午，一场名为“荣我国威 威震上海滩”的九店同庆荣威十周年大型市场活动同时开展。位于东安路车享汽车生活广场内的上海安吉也是分会场之一，其在活动中共收获176辆荣威订单，位列上海地区9家荣威4S店第一。

站车门、砸车灯

上海安吉精心营销勇夺第一

为了博得消费者的眼球、加深消费者对自主品牌车的信任，上海安吉在营销活动中精心准备了“站车门”和“砸车灯”的表演。

经过了4天紧张的训练和彩排之后，在正式演出的时候，10名

售后小伙伴们换上了崭新的工作服、白手套，个个精神抖擞。在来宾面前，他们毫不怯场，整齐划一地进入了舞台，队列后响亮地喊出了自己的口号：“上海安吉，上海第一！”大家根据之前的彩排，一气呵成地完成了“站车

门”的表演；随后跳下车后10个人又快速钻进车内，同时向观众挥手致意。他们用肢体语言诠释了荣威350小车型大容量、坚固耐用、真材实料的品质特性。伴随着是一旁老师的讲解和台下观众的掌声雷动。

接下来，老师还让员工拆卸了一个大灯，用铁榔头猛砸三下而大灯表面完好无损，装到车上后大灯依旧闪亮，此举也完美地诠释了荣威品牌作为自主品牌中的佼佼者，具有真材实料、傲立群雄、卓尔不群的品牌特点，观

众的热情被彻底点燃和释放。

正是售后团队精心的营销策划和成功的演出，使得在这次活动中，仅荣威350单车型订单就达到了63辆，占比36%。可以说，售后团队功不可没。

(赵琛)

