



环亚关注

PAMRI EXPRESS

2016.3总第118期

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的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

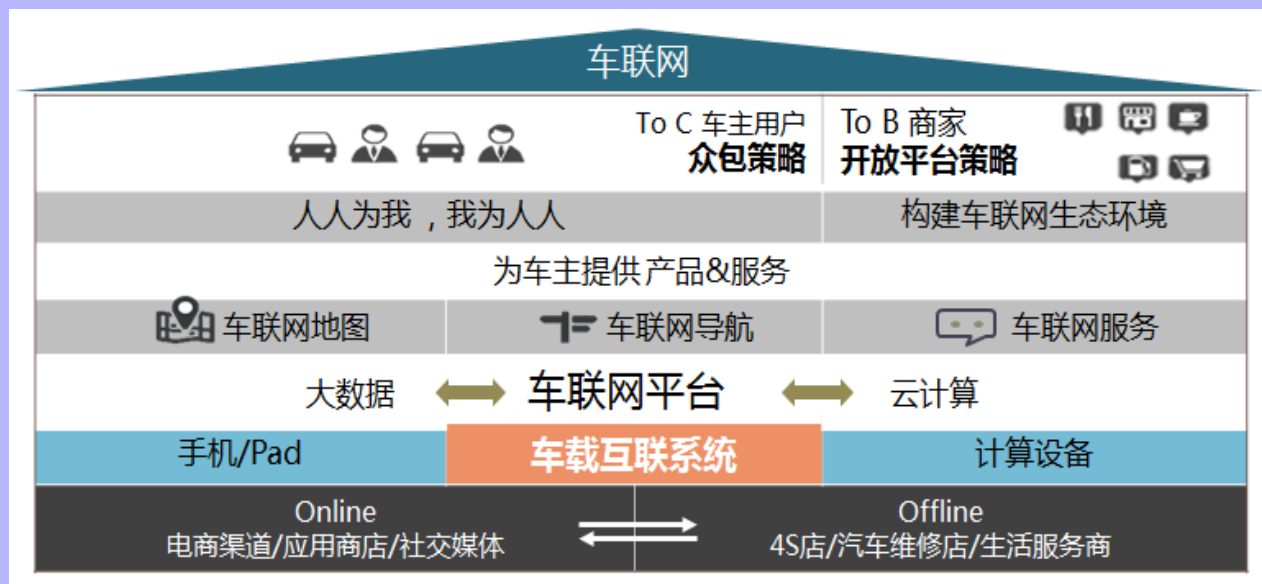
车载互联系统研究

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。



二、社会与经济促进车联网产业化加速

- 中国基础网络技术与配置提升
- 中国在互联网技术研发和标准研制方面取得一定突破
- 成为国际标准组织 (ISO) 传感器网络标准工作组的主导

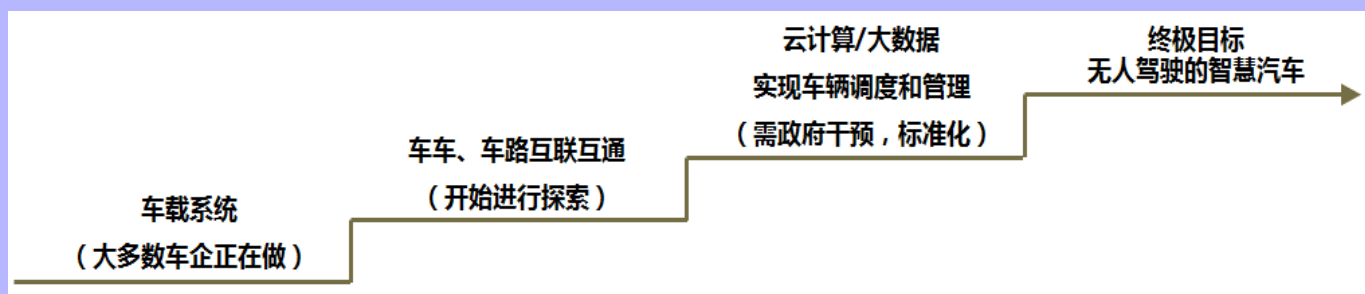


车载互联系统研究

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**

多媒体云服务

车载软件优化

车辆性能改善

车辆定制化

变成大管家

安全性提升

自动驾驶

- 目前的人机交互系统可加入Siri或其他**语音控制系统**，提升便利性
- 可加入**HUD**显示功能，将搜索结果或实时路况等目标信息进行分层显示在挡风玻璃上，增强体验感
- 通过车内某一配置**进行用户身份确认**，开启车内不同权限功能，**保障个人隐私**
- 记录个人驾驶习惯、音乐清单、座椅调节等**个性化功能**
- 通过**车载系统检测车辆状况**，在某些数值异常以至于会影响行车安全时，系统可发出警报提醒驾驶员

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。

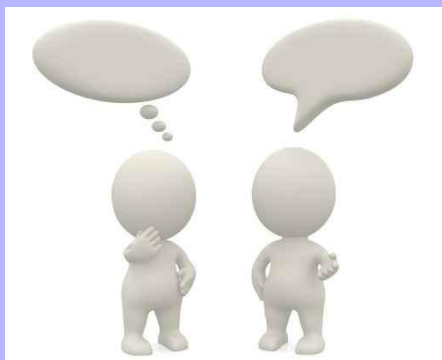


上一期《环亚关注》中介绍了用户对4S店在售后服务方面的期望，本期简单介绍一下用户对销售方面的期望。

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。

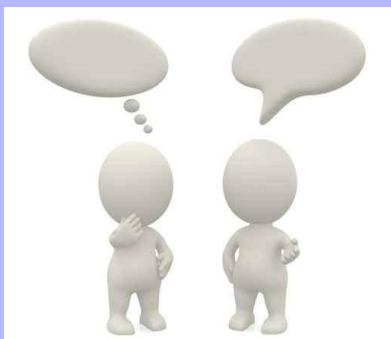
用户期望:

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:

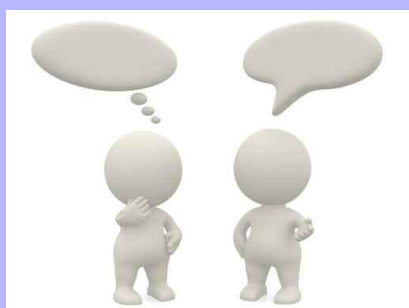
- ✓ 希望有相对封闭的空间进行洽谈与交易。
- ✓ 采用先进的电子触摸设备讲解车辆，提高4S店科技感。



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。

拿不到车



新车上市
3个月

提车还比较顺利

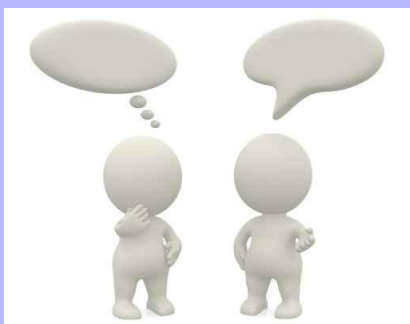


对于刚上市的新车型，供货
不足，交车时间比较长。

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