

为便利二手车交易，繁荣二手车市场，为新车消费创造更大的市场空间，同时带动汽配、维修、保险等相关服务业发展，3月25日，国务院发布了关于促进二手车便利交易的若干意见。

意见指出：一、营造二手车自由流通的市场环境。二、进一步完善二手车交易登记管理。三、加快完善二手车流通信息平台。四、加强二手车市场主体信用体系建设。五、优化二手车交易税收政策。六、加大金融服务支持力度。七、积极推动二手车流通模式创新。八、完善二手车流通制度体系建设。

敬请关注本期《环亚关注》！

内容摘要

■ 研究
车载互联系统研究



■ 分享
某品牌用户对4S店的期望研究-销售服务

Hot Words

- The year 2016 is the start of an economic and social development plan for the next five years. 2016年是经济和社会发展第十三个五年规划的开局之年。
- China's 13th five-year plan 十三五规划
- Two Sessions 两会
- government work report 政府工作报告

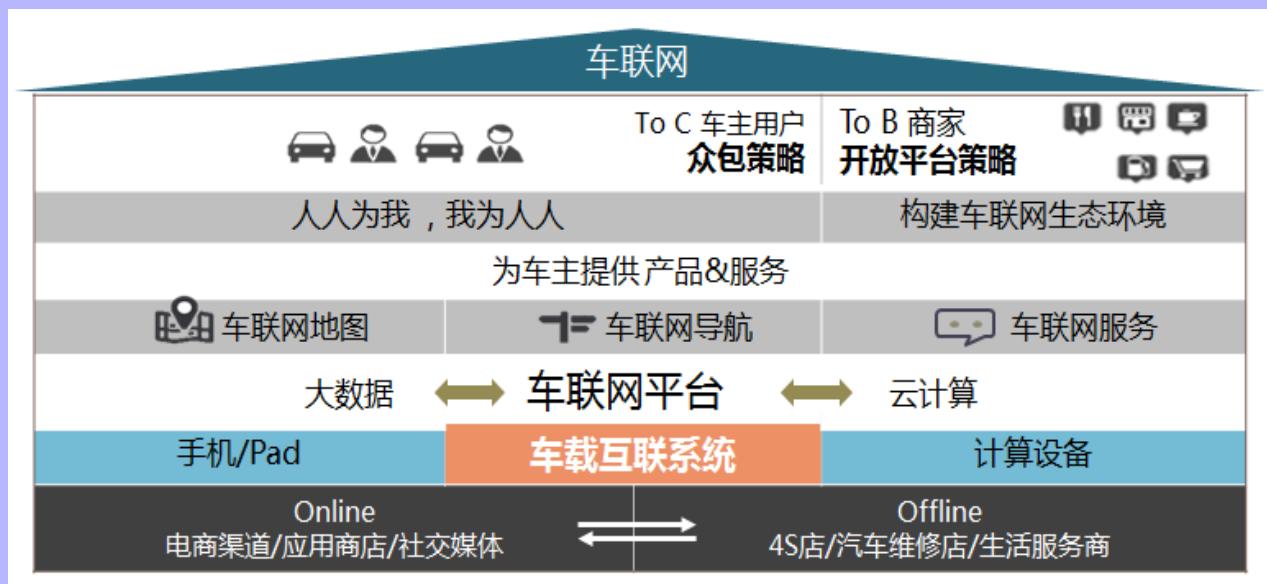
车载互联系统研究

关键词：车载互联

一、关于车联网

车联网定义：车联网是以车内网、车际网和车载移动互联网为基础，按照约定的通信协议和数据交互标准，在车-X（X：车、路、行人及互联网等）之间，进行无线通讯和信息交换的大系统网络，是能够实现智能化交通管理、智能动态信息服务和车辆智能化控制的一体化网络。

- 1、利用现代通信技术、结合相关汽车运行及驾驶数据。
- 2、涵盖所有与汽车购置、驾驶、乘坐、保养、维修、社交、交易相关的所有商业模式。
- 3、改善驾乘体验、提高用车效率、降低用车成本。



