

案例

周到服务 建立信誉

这两天吕先生的三菱帕杰罗越野车发动机开了锅。于是他把车开到某汽车维修服务中心去修理。

经该中心的技术员检查发现，是发动机汽缸垫冲坏了。吕先生下午1点还要到200公里外的地方谈一笔大生意，因此他希望在这之前将车修好，现在是上午9点，依维修接待员的经验，更换汽缸垫的时间是绰绰有余的，于是答应了吕先生的要求。

于是吕先生办其他事去了，维修技术员马上抓紧时间干起来，一切顺利，11:20汽缸垫更换完毕。试车感觉水温表指示比正常值高一点，但没有开锅。经过维修技术员又一次紧张的检查，分析是水箱有小部分堵塞。这种情况若控制好车速，发动机可能不会开锅。但万一开锅呢？这时已是12点多了，吕先生也来提车了。维修接待员告诉他汽缸垫更换好了，但水温表指示比正常值高一点，检查是水箱有小部分堵塞，拆装清洗水箱至少需要2个小时。吕先生一听就急了：“你们怎么答应的，耽误我的大生意谁负责？不行，我先开车走，回来再修。”维修接待员耐心做着说服工作，告诉他这样行驶的危害性。

吕先生终于同意了，该维修服务中心为他提供另外一辆车去谈生意。第二天，维修接待员将一辆完好的车辆交给了吕先生，并再次向他表示歉意。吕先生表示满意，对汽车维修中心这种负责的工作态度表示赞赏。