

第十九届世界杯的战火硝烟已经在南非上演，这四年一遇的巅峰对决，注定成为今夏最吸引眼球的全球盛事。阿根廷的激情、巴西的华丽、德国的坚韧、非洲的风情，速度与力量，优雅与豪情，梦想与希望，一场场激动人心的比赛——在我们眼前呈现，昨夜你是否也会围坐在电视机前为你支持的球队呐喊助威呢？！

最近美国墨西哥湾的BP(英国石油公司)漏油事件也引起了全球视线关注，成为了美国历史上最严重的生态灾难。据美国科学家估计，每天约有6万桶原油泄入墨西哥湾，虽然英美忙于堵漏，但均没有合适的解决方案，给当地的海岸生态环境带来巨大冲击，造成的影响正进一步蔓延，恐将冲击美国经济的脆弱复苏，最糟将导致二次衰退。漏油事件向人类发出了警示，今后新能源实现经济增长要与环境保护协调发展，并且要大力发展清洁能源。

敬请关注本期《环亚关注》！

内容摘要

■ 案例

CS电话调查项目质量控制

- 电话调查项目的质量控制
- 处理突发应急事件...

■ 观点

中重卡车市场细分研究

- 市场细分的概念及方法
- 中重卡车市场细分...

■ 简讯

环亚快速分析系统升级改版



Hot Words

- knockout : 淘汰赛
- commentary : 解说
- referee : 裁判
- Ant tribe : 蚁族
- burst the dykes : 决堤



CS电话调查项目

关键词：CS电话调查，质量控制，突发应急

□ 研究背景

环亚受某跨国知名汽车企业委托，进行CS电话调查项目研究。

□ 质量控制

为保证项目质量，达成研究目的与客户要求，在质量控制方面，分以下两个方面进行：

⇒ 访问质量控制

- ✓ 加大访问员培训与筛选力度，培训沟通技巧与汽车方面基础知识；
- ✓ 明确督导职责分工，规范访问员问卷记录标准；
- ✓ 对访问员实时进行监听，提高访问员素质，完善考核制度；
- ✓ 对问卷进行实时审核，对访问员开放题记录与相应逻辑关系核实；

⇒ 数据质量控制

- ✓ 收到数据后，与原始数据对比，查看数据数量是否相同，内容是否一致；
- ✓ 增加研究方面数据二次审核流程，由专人专项负责；
- ✓ 数据处理完成后，将处理完成后的数据与原始数据进行比对，查看其基础信息是否一致；
- ✓ 加强与客户各环节及时沟通，在收到名单后二个工作日内回复各店名单分布，找出异常值；

□ 突发应急事件

由专人专岗负责，实时快速处理突发应急事件。

- ✓ 由于被访者不理解不配合，被访者过于激动—礼貌退出，终断访问，交由督导解释处理。
- ✓ 访问员态度不好，语言不标准，使被访者激动—督导巡视监听及时发现，中断电话访问，通知项目经理，并由实施组长向被访者致歉。
- ✓ 经销店对数据算法不清楚—数据分析师讲解数据算法，编辑数据算法邮件。
- ✓ 被访者反馈信息要求反映给厂家—填写反馈意见表，整理录音后，交由项目经理处理。

• 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

中重卡车市场细分研

关键词：中重卡车，市场细分，运距

□ 中重卡市场细分

⇒ 按复合因子分成10类细分市场

在按运距分成的4类细分市场中，使用6个复合因子进行进一步的细分探索。

- ✓ 在4大类细分市场的基础上，是否仍存在特点明显的小类细分市场？是项目组进一步探索的目标。
- ✓ 在进行因子间的相关分析后，项目组决定使用6个复合因子进行进一步的市场细分。
- ✓ 这6个因子分别是：购车时新车比例、单位功率实际载重量、驾驶室空间、运营模式、车辆外观、新旧程度及车型。
- ✓ 根据复合因子聚类分析原理判别，所选因子对于市场细分的重要性均为显著，且相互之间重要性差距不大，都可以作为独立的重要因子。

复合因子	含义	重要性原始值	重要性相对值
购车时新车比例	用户购车时是新车的比例	0.46	0.13
单位功率实际载重量	用实际载重量与功率的比值来表示	0.58	0.17
驾驶室空间	利用驾驶室高度和驾驶室长度两个指标来表示	0.41	0.12
运营模式	值越大，表示是物流公司经营的程度越大	0.70	0.20
车辆外观新旧程度	标志某一市场中车辆陈旧的程度	0.62	0.18
车型	标志细分市场使用某一种车型的程度	0.64	0.19

