

拥抱时代 创新服务

访奇瑞汽车营销公司售后服务部经理 徐兆彬

成立21年来，奇瑞汽车一次又一次地突破传统发展模式，拉开在售后服务方面辉煌的序幕，在给消费者提供优质产品的同时，更是提供让客户舒心、安心、放心的全方位服务，不断赢得消费者的口碑。记者近日对奇瑞汽车营销公司售后服务部经理徐兆彬进行了专访。

□ 刘全政 记者 邹传科

不断创新为客户提供高品质服务

记者：在你眼里，奇瑞汽车的售后服务经历了哪些变化？

徐兆彬：从奇瑞汽车走向市场到2005年，奇瑞售后服务处于服务基本能力建设过程，从2006年3月15日，奇瑞“快·乐体验”服务品牌在京颁布，标志着奇瑞服务向规范化、品牌化的建设元年。到现在已历经12载，应该说在这12年中，我们的售后服务在围绕如何提升顾客满意方面不断前行。2007年，千辆奇瑞定制服务车驶向全国，把暖心呵护与快乐带到用户的身边；2008年，奇瑞首家区域服务技术中心成立，发布“纵横中国”服务战略，全面提高客户满意度；2009年，我们重磅推出“百万满意服务，百万快乐体验”活动，让客户见证高品质服务。2012年，奇瑞服务结合客户的需求和企业的发展方向，以“更便捷、更专业、更周到”的服务理念进行服务升级，使顾客满意度不断提升。2016年，奇瑞售后服务成立的车主俱乐部，在不到三个月时间里，就吸引了20多万名车主积极参与进来。2018年5月，奇瑞汽车服务品牌12周年庆典活动在合肥举行，我们的服务品牌匠心升级，向广大客户推出客户六项服务承诺，不断完善服务环节，创新服务形式，为客户带来更加高品质的服务享受。

时代快速发展，奇瑞售后服务队伍也一直在不断地学习和成长，我想通过我们的不断努力，一定会给广大客户提供更加优质的服务和更多的温暖，让奇瑞车主朋友们用车生活更舒心、更安心、更放心。



成立21年，奇瑞与改革开放共成长

记者：改革开放以来，奇瑞汽车的发展有目共睹，你眼里的奇瑞变化有哪些？

徐兆彬：奇瑞汽车是1997年成立的，在这21年时间里，奇瑞的发展与国家改革开放的变化一样，四个字就是“翻天覆地”。

首先就是产品线越来越完善和丰富。1999年12月，奇瑞的第一辆整车下线，到现在，已经成功地打造了艾瑞泽、瑞虎、QQ和风云等知名产品品牌，我们的产品线包含SUV车型、轿车、MPV、新能源车等等。

二是产品越来越智能化。就拿我们10月份刚上市的艾瑞泽GX来说，车上搭载的“雄狮智云”智能网联系统首次应用了行业领先的AI智能黑科技，不仅有AI人脸识别技术，能对人脸进行识别，还能安全快速地验证每次车辆操控指令等。

三是我们的销量在不断的增长。奇瑞累计销量已超过600万辆，成为第一个乘用车销量突破600万辆的中国乘用车品牌汽车企业。

四是奇瑞的版图越来越大。我们是从芜湖一个小草房起步的，到现在公司在芜湖、大连、鄂尔多斯、常熟等地以及在巴西、伊朗、委内瑞拉、俄罗斯等国共建有14个生产基地，从国内成功走向国际，产品出口海外80余个国家和地区，连续14年保持中国乘用车出口第一位。奇瑞正在打造“国际一流品牌”的道路上奋勇前进。

技能服务大赛助力奇瑞全球化布局

记者：奇瑞汽车服务技能竞赛已经13届了，今年还是全球第三届。您怎么看待这个比赛？

徐兆彬：服务技能大赛首先是对一线工作人员技能和服务水平的直接考察。通过比赛，一来可以检验售后整体服务水平的高低；二来可以通过比赛的形式促进整个队伍不断学习，提升自己，从而使终端整体的服务水平获得提升。其次这样的比赛也是广大参赛选手一个交流切磋的平台，通过竞技比拼，来自各地区的选手们在切磋中相互交流，互相学习，取长补短，使得选手技能得到提升。我们的技能服务大赛现在已经是一个全球性质的大赛，今年已是全球第三届了。比赛过程中，中外选手不仅在技能水平上有所提升，更收获了深厚的友谊。奇瑞技能服务大赛为中外员工搭建了一个沟通交流的平台，不仅让海内外工作人员万众一心，更有利于凝聚奇瑞力量，为奇瑞汽车开展全球化布局，走向世界提供强大的助力。

