

汽车行业概况 与行业解决方案



目录

01 行业概况

02 常见店铺概况

03 用户特征

04 行业痛点

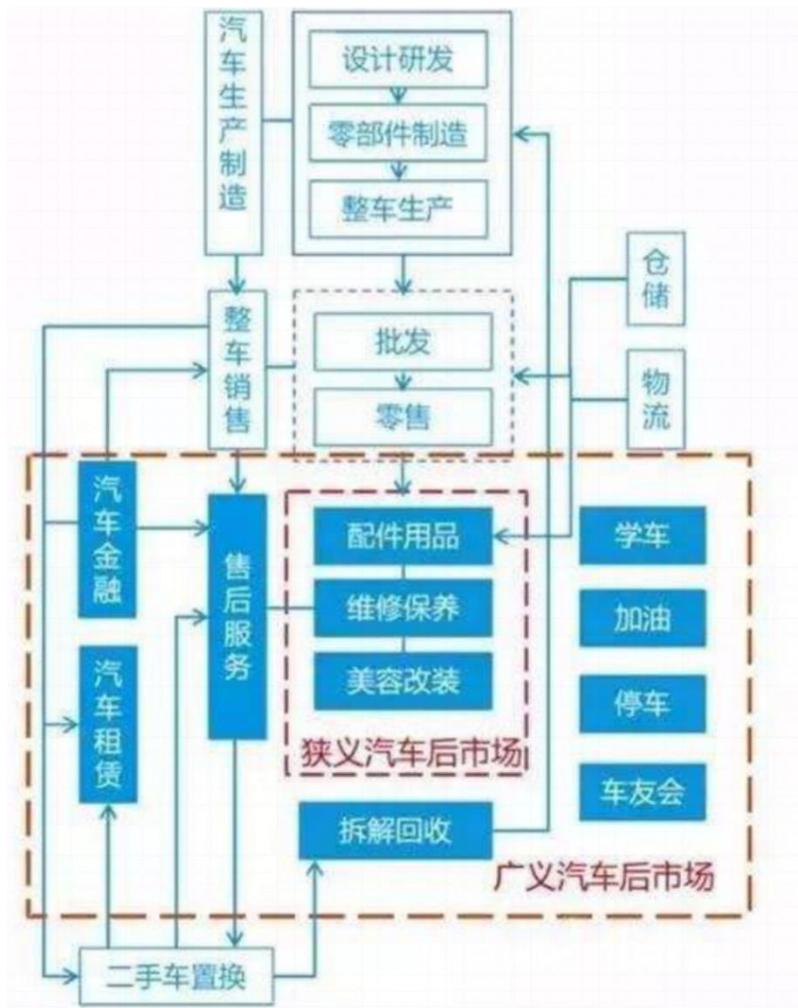
05 解决方案

06 案例分享

01 行业现状

汽车产业链 | 市场趋势 | 行业概况

汽车产业链示意图



门店系统在汽车行业的服务对象主要是汽车后市场领域的中小型门店，
如：**汽车美容保养店、汽车维修店**等。

市场趋势



截至2019年底，中国乘用车保有量为2.2亿辆，预计未来每年新车销量在2000万辆以上，乘用车总保有量在2030年达到4亿辆，平均车龄将从2019年的6.2年逐步上升至2030年的8.7年。以上因素将驱动中国汽车售后维修保养市场规模从2020年的6770亿元增长至2030年的1.7万亿元。

