



CADA

2018中国汽车流通行业年会
China Automobile
Dealers Industry
Convention
2018

打造智慧零售4S店服务体系

永达汽车 唐亮





行业现状

智慧零售

价值意义



行业现状

行业现状



消费频次低，客户对企业的粘性差



对客户认知度低，差异化营销难



多条线员工服务，客户体验感差

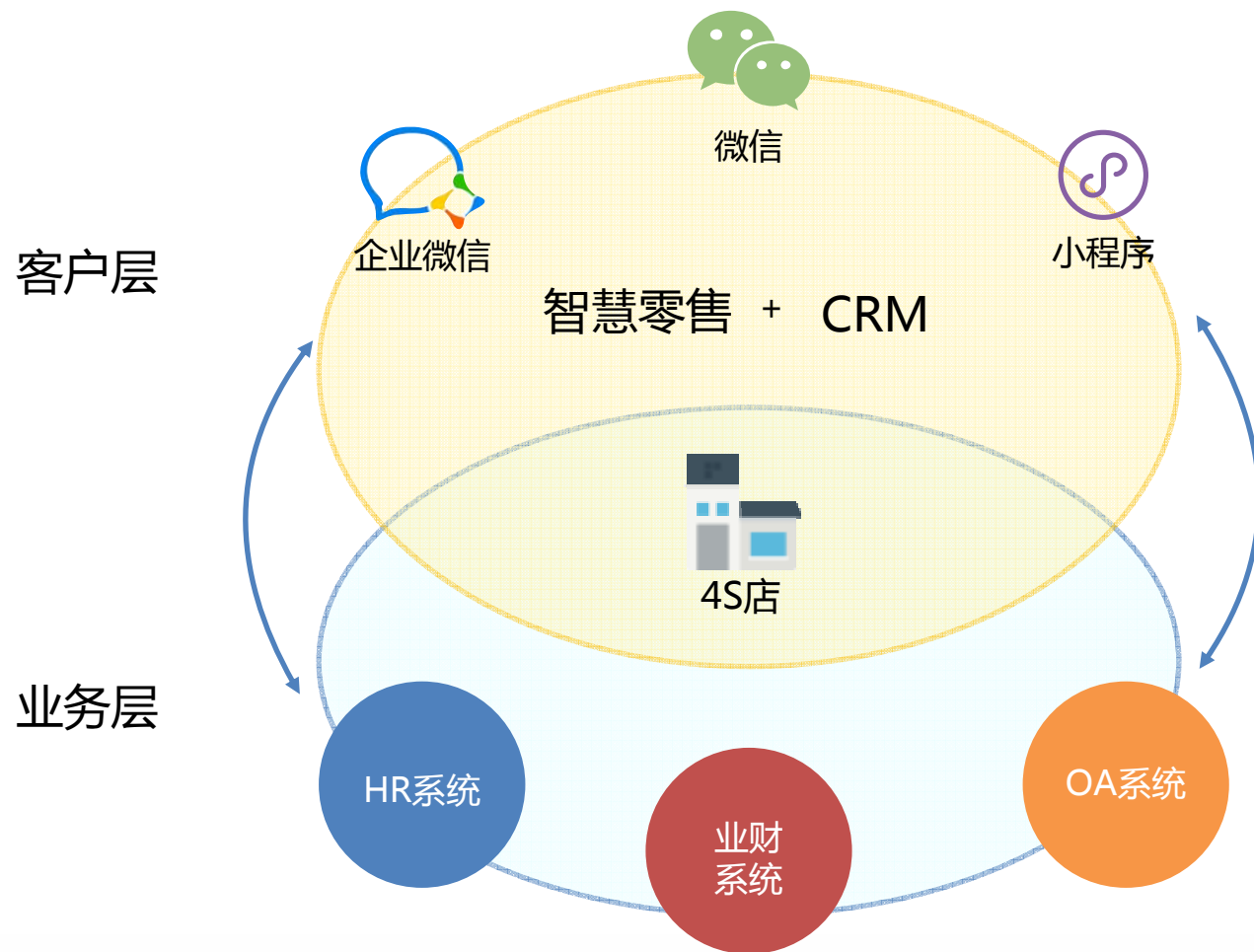


服务同质化，核心竞争力缺乏

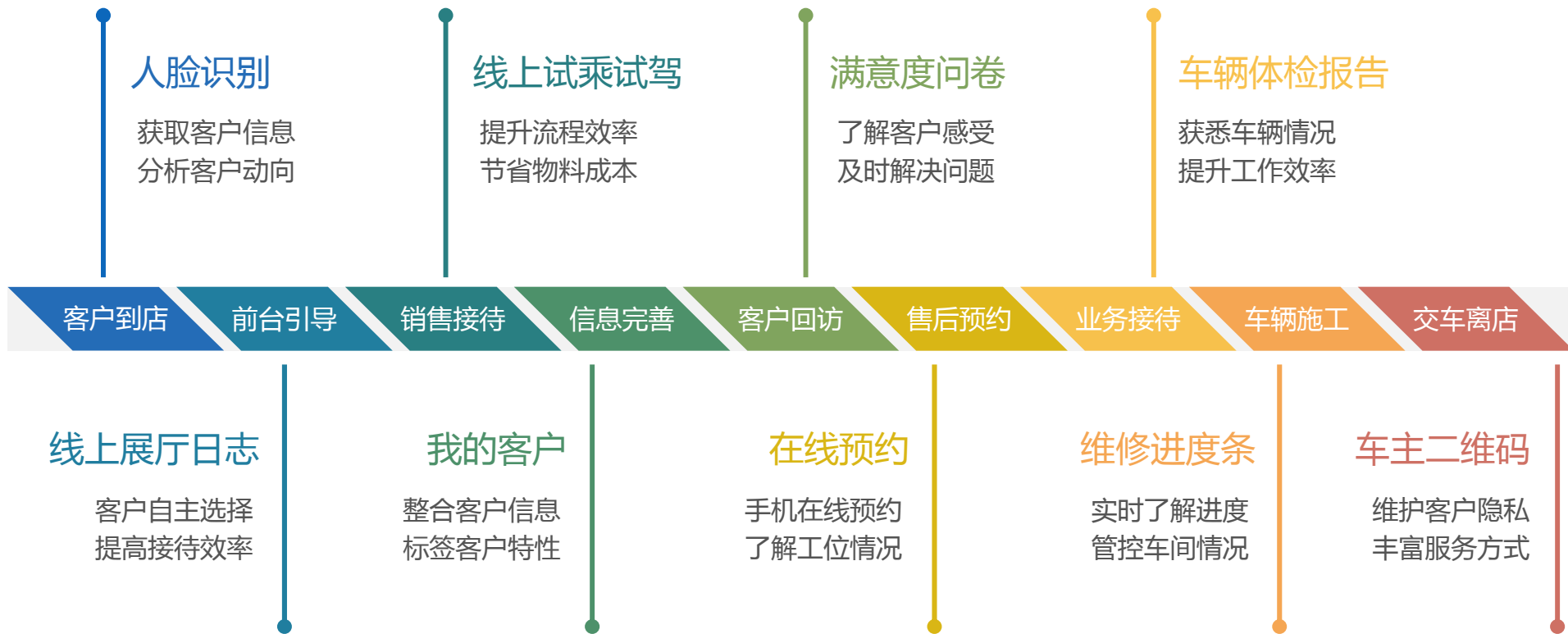


智慧零售

— 系统架构 —



— 智慧零售体系 —



— 试乘试驾 —

DRIVING



✓ 提升销售顾问工作效率

✓ 减少耗材使用节约成本

✓ 减少客户试驾等待时间

✓ 通过数据分析销售业务

获取信息

- 市场需求
- 客户热度
- 热门车型

— 预约保养 —

MAINTENANCE



✓ 便于顾问与客户建立链接

✓ 可以预约的时间一目了然

✓ 客户预约的操作简单便捷

 获取信息

- 客户车辆信息
- 客户保养习惯
- 门店忙闲时段

— 客户满意度 —

SATISFACTION



- ✓ 及时获取客户负面反馈
- ✓ 及时跟进解决客户服务需求
- ✓ 及时了解企业经营短板
- ✓ 转变传统电话回访机制



- 员工的真实服务水平
- 客户的真实服务诉求

— 我的客户 —

