

大马售后服务满意度指数 最满意买车后24个月维修

(吉隆坡9日讯) 根据JD Power 亚太公司2014年马来西亚售后服务满意度指数(CSI)研究, 我国车主对在买新车后的12至24个月维修保养的服务最感到满意。

报告指出, 这也包括有服务中心为他们提供更专业的服务咨询。

根据英国汽车工业协会(IMI)指出, 良好的客户服务是一个可以改变汽车公司的

经营环境, 并留住客户。

该专业机构对个人汽车销售行业, 敦促汽车制造商积极看待培训他们对客户服务咨询, 以满足客户的需求与期望。

不过, 据全国消费者投诉中心(NCCC)的报告, 研究发现, 目前的服务水平无法达到客户的期望。

去年 4915 投诉

“汽车售后服务不佳, 汽车行业在去年就收到的 4915 宗投诉。”

英国汽车工业协会亚太区高级经理马修

斯图尔特也说, 该会最近在英国展开一项调查显示, 有 25% 的女性车主没有把本身的车辆送往维修, 主要是对汽车缺乏了解。

36% 的车主承认对汽车一无所知, 他们依赖服务中心的指导, 另外 31% 人表示, 他们对使用专业术语感到混淆。

马修斯图尔特说, 在当今竞争激烈的汽车市场, 提供卓越的服务是留住车主购买车辆的关键, 尤其对女性亲切与良好的客户服务咨询是重要的。

“大马来的汽车公司除提升员工的技能和能力, 也应该让他们掌握为客户提供一流的客户服务。”