

以提升服务为统领 以转型升级为目标

威马多措并举着力推动服务导向型汽车后市场发展新方向

最近,海底捞菜品涨价向消费者道歉一事引发了各方热议。尽管事件已经平息,但对消费者造成的伤害不易挽回,同时也让这个品牌长时间积淀的用户服务体验大打折扣。其实,越是在疫情的特殊时期,用户满意度就显得越加重要。

而在汽车行业,由于受疫情影响,带来的不仅仅是销量的持续低迷,也让很多车主的车辆保养计划不同程度受到影响。尽管如此,还是有很多车企想用户之所想,急用户之所急,解用户之所忧,而威马汽车正是其中的代表。

作为智能汽车头号实力派,威马汽车自成立之初就始终坚持“以用户为中心”,并将其作为贯穿威马汽车发展的原点。4月15日,威马汽车推出售后服务升级活动,以回馈威马粉丝和消费者长期以来的支持,为用户日常用车提供全方位的服务保障。

服务体系焕新,威马启动售后服务三重升级计划

作为新兴车企,威马汽车深知,要想持续提升自身的品牌好感度,不仅要有优异的产品实力,而且更要为用户提供更高品质的服务保障,才能持续赢得用户的信赖。此次威马汽车售后服务升级活动,可以说是威马服务体系升级的又一重要组成部分,这项活动充分考虑到威马用户各方面的用车保障需求,不仅包括驾乘升级、福利升级、友情升级等三大升级服务,同时还含有基础保养套餐服务内容,可以说诚意满满、干货满满。

首先是驾乘升级,主要为提升车辆整体驾驶及视觉感受。相比传统燃油车,电动车的保养主要针对电机、电气化线路、电池等部件进行检查,但威马在驾乘升级这项服务升级内容中为用户考虑的更加周全,不仅可免费为用户提供BMS电池控制模块、VCU整车控制器、蓄电池健康检测等多项三电相关的售后服务项目,而且还提供ICU组合仪表、HU娱乐主机等项目的保养服务,基本满足了用户日常保养的主要项目。

其次是福利升级,凡是威马汽车老用户进店消费威马产品50元以上,只需加1元就可选购中控防滑垫上下组合套装、中控贴膜、威马汽车帆布袋、小黄人马克杯等8款威马爆款精品中的任意一款。值得一提的是,这些精品都是限量发售的,每款限量只有1500份,不仅极具收藏价值,同时也是彰显威马用户独特个性的不二之选。

第三是友情升级,凡是威马汽车用户推荐好友购买任何一辆威马车型,如果活动期间被推荐人成功支付大定,好友购车后双方均可获得1000元威马售后产品抵用券。此外,为了最大程度满足今后用户的保养需求,威马汽车还为用户推出一项基础保养套餐,活动期间,3次基础保养套餐优惠价1038元(原价1221元),5次基础保养套餐优惠价为1730元(原价2035元),这样折算下来平均每公里保养不到4分钱,可以说非常超值划算。

一揽子抗疫创新举措,威马汽车让服务随时随地

其实,自从新冠疫情爆发以来,很多车企都各出奇招。数据显示,目前国内有超过23家车企推出“线上延保”、“线上检测”等云售后服务。比如小鹏汽车推出“把智爱带回家”云看车服务,如果有用户想试驾体验G3,为避免人群接触,体验中心将提供一对一的免费上门试驾服务。蔚来汽车的用户在维修保养过程中,也可通过“一键维保”功能召唤服务专员上门服务,并通过NIO APP查看整个服务过程。

相对于其他车企来说,威马汽车在疫情期间售后服务更加多元和全面,推出了一揽子抗疫创新举措,除了“无接触服务”外,还相继启动了移动服务车、移动理发厅、“微笑天使关爱计划”等多项举措助力复工复产,成为汽车行业用户服务的最佳范本。

在无接触服务方面,从2月10日起,威马100余家线下门店已根据所属城市的防疫法规分批恢复营业,借助线上协同平台,持续为广大消费者提供服



务。同时,威马汽车售后服务上线在线“预约保养”服务,覆盖北、上、广、苏、蓉、温等21座城市的27家服务网点,用户只需通过“威马粉丝联盟”公众号,即可轻松选择车辆保养的时间与门店,一键生成预约订单,错峰保养,省去排队等候的时间,尽享安全、高效、便捷的专属服务体验。根据威马官方数据统计,“线上预约保养”功能推出以来深受用户好评,用户满意度高达98%,可见这项服务确实极大提升了用户的用车体验,有效节约了用户的宝贵时间。

但是,威马汽车并不满足于此,还因地制宜推出了移动服务车功能,服务网点遍布北、津、苏、杭、温等24座城市,让用户在家门口即可享受到车辆系统检测、简易保养、软件升级等品质服务,使得预约保养如同点外卖一样轻松便捷,这种无微不至的贴心服务在整个服务行业都堪称经典。截至目前,威马移动服务车已累计出车达1,366次,行驶里程48,533公里,服务时长超65,342分钟,用户满意度达99.2%。威马汽车表