进一步细分的结果显示，在按运距分层的4类市场中，均可细分成2-3类具有明显特点的小类市场公路运输市场最终细分成10类市场。

- 50公里以下市场中：存在2类具有差异的细分市场
- 50-300公里市场中：存在3类具有差异的细分市场
- 300-1000公里市场中：存在3类具有差异的细分市场
- 1000公里以上市场中：存在2类具有差异的细分市场

		<180 HP	180-280HP	280-350HP	>=350 HP			<180 HP	180-280HP	280-350HP	>=350 HP
超短途	农副产品			-	-	中途	农副产品				
	钢材				-		钢材				
	木材			-			木材				-
	家居建材			-			家居建材				
	货运集散			2	-		货运集散			8	
	蔬菜水果	1		-	-		蔬菜水果	6	7		
	矿产	-			-		矿产	-			-
	日用百货						日用百货				
	港口				-		港口				
	其他				-		其他				
		<180 HP	180-280HP	280-350HP	>=350 HP			<180 HP	180-280HP	280-350HP	>=350 HP
短途	农副产品				-	长途	农副产品				
	钢材		4				钢材				
	木材	3			-		木材	-			-
	家居建材				-		家居建材	9		10	
	货运集散						货运集散				
	蔬菜水果			5			蔬菜水果				
	矿产						矿产	-			-
	日用百货				-		日用百货				
	港口						港口				-
	其他						其他				

细分市场1

细分市场2

细分市场3

细分市场4

细分市场5

细分市场6

细分市场7

细分市场8

细分市场9

细分市场10

⇒ 细分市场研究小结:

为了便于操作，根据上述对10类细分市场分析比较，将10类细分市场按发展状态归纳为4种形式。

- 初级市场：①③⑥ 以中短途、小吨位运输为主；
- 一般市场：④⑦⑨ 以中吨位运输为主；
- 快速发展市场:⑧⑩ 以中长途、大吨位运输为主；
- 特殊市场：②⑤ 以短途、大吨位运输为主；新车比例较高；新购和换购用户为主，说明市场发展相对稳定，有一定非技术门槛，是专门运输特殊货物的市场

		<180 HP	180-280HP	280-350HP	>=350 HP			<180 HP	180-280HP	280-350HP	>=350 HP
超短途	农副产品			-	-	中途	农副产品				
	钢材				-		钢材				
	木材			-			木材				-
	家居建材			②			家居建材		⑦	⑧	
	货运集散	①			-		货运集散				
	蔬菜水果			-	-		蔬菜水果	⑥			-
	矿产	-			-		矿产				-
	日用百货						日用百货				
	港口				-		港口				
	其他				-		其他				
		<180 HP	180-280HP	280-350HP	>=350 HP			<180 HP	180-280HP	280-350HP	>=350 HP
短途	农副产品				-	长途	农副产品				
	钢材			④			钢材				
	木材	③			-		木材	-	⑨	⑩	-
	家居建材				-		家居建材				
	货运集散						货运集散				
	蔬菜水果				⑤		蔬菜水果				
	矿产						矿产	-			-
	日用百货				-		日用百货				
	港口						港口				-
	其他						其他				



细分市场1 细分市场2 细分市场3 细分市场4 细分市场5 细分市场6 细分市场7 细分市场8 细分市场9 细分市场10

• 更多信息，请联系：

石兵 汽车研究事业部

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

环亚快速分析系统升级改

2010年6月，北京环亚市场研究社在原有“满意度调查快速查询系统”基础上推出新版“北京环亚快速分析系统”。新版的北京环亚快速分析系统从功能上保留原有系统所有的功能，同时本着以客户为中心的原则，为能更好的为客户进行服务，将系统进行升级改版。

新版快速分析系统的“新”字主要体现在3个方面：

第一、新版系统将客户的多个项目整合到一个平台，方便客户及时登陆查询处理。

第二、新版系统讲客户的操作流程进行简化，使用户使用起来更加方便。

第三、新版系统从整体页面设计上与客户所在行业 and 自身品牌进行了更好的结合，使系统更加贴近用户。新版北京环亚快速分析系统是北京环亚市场研究社不断创新，不断深入研发的又一硕果。



2010年6月9日，北京环亚借助某知名汽车厂商华北大区中小企业大客户市场开发研讨会议，对新系统进行了展示，新版的北京环亚快速分析系统得到了与会客户和行业专家的一致好评。

• 联系环亚：

Add: 北京市崇文区广渠门南小街领行国际中心3号楼 1单元5层 100061

Tel: (86 10) 67120526/36 Fax: (86 10) 67120669 E-mail: email@pamri.com