

23 WRZEŚNIA 2019

LEXUS ZWYCIĘZCĄ W WIELKIM TEŚCIE SALONÓW TYGODNIKA AUTO ŚWIAT

Po raz pierwszy w Wielkim Teście Salonów i od razu numerem jeden. Lexus zwyciężył w kategorii marek premium. Najwyższy poziom obsługi w salonach tej marki opiera się na japońskiej kulturze Omotenashi. Ta filozofia towarzyszy firmie od początku jej istnienia.

Wysoka jakość obsługi i szczególny sposób podejścia do klienta towarzyszą Lexusowi już od początku jego istnienia w 1989 roku. Założyciele marki bardzo dobrze rozumieli, że w budowaniu wizerunku nie chodzi jedynie o sprzedaż samochodów, ale również o wszystkie doświadczenia, które temu towarzyszą przed i po zakupie auta. Zostało to zaznaczone już podczas sprzedaży LS pierwszej generacji w USA: kiedy odkryto dwie drobne usterki, Lexus zareagował od razu na te sygnały i odebrał od klientów wszystkie 8000 egzemplarzy, naprawił je i podstawił pod domy klientów zatankowane do pełna i z upominkiem w ramach podziękowania za wyrozumiałość. To wydarzenie ustanowiło światowe standardy w obsłudze klientów branży motoryzacyjnej.

Experience Amazing – taka właśnie jest marka Lexus, która szczególnie nacisk kładzie na jakość obsługi i relacje z klientami, aby każda wizyta w salonie była czymś niezwykłym.

OMOTENASHI – sztuka gościnności

To unikatowe podejście Lexusa bierze się z Japonii, kraju pochodzenia marki, gdzie sposób traktowania klientów jest głęboko zakorzeniony w kulturze i stosowany na co dzień w każdym obszarze działalności. Tak jak w Kraju Kwitnącej Wiśni, tak w salonach Lexusa obowiązuje japońska kultura Omotenashi (jap. gościnność).

Zgodnie z tą filozofią, każdego klienta w salonie Lexusa traktuje się jak gościa we własnym domu, starając się przewidzieć i spełnić jego potrzeby, zanim jeszcze się pojawią, jednocześnie dbając o każdy szczegół. Chodzi o to, by każda wizyta w salonie luksusowej japońskiej marki była unikalnym doświadczeniem i pierwszym krokiem do spektakularnego świata Lexusa. Ważne jest również, aby wyrażać wdzięczność wobec klienta, pamiętając o zaufaniu, jakim obdarzył markę Lexus, wybierając właśnie ją spośród wielu rynkowych możliwości.

To oznacza, że w salonie Lexusa klient nie tylko może kupić samochód, ale przede wszystkim wchodzi do zupełnie innego świata opartego na relacji pełnej szacunku i ciepła, gdzie czeka na niego kawa i poczęstunek oraz atencja personelu salonu. Celem Lexusa jest, aby każdy klient wyszedł z salonu szczęśliwy niezależnie od tego, czy zdecydował się na zakup.

NAJWYŻSZE STANDARDY

Wysoka kultura pracy, która obowiązuje wszystkich – od osób na szczeblu zarządzającym, po doradców oraz recepcję – opiera się na odpowiednim nastawieniu i pasji, aby traktować każdego klienta jak gościa we własnym domu.

Aby to osiągnąć, niezbędni są odpowiedni, zaangażowani ludzie.

W każdym salonie jest wyznaczony Omotenashi Manager. Jego rolą jako gospodarza jest dbałość o to, aby każdy klient został zauważony, serdecznie przywitany i był przez cały czas pod opieką. Wychodząc naprzeciw tym, którzy najbardziej cenią swój czas, Lexus oferuje tzw. VIP Program. Klient nie musi wybierać się do salonu, gdyż prezentacja nowego samochodu lub przegląd w serwisie może się odbyć w miejscu i czasie dogodnym dla klienta. Wydanie nowego pojazdu to specjalnie przygotowywana uroczystość. Lexus dba, aby dla każdego klienta była ona wyjątkowa i zapamiętana, jak inne najważniejsze wydarzenia w życiu klienta.

DESIGN SALONÓW: RETAIL CONCEPT 2020

Najważniejszym elementem procesu są ludzie z odpowiednim nastawieniem i pasją, ale istotna jest również atmosfera salonu. Dlatego projekt wnętrza, materiały, zapach, muzyka i multimedia salonu (projekt Retail Concept 2020), są efektowne i łączą styl z komfortem oraz ergonomią. Świadczą o tym m.in. specjalnie zaprojektowane przez Lexusa fotele w poczekalni, tworzące prywatną przestrzeń dla każdego z gości, a także inteligentne oświetlenie salonu, które reaguje na obecność człowieka i rozjaśnia się, zapraszając do wejścia.

SAMOCHODY LEXUS I TECHNOLOGIA HYBRYDOWA

Lexus wyznacza standardy nie tylko w zakresie jakości obsługi, ale także technologii. Wszystkie modele Lexusa posiadają wersję z napędem hybrydowym. Dzięki swojemu zaawansowaniu łączy on komfort podróżowania i niskie zużycie paliwa z wysoką dynamiką. Zarówno kompaktowy CT, gama SUV-ów UX, NX, RX, limuzyny ES, LS, jak i sportowe RC i LC mogą pochwalić się rozwiązaniami hybrydowymi najnowszej generacji.