

# 客户回馈助力车市服务升级

近两年,汽车市场在经过了几年的快速增长期后,售车价格促销触底、经销商“割肉”换销量的情况极为常见,在车辆销售利薄甚至无利的情况下,汽车4S店投资回报周期也会越来越长。因此,如何实现经销商从产品销售商向服务提供商的转变,将是经销商未来转型的必经之路。记者在对接南汽车市场的走访中了解到,在整个转型过程中,经销商更为需要注重对消费者的引导,培养消费者从购买产品到购买服务的意识转变。因此,“免费抽奖汽车”、“回馈车主感恩季”

等活动应运而生,重新唤醒消费者对车商服务的认知度。

记者近期走访市场发现,类似的车主回馈活动层出不穷,其中以润华汽车所推出的“不花钱 中汽车”全省大型抽奖活动最为典型。于上周日刚刚结束的“不花钱 中汽车”活动,抽出了昂科拉免费汽车大奖得主,一时间成为舆论焦点。此举作为润华汽车所倡导的感恩社会、回报车友的固定项目,已经率先带动起省城车商着力客户服务的浪潮。

记者了解到,自2012年

齐鲁春季车展以来,“不花钱 中汽车”活动已连续成功举办了三届,在每届齐鲁车展上,都有来自全省各地的车友专程前来“润华馆”留取信息,期待这份好运的降临。据“不花钱 中汽车”活动的总策划——润华汽车市场部总经理王维介绍,每一次举办这项活动,润华汽车都会精心挑选大奖奖品,通过设置不同品牌的车型以寓意活动不同的意义,传达润华汽车的一份心愿,向社会传递正能量。

“去年春季车展,我们送出了第一台车——雷克萨斯混合动力CT200h,希望藉此倡

导车友节能减排、绿色出行;去年秋季车展期间,我们又选用了雪佛兰迈锐宝,通过雪佛兰‘热爱我的热爱’的品牌理念感染更多年轻人去热爱生活、热爱家庭、热爱梦想;今年,我们又推出了别克昂科拉,鼓励年轻人激情闯荡,勇敢地梦想打拼出一片属于自己的晴朗天空!这是润华汽车心愿,也是我们作为全国‘双十佳’汽车服务运营商集团应担的社会责任。”王维说。

不仅车商将客户回馈活动视为重中之重,一些车企也开始将对消费者的回报放至首位。4月份齐鲁春季车展

上,江淮汽车推出的“扫二维码,抽江淮新和悦RS”活动,一度吸引到过万名有购车意向的消费者的关注,江淮汽车也通过此种客户服务的方式,将自身品牌在消费层面进行更为扩大化的推广。近期,广汽丰田于渠道建设七周年纪念日之际所推出的车主回馈活动,最终目的也是整合新老车主资源。

业内人士分析,目前国内4S店的收入来源于可笼统归纳为三大部分:一是新车销售,二是售后服务,三是前两者带来的产业链衍生业务。但就济南地区而言,大多数汽车4S店普遍认为为,

一段时期内,专营店的经营业务仍将是新车销售和售后服务两大部分,在新车利薄甚至无利的情况下,售后服务将是经销商赖以生存的关键所在。因此,如何让客户从购买产品向购买服务的意识转变,则是车商举办该类活动的初衷。

正如润华汽车董事会秘书王清杰所说:“我们并不将类似活动简单定义为一次抽奖活动,而是一次全省普惠、感恩车友的回馈活动。今后,我们还会推出多种多样的感恩活动,希望与更多车友携手,让我们的用车生活更美好!” (本记)

## 中国SUV市场,从“美系”走向“欧风”

2012年SUV分品牌销量数据显示,国内销量前十名的SUV品牌无一美系车型,在合资品牌中欧系SUV车型占据榜首。种种迹象显示,国内SUV市场“欧风”愈烈。

### 美、欧系SUV同源不同路

在上世纪末及本世纪初,以切诺基为代表的美系SUV在中国大行其道,外形大、排量大、油耗高、越野性能强的特点在中国市场先入为主,在中国消费者脑海中留下了深刻印象。而就在“大切”风靡全球之时,欧洲汽车厂商纷纷跟进。美国地广人稀,为SUV的盛行提供了环境条件,而欧洲各国人口相对密集、地域远不及美国的

开阔,所以欧洲汽车厂商对SUV的设计另辟蹊径。与美系SUV的排量大、越野性强等特点相比,车型较为紧凑的欧系SUV更为强调驾驶的操控性和公路性。

事实上,中国的地理环境与欧洲的地域特征有些许相似之处,中国汽车消费者很少有机会驾车在类似美国西部旷野的地域驰骋,拖带房车走遍天下更无从实现。逐渐,欧系SUV对中国市场的价值被聪明的中国消费者发现。无需过强的越野能力,便于在城市道路中穿梭的较小车体,动力和燃油经济性之间较好的平衡,智能和人性化出众以及出色的空间功能性,这些优势让中国汽车用户找到了更有力的购



买理由。

### 国内SUV市场“欧风”渐劲

随着越来越多的SUV车型在国内市场展开比拼,中国SUV的消费需求脉络逐渐清晰。以CR-V为代表的城市型SUV强调轿车的舒适性而

SUV车型的设计藩篱。2007年一经上市,道客就以时尚前卫的外观,以人性化、智能化为设计先导,将传统SUV的优势有效放大,迅速在欧洲掀起了一股人性、智能的“跨界”之风。

以人性化、智能化为设计先导的东风日产道客,在城市SUV车型中率先使用XTRONIC CVT无级变速器、AVM全景式监控影像系统、车载信息系统。其AVM全景式监控影像系统可通过位于车头、两侧和车尾的四个广角摄像头监控车身周边状态,为驾驶者提供实时图像,并可模拟出车身周围鸟瞰图;其车载信息系统,是日产汽车基于人车交互,针对性推出的全方位人

车生活解决方案。这套智能全方位行车服务系统,通过智能化科技与个性化顾问的融合,打造出全新智慧型仪表盘,为驾驶员提供更多的实时车况信息,以及更加绚丽、醒目的显示形式。

同时在动力和操控两个方面,东风日产道客2.0L级别CVT车型全面搭载“Eco Drive节能驾驶助手”,这套系统可以通过整体控制CVT的变速反应,在提升起步的顺畅性和行驶稳定性的同时,实现低油耗行驶。全面提升燃油经济性新一代CVT无级变速器、超高性能悬挂系统、领先的4X4全模式四驱系统,传递出原汁原味的欧洲SUV风格。

(天骥)



实力,与音量无关,而是留在众人心中挥之不去的回响

不喧哗 自有声

全新君越旗舰3.0L V6 现已上市



全新君越

www.buick.com.cn

BIP  
别克 智能驱动系统

别克 来自上海通用汽车 800-820-2020或400-920-8393 www.buick.com.cn

润华润通盛和汽车销售服务有限公司  
山东嘉恒汽车销售服务有限公司  
山东鸿发森岳汽车销售服务有限公司  
润华山东润通汽车销售有限公司  
山东银座汽车有限公司

地址:济南市二环东路高架北首路西(润华汽车北部服务园区内)  
地址:济南市历下区工业南路60-3号  
地址:济南市经十路124号省(体育中心西侧)  
地址:济南市经十西路京福高速公路4公里路北(润华汽车主题公园)  
地址:银座国际汽车广场(济南市经十路2289号)

电话:0531-88771111  
电话:0531-88580166  
电话:0531-82788788  
电话:0531-87986666  
电话:0531-96566