以汽车维修、汽车美容为代表的汽车后服务市场呈现出持续发展的态势。

行业概况

- 市场需求日渐增加，行业未来发展趋势：个性化、集中化、标准化、便捷化。

- 行业发展起步晚，个性化定制和一站式服务尚未成熟，信息反馈机制不完善，消费者需求不对等，中小型企业问题尤为突出。

- 技术人员素质较低，业务水平参差不齐，服务意识较弱，高级技术人员依旧缺乏。

市场需求增加

消费者行为成熟

行业起步较晚

市场整体质量低

从业者素质偏低

· 消费者越来越理智，对自身需求更加明确，“以养代修”“七分靠养，三分靠修”等的汽车保养意识增强。

· 行业准入门槛低，竞争大，国内汽车养护行业缺乏统一的经营和管理标准，呈现“散、乱、小”的局面，各服务质量难以保证。

一般汽车维修/保养店还有**低频消费、地域依赖性强**的特点。

02 常见店铺概况

常见运营模式 | 一般工作流程

常见运营模式



4S店

拥有原厂汽配渠道以及专业技师团队，积极拓展相关业务，在近年来也逐渐成为市场上的主要养护渠道。



连锁店

连锁店可以降低成本、降低风险、提高影响力、近年愈加受到青睐。



汽车修理厂

4s店管理模式类似。配备前台、维修车间和工人队伍、配件管理与采购、财务和技术支持客服。



O2O养护

即在线养护，由养护技师通过平台上接单进行上门养护服务。常见平台途虎养车、汽车超人。



路边店

人数少，工作繁杂，店面小、流量少，服务质量不一。店内多采用师徒制，对周边客源依赖性大。



一般工作流程

进店—→咨询—→检测—→确认维修保
养项目—→派工施工—→完工检测—→
客户结算



03 用户特征

用户简介 | 用户期望



类型一：小型店老板

老板本身技术出身，会参与到日常车辆维修保养工作中去。大多靠积累的经验、勤奋的干活和顾客的口碑支撑着店铺，缺乏专业的管理知识。人员管理、营销推广、客户服务、财务管理都是摸着石头过河。

