



Sino-German Automotive
Vocational Education



接受客户投诉



Sino-German Automotive
Vocational Education



车神榜汽车网 cheshen.cn



Sino-German Automotive
Vocational Education



背景

2014年8月14日，针对新速腾后轴纵臂断裂问题，国家质检总局执法督查司组织国家质检总局缺陷产品管理中心启动了缺陷调查，多次约谈一汽大众汽车有限公司，并开展了大量的用户回访、现场勘查、缺陷技术分析和专家评估等工作。

2014年10月15日，一汽大众汽车有限公司和大众汽车(中国)销售有限公司根据《缺陷汽车产品召回管理条例》的规定，向国家质检总局备案了召回计划，宣布自2015年2月2日起，在中国召回2011年5月至2014年5月生产的新速腾汽车和2012年4月24日至2013年7月17日生产的甲壳虫汽车，涉及车辆分别为563,605辆和17,485辆。大众汽车公司称，本次召回活动将涉及全球其它市场。

大众汽车公司提出的召回措施是在后轴纵臂上安装金属衬板。在其提交的技术材料中，大众汽车公司声称金属衬板会使悬架的临界纵向负荷增加，如后轴纵臂发生断裂，金属衬板可以保证车辆的行驶稳定性，并会发出持续的警示性噪音。一汽大众汽车有限公司和大众汽车(中国)销售有限公司的授权经销商将为召回范围内车辆免费安装金属衬板，以消除安全隐患。

接受客户投诉

一、情景引入（下达任务）

两位速腾车主在听说车辆有后悬架断裂隐患时，到4S店要求退车赔偿。

你作为售后经理应该如何面对顾客投诉，直到客户感到满意为止。

基本知识

1、汽车召回(RECALL): 就是投放市场的汽车, 发现由于设计或制造方面的原因存在缺陷, 不符合有关的法规、标准, 有可能导致安全及环保问题, 厂家必须及时向国家有关部门报告该产品存在问题、造成问题的原因、改善措施等, 提出召回申请, 经批准后对在用车辆进行改造, 以消除事故隐患。

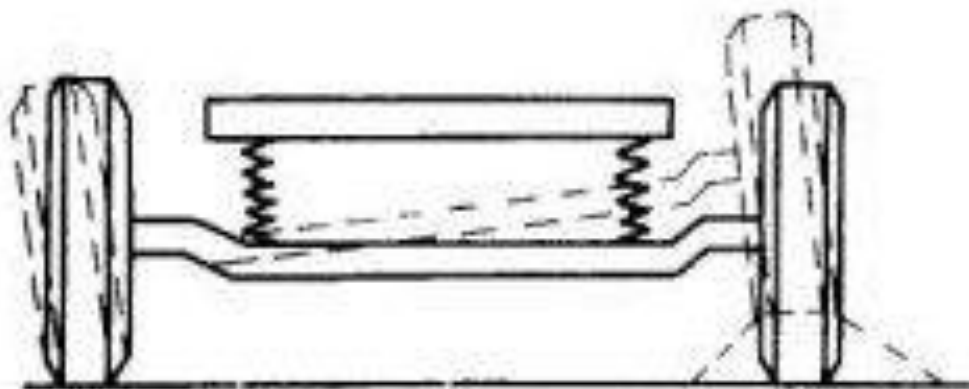
2、悬架：汽车的车架（或承载式车身）与车桥（或车轮）之间的一切传力连接装置的总称。

悬架作用：是传递作用在车轮和车身的一切力和力矩，并且缓和路面传给车架(或车身)的冲击载荷，衰减由此引起的承载系统的震动,保证汽车的行驶平顺性，保证车轮在路面不平和载荷变化时有理想的运动特性，保证汽车的操纵稳定性使汽车获得高速行驶的能力。

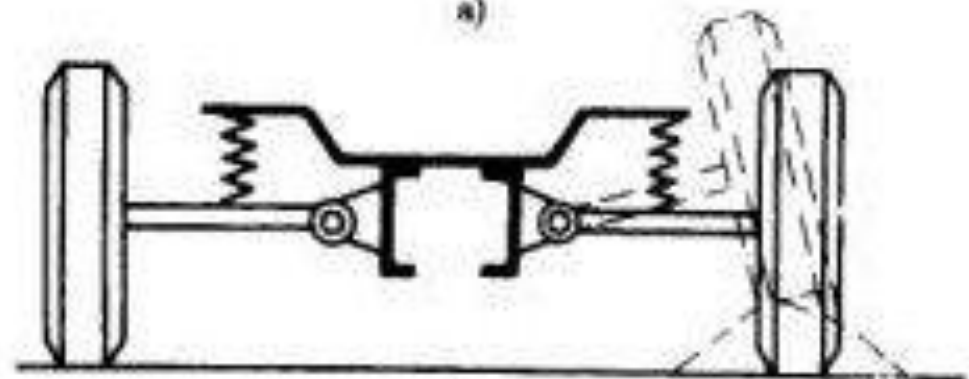
3、独立悬架和非独立悬架

非独立悬架系统的结构特点是两侧车轮由一根整体式车架相连，车轮连同车桥一起通过弹性悬架系统悬挂在车架或车身的下面。

独立悬架系统是每一侧的车轮都是单独地通过弹性悬架系统悬挂在车架或车身下面的。



a)



b)

4、扭力梁后悬架





Sino-German Automotive
Vocational Education



车神榜汽车网 cheshen.cn

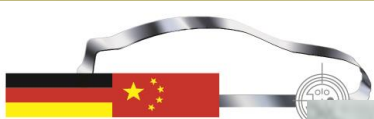
汽车之家
汽车人之家



车神榜汽车网 cheshen.cn



汽车之家 AUTOMOTIZ.COM.CN



Sino-German Automotive
Vocational Education



5、客户投诉的应对方法

- 1) 让客户发泄
- 2) 委婉否认法
- 3) 转化法
- 4) 主动解决问题，承认错误
- 5) 转移法

填写工作页

- 1、独自填写工作页
- 2、各小组制定角色扮演活动方案
- 3、确定分工
- 4、实施计划

角色扮演要求

1、态度要好

无一定之规，随机应变、大方得体、不卑不亢，不可对客户发火、用刺激性语言，要用委婉的语气同客户解释。

2、要注意倾听客户投诉的内容，不可轻易打断客户的讲话。

3、了解清楚客户投诉具体情况

4、解决方案