示,今年年内,更多移动服务车将投入运营,覆盖更广泛的用户群体。

此外,威马汽车不仅筹集数百万元防疫物资与保障用车驰援黄冈、温州等地抗击疫情,还自发组织志愿者,支援一线抗疫工作。考虑武汉防疫一线的医护人员和志愿者们理发难的问题,武汉威马用户中心工作人员自发组织移动理发服务,成立了一只“武汉威马Tony”的团队,凭借威马EX5反向充电机的持续输出,“武汉威马Tony”团队在武汉三镇为超过1150名志愿者车队、援汉医疗队、医生、社区志愿者提供了义剪服务,展现了威马汽车人应有的责任和担当。

持续提升用户满意度,威马探索汽车后市场新方向

对于威马汽车今年以来持续不断的售后服务升级动作,业内人士表示,此次疫情客观上加速了车企在服务体验上的升级速度,而威马汽车是众多车企中响应最快速、服务最贴心的代表之一。虽然国内汽车后市场服务行业规模巨

大,但是对比发达国家市场,消费者的“痛点”依然非常明显,因为消费者不仅希望得到优质的服务和产品,同时希望售后服务更加便捷,威马汽车今年以来的服务体系升级和创新,再次全面提升了用户满意度,将会进一步推动未来汽车服务后市场的健康发展并探索新方向。

根据威马此前官方公布的消息可以看到,在此次售后服务升级活动之前,威马汽车已经发布了旗下车型的全国统一标准保养计划,包含空调滤芯、前后雨刮片、制动液在内的共计13项定期保养项目工时价和配件价,且所有保养项目均明确标注工时价和配件价,成为新能源汽车行业中首家规范了每一万公里保养标准,并在全国内实行售后网点统一价的企业,真正做到让价格更透明、让服务更规范。以用户行驶10万公里保养为例,威马EX5的保养成本最低仅需6,350元,与其他同等动力表现的SUV燃油车型相比,最高可以为用户节省近2万元,车主只需在手机上在“享服务”菜单栏中点击“保养计划及价格”即可1秒快速查看全套保养项目、保

养公里数和保养价格。

阿里巴巴创始人马云先生曾说过,服务是全世界最贵的产品。通过威马汽车近期服务体系的持续不断升级,尤其是疫情期间推出的一系列移动服务举措,让我们不难看到,这是一家视用户体验和服务如生命的企业。同时,威马也将这种体验贯穿于产品研发生产之中,这从其自建工厂而不是选择代工方式就可见一斑,因为无论是产品还是服务,威马汽车始终坚持以用户为中心作为出发点的初衷没有变,这些努力让威马汽车也得到了行业及用户的一致好评和认可。

同时,在产品品质方面,据汽车之家近期发布的2019年新车质量报告显示,威马汽车平均故障数为200个/万辆,优于细分市场平均水平(250个/万辆)。在售后服务方面,威马汽车售后“线上预约保养”功能自推出以来深受用户好评,用户满意度高达98%;威马移动服务车的用户满意度更是高达99.2%。相信随着产品品质和服务体系的持续不断升级,威马汽车未来还将给用户带来哪些惊喜?让我们共同期待!



长安马自达全系车型暖春升级 18.88万元购2020款MAZDA CX-5 2.5L

寒冬过去,暖春到来。为了给广大购车用户提供一个更加安全、便捷的出行方式,长安马自达全系车型暖春升级。



MAZDA CX-5:创驰蓝天SKYACTIV-G 2.5L发动机,演绎黄金自吸动力。2020款MAZDA CX-5「全系统限时升级·驭享2.5L时代先机」。在全新的限时升级政策下,2020款MAZDA CX-5 2.5L将成为合资品牌阵营中搭载大排量自吸发动机的车型中最超值的一款,助力2.0L车型预算用户直接升级到2.5L,为精彩用车生活「加码」。



2020年4月30日前,2020款MAZDA CX-5全系车型限时升级,助力用户驭享更高价值座驾。其中,2020款MAZDA CX-5 2.5L自动四驱智慧型升级后售价仅需18.88万元。

2020年4月30日前,购买2020款MAZDA CX-5全系车型,可享24期0利率金融贴息政策,日供最低69元起。创驰蓝天技术自问世以来,以超越同级的操控性、安全性、高效能、高可靠性备受中国市场百万用户好评。2020款MAZDA CX-5所搭载的2.0L/2.5L创驰蓝天SKYACTIV-G缸内直喷发动机以13:1的超高压缩比堪称现役自然吸气发动机阵营中的王者,并在国6B排放标准下,完全适配国内92号标准汽油。与传统自然吸气发动机相比,创驰蓝天发动机燃油经济性提高15%,中低速域扭矩提高15%,实现了顺畅加速感与节能环保性的完美结合。与小排量涡轮增压发动机相比,创驰蓝天2.5L发动机拥有更成熟的技术保障、更平衡的「大四缸」设计,更充足的动力/扭矩储备,更广泛的油品适应性,更强大的气候适应能力。独特的「Dual S-VT双可变气门正时控制系统」通过精确地控制进排气门的开闭时机,可最大化改善进排气效率,提升发动机性能,带来比涡轮增压更为综合而实用的效果。

