

J-WORKS汽车保养之家开创汽车售后服务新模式

◆文/本刊记者 桂江一

汽车4S店因其品牌、技术、质量等优势,成为众多新车主进行汽车维修保养的不二选择。随着车主对汽车的逐渐熟悉,再加上4S店高昂的维修费用,当汽车过了保修期后,许多车主更愿意选择价廉物美的综合修理厂、快修店对自己的爱车进行维修和保养。

但是,想要在假冒伪劣零部件无孔不入的中国汽车维修市场,找到一家无论是维修技术、零部件质量真正能信得过的汽车维修店绝非易事。

在这种背景下,电装(DENSO)集团在华销售子公司——日联汽车零部件贸易(天津)有限公司(简称“日联汽车”),在2013年5月正式启动了“J-WORKS汽车保养之家”项目。该项目不仅打造了厂商、经销商和维修厂“三位一体”的正规零部件销售渠道,为车主提供了高质量的品牌配件,而且丰富了车主的选择,让车主不再为寻找值得信赖且价廉物美的汽车维修保养店而发愁。

短短一年的时间,J-WORKS汽车保养之家项目就获得了巨大成功,已签约的合作修理厂超过500家,预计2015年将达到2000家。J-WORKS汽车保养之家之所以能取得如此佳绩,除了这种“三位一体”的创新型汽车服务模式顺应了汽车售后市场发展的潮流,更与J-WORKS汽车保养之家项目的内在特质分不开。

1. 电装品牌决定了可信赖的产品品质

电装作为全球知名的汽车零部件制造商和供应商,以“绝不允许产品有任何瑕疵”的理念而深受用户信赖。目前,电装在中国设立有25家生产工厂、6家分公司。其中负责中国后市场的日联汽车作为电装在中国的销售子公司,担负着向广大汽车用户提供一流的电装及其他日本知名品牌零部件的使命,自2004年成立以来,已经设立了34家升级特约店网点和160家二级分销点。为了满足

中国汽车售后市场对“一站式服务”的需求,2013年开始,日联汽车开始经营机油等非日系汽车售后产品(J-WORKS系列产品见图1)。为了满足产品多元化的需求,日联汽车正式在中国市场推出电装旗下的第二品牌J-WORKS(J-WORKS品牌标识见图2)。

作为电装的子品牌,J-WORKS秉承了电装的产品理念,在汽车维修市场拥有值得车主信赖和认可的品牌美誉度和产品品质。



图1 J-WORKS系列产品



图2 J-WORKS品牌标识

2. J-WORKS汽车保养之家形式灵活

J-WORKS汽车保养之家共分为:旗舰店、卓越店、金牌店、安装店四种等级,修理厂可根据自身能力签约相应等级,日联汽车会根据签约等级提供相应的宣传等帮助。无论是哪个等级,都使用统一的形象标识和统一的宣传推广策划(J-WORKS汽车保养之家样板店示意图见图3)。在J-WORKS汽

车保养之家,车主不光可以选择J-WORKS产品,也可选择到正品电装产品。与此同时,电装及J-WORKS天猫旗舰店的线上优势还将帮助车主选择最近的J-WORKS汽车保养之家进行安装,为客户提供更方便、更快捷的汽车生活。

3. 维修流程的规范化和技术服务的专业化

日联汽车不仅会向客户提供高品质的电装和J-WORKS品牌产品,而且会提供产品安装步骤、服务规范以及营销支援等帮助。通过J-WORKS汽车保养之家签约店销售的每一款产品,日联汽车都会教授专业且规范的安装步骤及安装要领,以确保每家签约店的服务质量。日联汽车还将组建专业的督导团队,定期对签约店进行问题采集和改善协助,实现立体支援的差异化运营指导,以确保签约店始终保持良好的运营状态。日联汽车无偿与签约店分享国际先进的销售技巧、沟通方法、管理理念,有针对性地为各店梳理发展思路。同时根据不同区域的签约店的实际情况,日联汽车定期对维修人员进行产品知识培训和维修技术讲解,从专业技能方面给予签约店更大的支持。

J-WORKS保养之家项目为配件厂家、特约经销商以及维修企业共同搭建了一个为车主提供优质维修服务 and 高质量零件的平台。■



图3 J-WORKS汽车保养之家样板店示意图