

ฟอร์ดเดินทางนำมอบประสบการณ์การบริการเป็นเลิศ จัดการแข่งขันทักษะช่างประจำภูมิภาคอาเซียน ครั้งที่

1



กรุงเทพฯ ประเทศไทย, 20 พฤษภาคม 2557 - ฟอร์ด เดินทางนำมอบประสบการณ์การบริการหลังการขายอันเป็นเลิศแก่ลูกค้า ด้วยการจัดการแข่งขันทักษะช่างประจำภูมิภาคอาเซียน ครั้งที่ 1 (1st ASEAN Technical Skills Competition) จาก 8 สุดยอดช่างจาก 4 ประเทศในอาเซียน ได้แก่ ประเทศไทย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ และ เวียดนาม เพื่อค้นหาช่างที่มีทักษะยอดเยี่ยมที่สุด ณ โซว์รูมฟอร์ด รุ่งเจริญพลัส เทพารักษ์ เมื่อเร็ว ๆ นี้



การแข่งขันดังกล่าวเปิดโอกาสให้ตัวแทนผู้จำหน่ายฟอร์ดจากแต่ละประเทศในภูมิภาคอาเซียน ส่งตัวแทนช่างเทคนิค 2 คนซึ่งเป็นผู้ชนะเลิศอันดับ 1 และ 2 จากการแข่งขันทักษะช่างในแต่ละประเทศ เข้าร่วมแข่งขันเพื่อเพิ่มพูนทักษะช่างและรักษามาตรฐานการบริการหลังการขายระดับโลกหรือ Quality Care รวมถึงตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าหรือรับบริการจากฟอร์ดที่มีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การแข่งขันจะแบ่งเป็น 4 สถานี โดยใช้รถในการแข่งขัน 2 รุ่น คือ ฟอร์ด เรนเจอร์ 2.2 ลิตร ดับเบิลแค็บ เกียร์ออโต้ และ ฟอร์ด โฟกัส ใหม่ 2.0 ลิตร โดยตัวแทนช่างจากแต่ละประเทศจะได้รับโจทย์ในการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคของรถ ทั้ง 2 รุ่น หากทีมไหนสามารถแก้ไขปัญหาและทำคะแนนรวมได้ดีที่สุดจะได้รับรางวัลสุดยอดช่างเทคนิคระดับภูมิภาคอาเซียนของฟอร์ด

“ฟอร์ดยังคงเดินทางนำมอบประสบการณ์การบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เราเชื่อว่าบุคลากรคือหัวใจสำคัญในการมอบประสบการณ์การบริการที่เป็นเลิศ ด้วยเหตุนี้เองเราจึงจัดการแข่งขันทักษะช่างประจำภูมิภาคอาเซียน ครั้งที่ 1 ขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะของช่างในภูมิภาคอาเซียน นอกจากนี้ตัวแทนจากแต่ละประเทศยังสามารถแลกเปลี่ยนทักษะและประสบการณ์ระหว่างกันด้วย ในท้ายที่สุด ลูกค้าจะได้รับการบริการหลังการขายที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วภูมิภาคอาเซียน พร้อมทั้งความมุ่งมั่นในการเป็นเจ้าของรถฟอร์ด” นายอดิศักดิ์ หวังพงษ์สวัสดิ์ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการลูกค้า ฟอร์ด อาเซียน กล่าว

การแข่งขันในปีนี้ จัดขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย เนื่องจากฟอร์ด ประเทศไทย มีความพร้อมมากที่สุด ในภูมิภาคอาเซียน ทั้งในด้านบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์สำหรับการแข่งขัน นอกจากนี้ ฟอร์ดยังวางแผนจะจัดแข่งขันทักษะช่างประจำภูมิภาคอาเซียนต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับสุดยอดช่างเทคนิคผู้ชนะเลิศการแข่งขันทักษะช่าง

ในปีนี้ได้แก่ นายอดิศร รอดเริ่งรีน จากประเทศไทย

นอกจากการแข่งขันทักษะช่างประจำภูมิภาคอาเซียน ฟอร์ดยังได้พัฒนาเว็บไซต์ Professional Technician Society หรือ PTS เพื่อเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานกลางและช่างในศูนย์บริการฟอร์ดทั่วโลก โดยภายในเว็บไซต์ PTS จะมีข้อมูลที่จำเป็นทุกอย่างสำหรับการซ่อมบำรุงรถไม่ว่าจะเป็น คู่มือซ่อมรถ คู่มือการใช้รถ ระบบวงจรไฟฟ้าภายในรถ ข่าวสารบริการเทคนิค เอกสารการฝึกอบรม ข้อมูลติดต่อเจ้าหน้าที่ฮอตไลน์ รวมถึงระบบความปลอดภัยต่างๆ เช่น รหัสกุญแจ รหัสวิทยุ ซึ่งช่างสามารถใส่ข้อมูลหมายเลขตัวถังรถยนต์ของรถฟอร์ดแต่ละรุ่น เพื่อให้ระบบแสดงข้อมูลเกี่ยวกับรถรุ่นดังกล่าว โดยขณะนี้ ระบบสามารถรองรับการใช้งานได้เกือบทุกภาษา

เรายังมีการใช้ระบบ Ford Connect เพื่ออบรมช่างในศูนย์บริการฟอร์ด โดยช่างสามารถลงทะเบียนเรียนผ่านระบบกับอาจารย์ผู้สอนจากส่วนกลาง เพื่อเพิ่มทักษะความรู้สำหรับช่างเทคนิค ซึ่งระบบจะเก็บเนื้อหาในการเรียนการสอนทุกครั้งเพื่อให้ช่างเทคนิคสามารถเข้าไปดูข้อมูลย้อนหลังได้อีกด้วย

ฟอร์ดได้ขยายเครือข่ายโชว์รูมและศูนย์บริการทั่วภูมิภาคอาเซียนจาก 188 แห่ง ในปีพ.ศ. 2553 สู่ 281 แห่งในปี พ.ศ.2556 และจะยังคงขยายเครือข่ายอย่างต่อเนื่องโดยวางเป้าหมายไว้ที่ 300 แห่งภายในปีนี้ และจะยังเดินหน้าปรับปรุงภาพลักษณ์โชว์รูมและศูนย์บริการทั่วประเทศให้ตรงตามมาตรฐานระดับโลก ภายใต้คอนเซ็ปท์ Brand@Retail เพื่อตอกย้ำความมุ่งมั่นในการนำเสนอค่าใช้จ่ายในการเป็นเจ้าของรถที่ประหยัดกว่าคู่แข่งในตลาด และมอบประสบการณ์ที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้าฟอร์ด