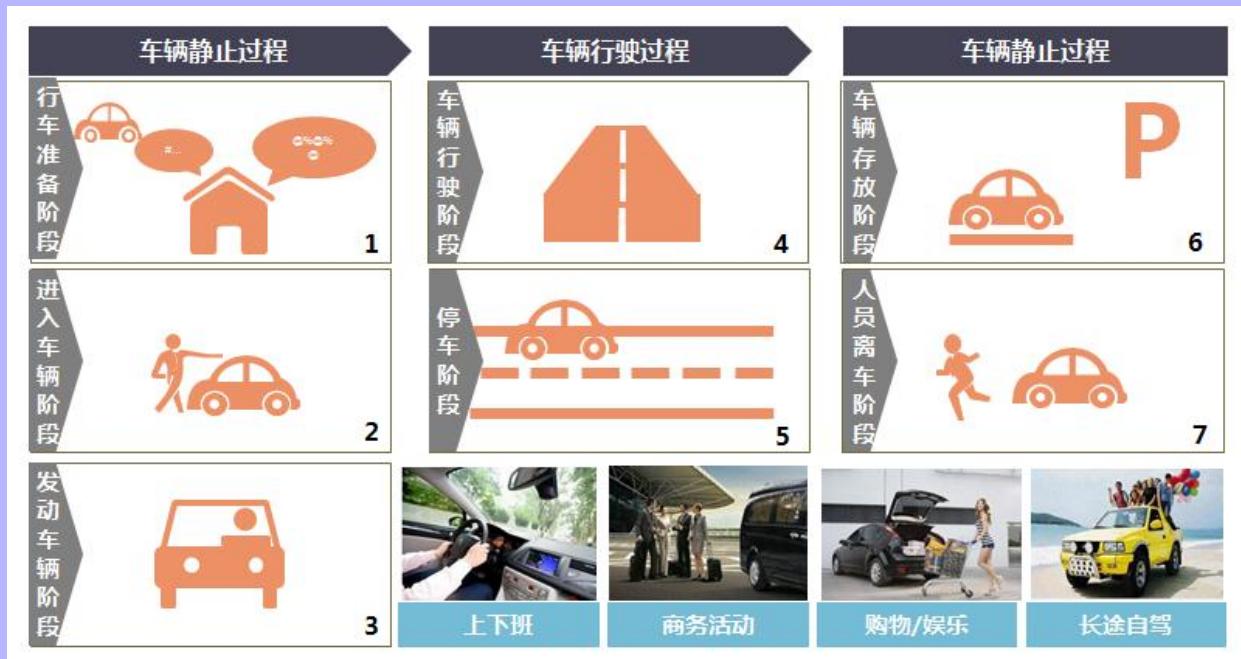
车载互联系统研究

二、社会与经济促进车联网产业化加速



三、车载互联系统服务应用广泛

从预备驾车到行驶途中，再到驻车离开，车载互联系统的功能与应用深入生活。

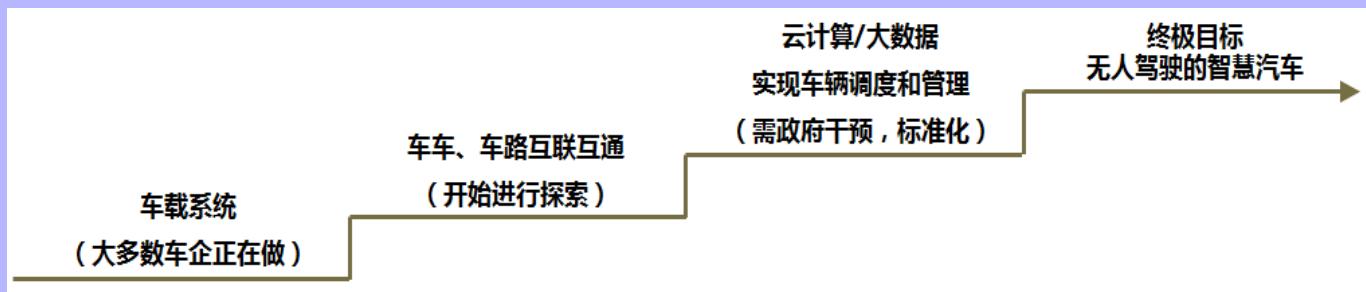


车载互联系统研究

四、目前车载互联系统存在问题

车联网的初衷是让所有车辆处于联网状态，通过云端的数据分析，对车辆进行分流，解决拥堵，避免安全事故。

- 1、现阶段，车载互联系统的多数功能手机可以替代，而像车辆救援、车辆监测等日常使用频率较低。
- 2、系统复杂操作繁琐，且驾驶过程中更需要语音指令替代手动操作，而目前语音指令仅局限在拨打电话和使用导航，而方言、口头用语习惯等问题均有待解决。
- 3、用户对车载系统没有形成使用习惯，用户续费率低。
- 4、用户顾虑信息安全与隐私。
- 5、资费方面：前向的终端收费模式有弊端，而后向的企业收费是主要探讨模式。
- 6、各企业的车联网产品在硬件、软件方面各不相同，没有统一标准，没有形成真正的意义上的车联网。



车载互联系统研究

五、车载互联系统未来趋势

- 未来多媒体系统应朝云服务发展，在~~任意终端购买下载~~的歌曲或软件可~~通过服务器~~共享
- ~~行车记录仪~~也可添加到车载系统中
- 车载互联软件连接行车电脑，~~进行初级的动力升级~~，如可~~通过音控系统调整气缸~~的工作状态或悬挂状态
- 未来汽车可与个人账户绑定，为~~小额支付~~提供方便
- 车载系统可配合云服务功能，~~增加便利性~~。如：提供目的地的交通状况、行车时间、是否需要~~预定停车位~~等
- 车载系统模拟现实并给出对应信号，有效避开障碍物，实现~~自动驾驶~~，~~减少碰撞率~~