期望：在控制成本的基础上能有更好的方式招揽客人，让店铺管理不繁杂，解放更多人力投入到服务中去，每月经营不再吃紧。



类型二：中型店老板

通常积累了一定的资金，有一定人脉和资源，懂得各项管理知识。较少参与门店日常维修业务，而更侧重于门店品牌打造、门店各项发展进度的整体把控、甚至是分店的日常管理。

期望：寻找到更好的营销方式和服务留住客人，挖掘性价比高的互联网平台，提升运营效率，让多家店铺管理更加轻松。



04

行业痛点



1、竞争激烈

4S店遍地开花，“抢饭碗”现象严重，门店经营模式单一，服务内容相似，难以有新突破。



2、拓客方式难以创新

活动信息传播过分依赖传单派发、微信群发，触达效果差。



3、各人员管理困难

对外，用户信息无法建档，难以推出个性化服务，难以实现用户留存和再转化。对内，员工工作情况难以掌握，业绩核查困难。



4、查看店铺数据难

门店数据系统落后，各收款渠道信息难以统计，财务核查易出错漏。



5、分店管理困难

人工管理成本高、各项服务、会员和活动等信息不共享，店员权限混乱。



05
解决方案

门店系统 · 汽车服务解决方案

通过“门店管理+营销推广”的方式，助力汽车服务门店实现互联网门店转型，挖掘和维护更多客户资源。

多种方式拓客



1.营销活动刺激新客

通过进店大礼包、拼团、推广有礼等，促进私域裂变，提升新客到店率。

2.小程序百万流量

利用微信小程序“搜附近”功能，快速提升新店存在感。

3.多渠道推广

为门店、员工和第三方等设置渠道码，拓宽推广面，各项拉新数据均可轻松追踪。

打破地域限制，借助互联网获得多方客源

会员服务



1. 一键预约

会员在线预约对应产品和服务，无需扎堆排队。

2. 会员关怀

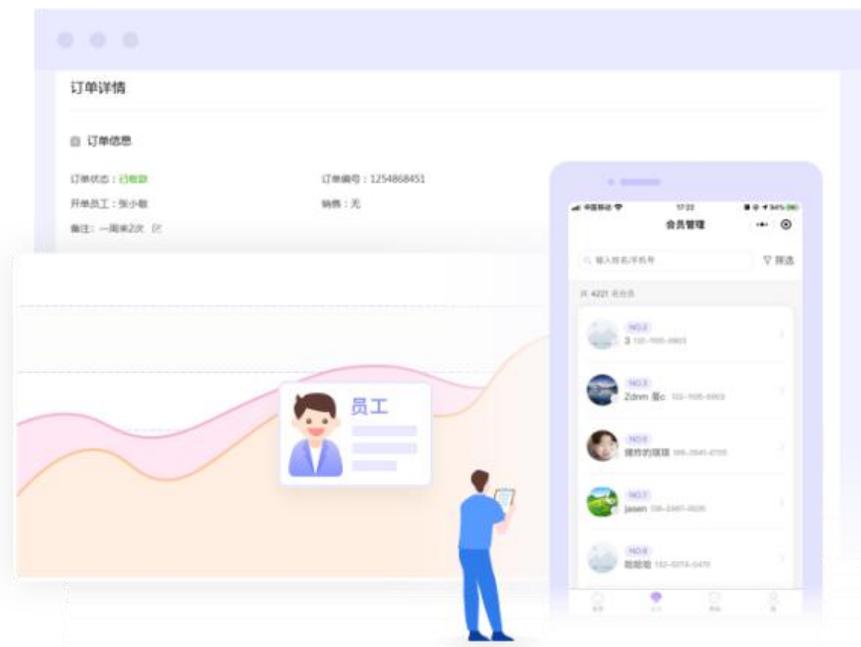
逢年过节、店铺优惠、生日祝福，短信通知，刺激会员再次消费。

3. 针对性服务

根据会员标签、消费详情、会员权益等明确用户画像，分析隐藏会员价值让制定个性化产品和针对性的“服务计划”，让店铺服务对上顾客“口味”。

