

มาตรฐานการบริการขึ้นสู่มาตรฐานโลก จัดแข่ง ทักษะด้านบริการมัดใจลูกค้าระยะยาว



กรุงเทพฯ – ประเทศไทย, 4 มีนาคม 2557 - บริษัท มาสด้า เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด เตรียมมาตรฐานการรองรับการบริการหลังการขาย หลังจากประสบความสำเร็จอย่างสูงในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา มียอดการจำหน่ายรถยนต์สูงถึง 217,046 คัน มีศูนย์บริการสำหรับรองรับการให้บริการจำนวน 120 แห่งทั่วประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับและพัฒนาประสิทธิภาพด้านการบริการ มาสด้าได้จัดแข่งทักษะด้านการบริการทั้งระบบ ได้แก่ ที่ปรึกษาด้านงานบริการ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ และช่างเทคนิค ที่จะทำหน้าที่คอยต้อนรับ ให้ข้อมูลและบริการงานซ่อม เพื่อก้าวไปสู่การบริการหลังการขายที่ได้มาตรฐานเช่นเดียวกับมาสด้าทั่วโลก



นายโชอิชิ ยูกิ ประธานกรรมการ บริษัท มาสด้า เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด กล่าวว่า มาสด้าตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะการเพิ่มศักยภาพในด้านการบริการหลังการขาย เพื่อสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้านอกจากการเปิดตัวรถยนต์รุ่นใหม่ออกสู่ตลาด มาสด้าเดินหน้ารลงมือปฏิบัติการทันทีด้วยการจัดแข่งทักษะด้านการบริการหลังการขาย พร้อมเสริมคุณภาพของงานบริการหลังการขาย อันเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจรถยนต์ อีกทั้งเพื่อความพร้อมเดินหน้าเป็นแบรนด์อันดับหนึ่งที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจสูงสุดด้านบริการหลังการขาย ก้าวสู่ความเป็นเลิศในด้านการบริการหลังการขาย หวังมัดใจทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่

นายเฉลิมพร เบญจาทิกุล ผู้อำนวยการฝ่ายบริการหลังการขาย กล่าวถึงการจัดการแข่งขันทักษะด้านบริการครั้งที่ 11 นี้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถความเชี่ยวชาญและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการลูกค้า โดยสามารถแก้ไขปัญหาสำเร็จในครั้งแรก เพื่อส่งเสริมกิจกรรมทางด้านงานบริการหลังการขาย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ส่งเสริมให้เกิดความภาคภูมิใจและเกิดความก้าวหน้าในวิชาชีพ รวมทั้งเข้าร่วมการแข่งขันทักษะฝีมือช่างในระดับนานาชาติต่อไป

มาสด้าให้ความสำคัญและเอาใจใส่ลูกค้าเสมือนหนึ่งในครอบครัว การจัดแข่งทักษะด้านการบริการที่ต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 11 ติดต่อกัน ได้ยกระดับฝีมือช่างจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยดีมาโดยตลอด แม้ว่ามาสด้าจะไม่ใช่แบรนด์รถยนต์ยักษ์ใหญ่ แต่การบริการหลังการขายถือเป็นหัวใจหลักสำคัญ ส่งผลให้ลูกค้ายอมรับรถยนต์มาสด้า นอกจากเปี่ยมด้วยสมรรถนะการขับขี่ที่สนุกสนานแล้ว การบริการหลังการขายมาสด้าได้มีการพัฒนาไปอย่าง

มาก โดยเฉพาะการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ที่ลูกค้าสามารถนัดหมายล่วงหน้า เพื่อเข้ารับบริการได้อย่างสะดวกตามเวลาที่นัดหมายไว้

“ด้วยความมุ่งมั่นและยึดมั่นในนโยบายการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า มาสด้าตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของผู้จำหน่าย ด้วยการจัดฝึกอบรมสัมมนา ในตำแหน่งต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ของผู้จำหน่ายมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการบริการและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้ามากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง” นายโชอิชิ ยูกิ กล่าวเสริม

ดังนั้น ลูกค้ามาสด้าทุกท่านไม่ควรพลาดโอกาสการในการเป็นเจ้าของยานยนต์สายพันธุ์สปอร์ตจากมาสด้า ที่ให้ความสนุกสนานในการขับขี่ที่เร้าใจแบบ ซุม-ซุม ด้วยสมรรถนะเป็นเยี่ยม ให้ความมั่นใจในความปลอดภัย อบอุ่นใจตลอดการเดินทาง พร้อมทดลองขับก่อนตัดสินใจเป็นเจ้าของ และรับข้อเสนอสุดพิเศษจากมาสด้าได้แล้ววันนี้ที่โชว์รูมมาตรฐานมาสด้าทั่วประเทศ