- 更多信息，请联系：

石兵 汽车研究新事业部

Tel: (86 10) 67120586 Fax: (86 10) 67120669 E-mail: shibing@pamri.com

某品牌用户对4S店的期望研究

-销售服务

关键词：4S店、销售服务、用户期望

项目概述

北京环亚对某汽车品牌用户开展了调研，用以挖掘用户期望及需求，以便帮助该品牌4S店更好的提升服务质量。

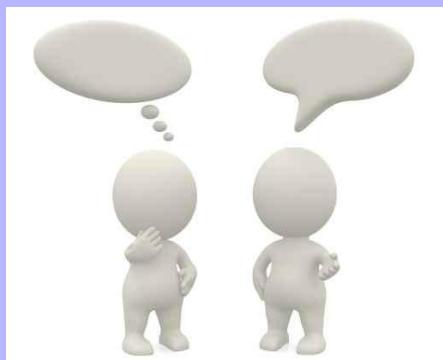


上一期《环亚关注》中介绍了用户对4S店在售后服务方面的期望，本期简单介绍一下用户对销售方面的期望。

某品牌用户对4S店的期望研究

-销售服务

一、试乘试驾服务



用户描述:

- ✓ 试驾的那个是顶配车，最起码低配的也有一台，有低配有高配这样比较合理一些；
- ✓ 车辆的配置要给我们讲清楚，第二个就是试驾的过程讲清楚，还有第三个试驾的时间一定要达到，否则没有试驾的效果。

用户期望:

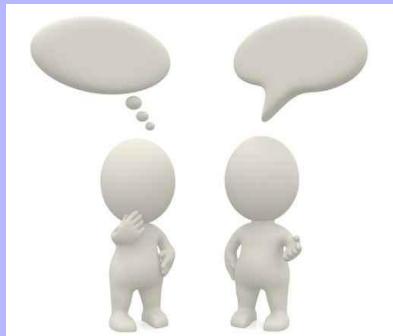
希望对所选车型各种
配置型号均能有所体
验。

某品牌用户对4S店的期望研究

-销售服务

二、经销商设施

用户描述:



- ✓ 展车就一种配置，颜色就一种；
- ✓ 最好别在一个展厅里，最好有一个小屋进行洽谈；
- ✓ 可以做一个车的性能展示，关于电子展示可以做一个，搞一个台子上面列一个配置表，解释一下这个配置。

用户期望:

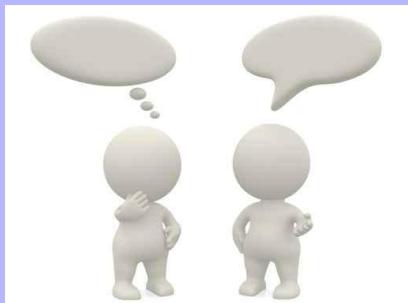
- ✓ 希望有相对封闭的空间进行洽谈与交易。
- ✓ 采用先进的电子触摸设备讲解车辆，提高4S店科技感。



某品牌用户对4S店的期望研究

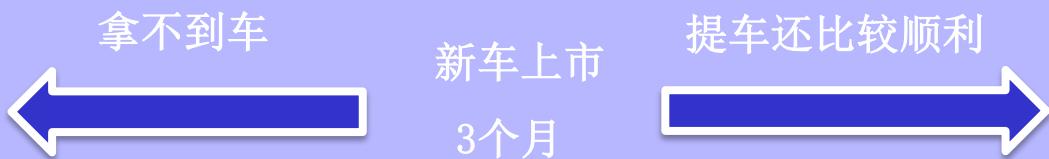
-销售服务

三、交车过程



用户描述:

✓ 我买车的时候就把那个车子往那一停，
就这么一台车子，你要么就提走，要么
就被别人给拿了。

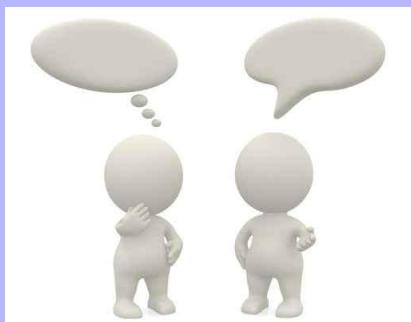


对于刚上市的新车型，供货
不足，交车时间比较长。

某品牌用户对4S店的期望研究

-销售服务

四、销售人员



用户描述:

- ✓ 基本都能做到进店后有人接待;
- ✓ 在进行询问时，多数情况下为一问一答;
- ✓ 提车时销售人员对车辆配置及使用、保养/维修等内容介绍不详细。

用户期望:

- ✓ 销售人员需要提高主动性，可以提供比较专业的解释并帮助客户挑选适合的车型;
- ✓ 应对销售人员加强新车专业知识方面的培训。



• 更多信息，请联系：

王文利 专项研究事业部

Tel: (86 10) 67160390 Fax: (86 10) 67120669 E-mail: wangwenli@pamri.com