掌握会员特征、提高顾客体验，个性化服务锁住顾客回笼资金

员工系统



1. 员工管理

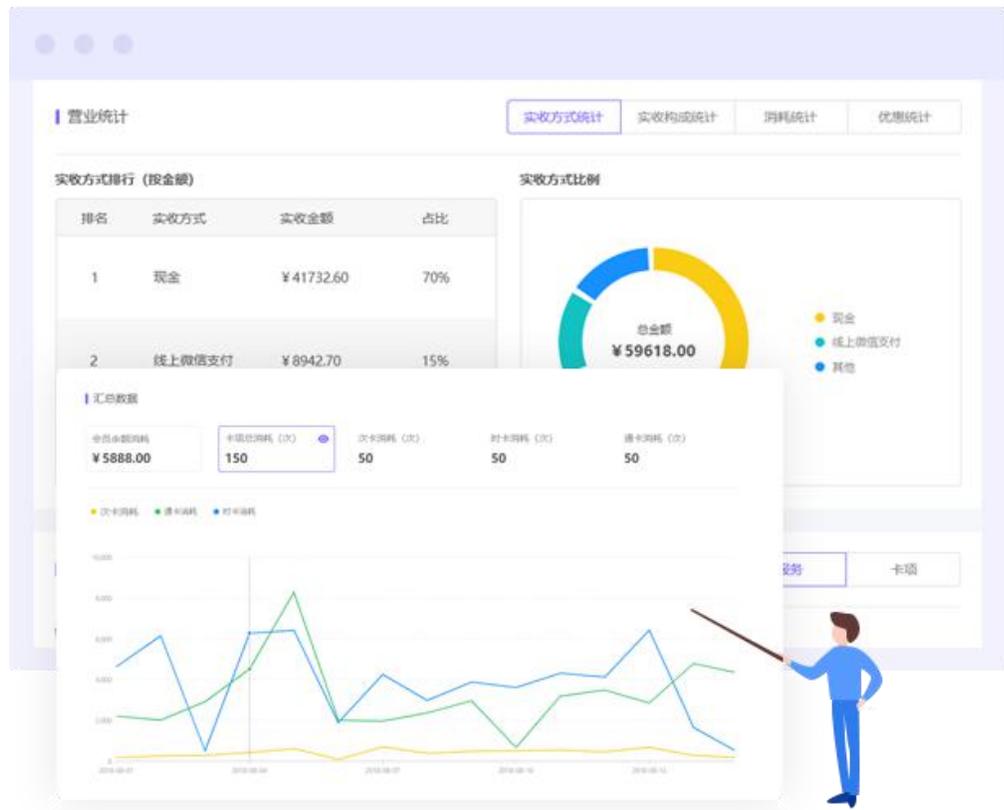
员工概况、智能排班、员工权限，提高管理效率。

2. 专属员工号

数字化记录员工工作轨迹，为绩效管理提供可靠依据。

掌握员工情况，确保日常运营有序推进

数据追踪



1. 电脑手机随时掌控

店铺情况电脑手机实时同步，随时掌控，简单方便。

2. 掌握店铺数据

可视化分析各项销售情况，精准掌握店铺经营数据，一应俱全，一目了然。

4

告别繁杂核账，提升经营效率

多门店管理



1.总部统一管理

总部灵活设置服务、卡项上架门店，统一策划和发布营销活动，并按门店筛选并监控预约订单。

2.客户流量精准承接

根据地理位置推荐附近门店，门店列表自由切换，支持门店统一品牌风格。

3.细分门店操作权限

实时获取订单并处理，店员权限灵活配置，可独立设置门店客服。

关联多店让管理简单高效，有效降低运营成本

01

新客有礼，扫码领取会员卡
可获得进店大礼包！



店铺引流

- 线上
进店有礼
营销海报
小程序
拼团
大转盘
推广有礼
- 线下
推广奖励
投放广告
卡券系统



02

客人进店

- 在线预约
商家端预约
小程序预约
预约提醒
预约记录
会员预约码

03



开始服务

- 到店转化
购买会员卡
会员储值
优惠券
消费积分
- 员工端
员工开单
员工业绩

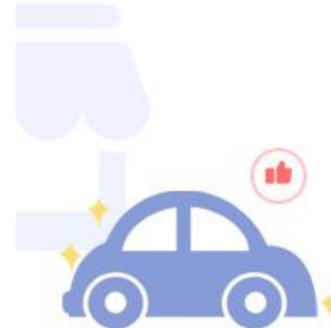


04

前台收银

- 收银方式
手机端
电脑端
- 便捷收款
多种支付方式
会员卡
优惠权益
会员余额

05

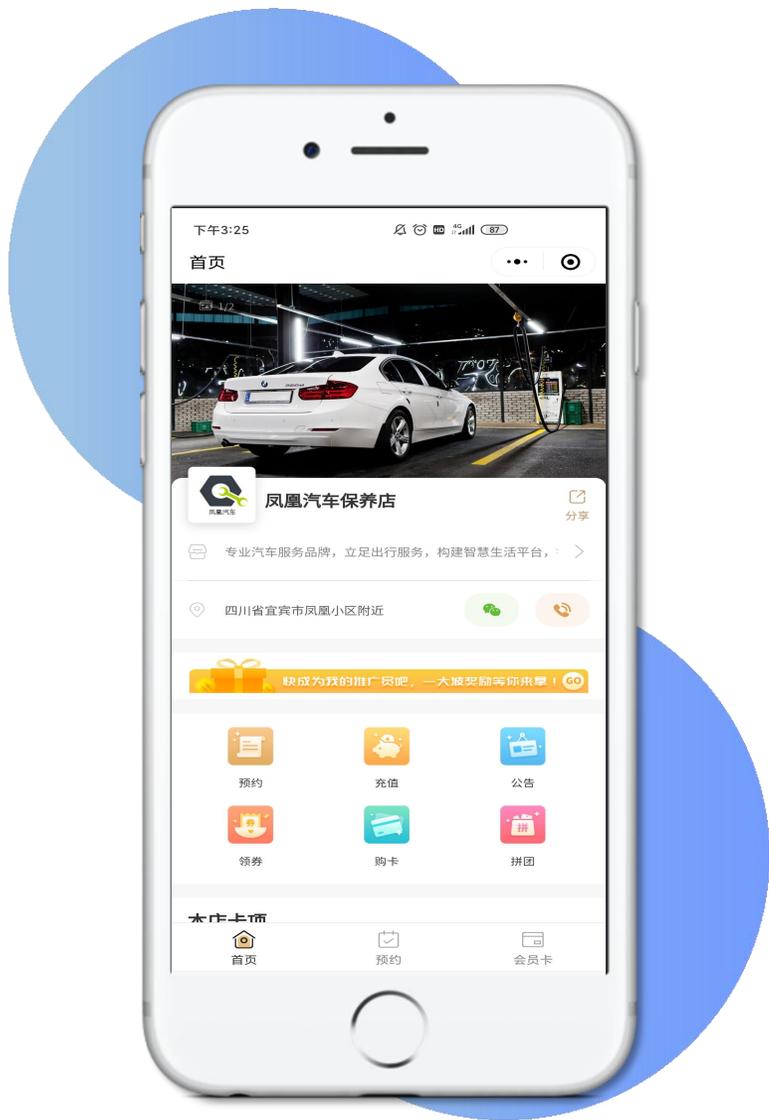


客人离店

- 离店维护
会员档案
短信营销
客户关怀
活动推送
线上店铺
- 营销闭环
老带新口碑宣传
多人拼团
积分商城
海报裂变



06