缸设计,更充足的动力/扭矩储备,更广泛的油品适应性,更强大的气候适应能力。独特的「Dual S-VT双可变气门正时控制系统」通过精确地控制进排气门的开闭时机,可最大化改善进排气效率,提升发动机性能,带来比涡轮增压更为综合而实用的效果。

次世代MAZDA3昂克赛拉:质美风范,世界之车。自2019年9月份上市以来,次世代MAZDA3昂克赛拉以「惊艳质美」的全新一代价值实力,将众多重要奖项收入囊中。除在2020「IIHS」评测中与家族其他车型合力屠榜外,3月5日,再度入围2020世界年度车大奖(World Car Awards)中「世界年度车(World Car of the Year)」三强、「世界年度设计车」(World Car Design of the Year)三强。此前,次世代MAZDA3昂克赛拉已斩获「2020年度中国车」大奖。

此外,在有中国版「IIHS—Insurance Institute for Highway Safety」(美国公路安全保险协会)之称的「C-IASI中国汽车保险安全指数」(中保研)评测中,长安马自达次世代MAZDA3昂克赛拉斩获6项最高「G」优秀评价,完美延续其在2月14日北美IIHS碰撞测试中的「屠榜」风采,顶级安全风范从横扫全球,势不可挡。

本次碰撞测试中,次世代MAZDA3昂克赛拉在车内乘员安全指数、车外行人安全指数和车辆辅助安全指数三项为核心的测试中均获得最高「G」优秀评价。在车内乘员安全指数评价中,正面25%偏置碰撞、侧面碰撞、车顶强度和座椅/头枕测试结果均达到最高(G)优秀评价。

这其中,正面25%偏置碰撞测试又被誉为「地狱碰撞」。在25%偏置碰撞中,前防撞梁总成、发动机舱纵梁这些承载冲击力的重要部件均被避开,冲击力通过前防撞梁走发动机舱左边缘线路传递到驾驶舱下部和A柱。在巨大的冲击力下,如果A柱和驾驶舱发生溃缩、折弯变形,驾驶舱乘员安全将岌岌可危。在时速64km的正面25%偏置碰撞测试中,次世代MAZDA3昂克赛拉车体结构(A柱、驾驶舱等)、假人头部/颈部/胸部/大腿/臀部/小腿/脚部等重要部位表现、安全气囊覆盖等方面均被评为最高「G」优秀评价。

目前,购买次世代MAZDA3昂

克赛拉可享24期0利率。



MAZDA CX-8

以旗舰级座驾为打造标准,长安马自达「新驾享主义7座SUV」MAZDA CX-8(以下称CX-8)始终循迹匠心,致力于为驾乘者打造一个专属的「高质感空间」,隔绝外界嘈杂,让每一位追求高品质都市生活的现代人,都能体验到由座驾带来的感官之享。自上市以来,CX-8以超过70%的老客户置换率彰显出长安马自达强大的产品和品牌号召力。

为了让独处时光更为温馨、惬意,CX-8在内饰的材质选择、色调搭配方面也下足功夫。CX-8的内饰大量应用工艺更为复杂的软性材质包裹,做工上乘,给人温馨、自如的感觉。不仅如此,CX-8还引入由顶级日本吉他制造商加工而成的实木装饰,其原材料取自非洲白木阿尤斯,曾被用于装饰梵蒂冈宫殿和圣彼得堡,温馨气质、尊崇品位一览无余。著名作家罗伯特·莱西认为:「汽车不仅仅是运输工具,它越来越多地表现为自我意识的扩张……」。作为现代生活不可或缺的载体之一,座驾不仅承载了我们的出行需求,也承载了我们的心理需求。CX-8深耕消费者真实需求,以出色的NVH静谧性、精致的内饰选材,着力打造一个专属的「质感空间」,让每一位驾乘者都能找到「不止悦目,更是赏心」的尊崇体验。

目前,消费者购买CX-8,可享24期0利率,日供最低99元起。



注:本次全系统限时升级活动,购车用户需详当地授权经销商,获取最优购车方案。



匠心教育 用心育人

龙文教育1对1 把落后的功课补回来

998元10小时, 开学加油包

- ✓ 小初高全科辅导
- ✓ 线上线下随心选
- ✓ 6对1专属服务

全国限量 1000份



400-900-6656 扫码领取 限量开学加油包

温馨提示: 线下授课时间以当地教育主管部门通知为准