CUSTOMER



✓ 客户画像更加个性丰富


✓ 与客户交流更有针对性

✓ 智慧永达数据集成中心

✓ 解决人员更迭带来的客户继承问题

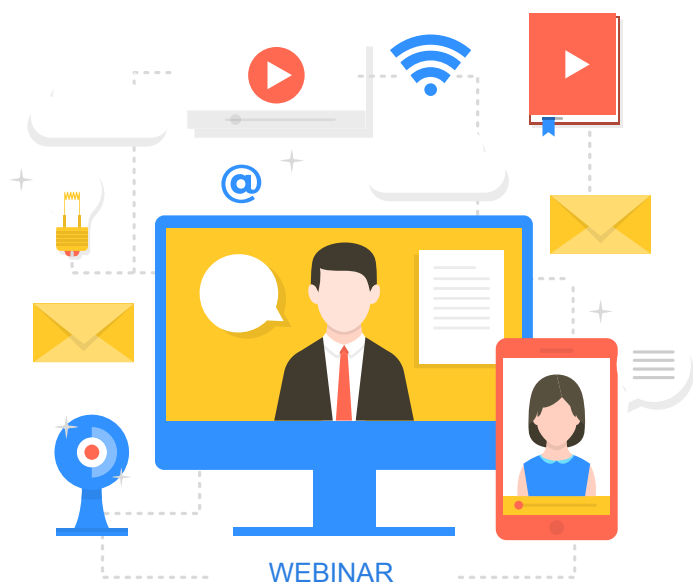
 获取信息

- 客户个性化标签
- 客户全生命周期数据管理

The background features a complex, abstract pattern of overlapping, semi-transparent blue geometric shapes, primarily triangles and trapezoids, creating a sense of depth and movement. The colors range from deep, saturated blues to very light, almost white, translucent shades. The pattern is most dense on the left side and tapers off towards the right.

价值意义

对客户



出行服务管家

TRAVEL
满足全方位出行需求

SERVICE
客户为核心的服务圈

MANAGER
专人专属的贴心管家

对管理

OPERATE
实现敏捷智慧运营

EFFICIENCY
管理效能显著提升

UPGRADE
通过数据驱动升级



运营效能升级



谢谢! 2018.11.2

