

## 阳光学霸女孩 售后服务之星

访东风风神洛阳龙飞专营店服务顾问冯慧慧



(图片由受访者提供)

□首席记者 曾宇凌

她叫冯慧慧,今年21岁,阳光大方、开朗爱笑。虽然还是一名在校大学生,但是学汽车技术服务与营销专业的她,已经在洛阳汽车4S市场里摸爬滚打1年多了。如今的她,不仅是公司的业务骨干,还将“2016中国洛阳第十三届金秋汽车博览会‘金扳手’”称号收入囊中。

“我是一个在焦作上学、在洛阳上班的开封姐儿。”刚说完这句开场白,冯慧慧就乐了,整个屋子里都回

响着她银铃般的笑声。

冯慧慧是个不折不扣的学霸,专业课功底扎实,还是英语社团的社长。虽然喜欢英语,但冯慧慧更愿意把它当作一种爱好,“我性格比较开朗,喜欢跟人交流,所以就选了汽车技术服务与营销这个专业”。

2015年,冯慧慧来到东风风神洛阳龙飞专营店实习,每天的工作是汽车售后接待。在外人看来,她的工作很枯燥,日复一日,毫无挑战,她自己却觉得其乐无穷。冯慧慧说:“每天都能跟各种各样的人打交道,只要你真诚地对待别人,就会收获真心。真诚服务从来都不是一句口号,它是一个个细节组成的,比如为顾客开车门、倒杯水、准备一顿午餐等。”

虽然冯慧慧来店里工作的时间并不算长,但她已经成长为业务骨干。这次“金扳手”评选,她的好人缘帮了大忙,不仅公司同事积极为她投票,一些老顾客也通过微信朋友圈帮她拉票。

明年6月,慧慧就要大学毕业了。当记者问她,毕业后有什么打算时,这个阳光女孩不假思索地说:“十有八九,我会在汽车行业一直干下去了。”

## 用十二分的认真 让顾客安心

访东风风神洛阳龙飞专营店维修技师丁拥军



(图片由受访者提供)

□记者 王振华

“一颗不起眼的小螺丝钉,在我们维修人员眼中,都是关系车主生命安全的头等大事。”在东风风神洛阳龙飞专营店的维修车间,丁拥军告诉徒弟,“顾客交给我们一辆车,我们一定要用十二分的认真,让顾客安心。”

丁拥军是该店的一名维修技师,凭着过硬的技术,他获得了2016中国洛阳第十三届金秋汽车博览会“金扳手”的荣誉称号。“这个

荣誉称号,送给他再合适不过了。”在采访的时候,车间里丁拥军的几名同事都这么说。

“汽车的研发技术在不断进步,我们不能停留于目前的水平,必须不断学习,掌握新技能。”今年28岁的丁拥军在学校学的就是汽车维修专业,毕业后,一直与汽车维修打交道,他先后在洛阳、许昌等地从事汽车维修工作,积累了丰富的工作经验。两年前,他应聘到了东风风神洛阳龙飞专营店,从事售后维修工作。虽然有一身本事,但他还是选择从最基本的做起。每当接过顾客的车,他都会一丝不苟地用电脑检测全车电路;看内饰、灯光,检查门锁、发动机是否正常;查看管子是否老化;检测胎压是否正常……

车子出现的每个问题,他都及时与顾客沟通,给出最佳解决办法,找他维修保养车辆的顾客对他的服务非常满意。就这样,仅用1个月时间,他就升为技师,还带了徒弟。

丁拥军不善言谈,他的性格决定了脚踏实地的工作作风。丁拥军说:“与销售同事相比,我们更多的是和不会说话的车打交道,这就要求我们有足够的耐心、细心、过硬的技术,以及对顾客的那份责任感。”

## 付出就会有收获 努力能做得更好

访洛阳智源汽车销售服务有限公司机电技师陈梦豪



□记者 全景菁 文/图

陈梦豪是个90后,但他看起来比实际年龄稳重、成熟,或许是18岁就离开周口老家,独自在外闯荡的缘故吧!

他说,自己从小动手能力强,又很喜欢车,加上受从事汽车维修工作的哥哥影响,2010年他便到郑州北方汽车专修学校,系统地学习了汽车维修知识。

毕业后,陈梦豪应聘到河南省

汽车贸易中心的名爵4S店,开始了他的汽修生涯。刚开始,他先是跟着店里的师傅学习,由于他喜欢思考、钻研,学得很有用,所以进步很快。

一年后,陈梦豪不仅掌握了汽车保养的全套流程,还能够独立上手进行维修。随后,陈梦豪发现,电子与机械类维修涉及的范围广,是整个汽车修理的核心,也更富挑战性。因此,他便开始专攻电子与机械类维修,并顺利地成为一名机电技师。

虽然平时工作较忙,但陈梦豪坚持利用空闲时间看汽修方面的书籍。家里的电器坏了,他也喜欢拆开捣鼓,绝大多数都能自己修好。

今年4月,陈梦豪被指派到洛阳智源汽车销售服务有限公司,从事电子与机械类维修。习惯了从一座城到另一座城,陈梦豪不仅很快适应了新环境,并且出色地完成了本职工作,受到领导、同事及顾客的认可。

陈梦豪说:“我相信付出就会有收获,努力就能做得更好。当汽修技师就要用心,不怕苦、不怕累。”

## 用笑容感染客户 用服务感动客户

访洛阳众腾汽车销售服务有限公司售后顾问刘瑞



□记者 韩霖 文/图

“您好,我是刘瑞,不好意思,让您久等了。”一口标准、甜美的普通话,一个有着灿烂笑容的90后女孩走了进来。

刘瑞,今年24岁,是一个爱笑的商丘女孩。年纪虽然不大,但已经是有着两年多汽车售后服务经验的老员工了,而她也正是2016中国洛阳金秋汽车博览会“金扳手”优秀售后人员评选活动的获奖者。

“最忙的时候,一天要接待十七八台车,我基本都是一路小跑的,一上午都顾不上喝一口水。”客户资料登记、售后服务介绍、交接车辆……很难想象,在每周6天的高强度工作下,这个女孩还能始终保持着灿烂的笑容。

“售后工作很有挑战性,不仅工作强度大,而且要‘始终如一’。”对于这个“始终如一”,刘瑞有自己的看法,“要用真诚的笑容感染客户,要用优质的服务感动客户。”

“售后是与客户接触的第一线,自然要认真对待每一件事,做好每一个细节。”一分耕耘,一分收获,做了两年多的售后工作,刘瑞多次受到客户的表扬,并接到客户专程送来的锦旗。

“刘瑞平时工作认真负责,为人处事大方得体,她能拿到这个奖,也是实至名归。”该店的服务经理魏鑫说。

面对魏鑫的表扬,刘瑞有些害羞:“来洛阳已有一年多的时间,但平日里工作很忙,也没有时间好好转转。我非常喜欢洛阳这座城市,希望能干好自己的本职工作,在这里生根发芽。”