案例分享



凤凰汽车保养店

凤凰汽车保养店创办于2018年，位于中高档小区附近，地理位置相对优越。

不过传统汽车保养店的开拓市场难、旧客维护难、资金回笼速度慢、账目难以核对等问题都让凤凰店的发展举步维艰。

加上附近同行店的日益增多，竞争压力增大，都多次让凤凰店面临倒闭的风险。

1、拉新拓客

使用前：宣传主要靠派传单，费时费力，大部分传单都被扔进了垃圾桶。

使用后

a. “搜附近”功能

微信官方开放了附近的小程序，凤凰店利用其自带流量轻松向周边居民进行曝光，且关联推送给公众号粉丝，提高了凤凰店的存在感，从而获取更多线上资源。



b. 营销拼团

凤凰店在开业初期利用营销功能板块，发起【拼团活动】。采用裂变的方式成功拓客，省心省力又省钱。



c. 有奖推广

凤凰店还让会员与员工化身“推广员”，配置渠道码让各个推广员数据有迹可循。



2、在线预约

使用前：1、凤凰店的产品服务顾客要到店才能了解。
2、节假日前夕扎堆排队，师傅分身乏术、顾客也容易不满。

使用后

a. 进店有礼

顾客线进入店铺，注册成为会员即可领取进店优惠大礼包。



b. 上架产品

凤凰店上架了“洗车、消毒、补胎、漆面护理”等服务，顾客可以随时查看，了解详情，降低了门店解释成本。

本店服务



c. 预约功能

根据师傅排班情况和服务所需时间进行个性化设定。顾客只需提前预约，到店即服务、快速高效。若预约满额，系统自动停止该服务预约功能，减少了顾客因长时间等待而产生负面情绪的情况。



3、会员管理

使用前：会员优惠群逐步失效，用户屏蔽消息，优惠信息难以触达。

使用后

a. 会员档案

凤凰店使用系统为每位会员建立完整档案，通过打标签建立独特会员画像。授权员工可通过档案快速了解会员消费明细、预约、卡项余额等。系统还会自动发送生日祝福及卡项到期提醒，让会员感受到细致的照顾。



b. 会员储值

凤凰店设置了不同阶段的会员充值赠送规则、次卡优惠套餐和汽车保养“服务计划”。客户充值后即可使用，提高了会员消费的持续性，加速资金回笼。



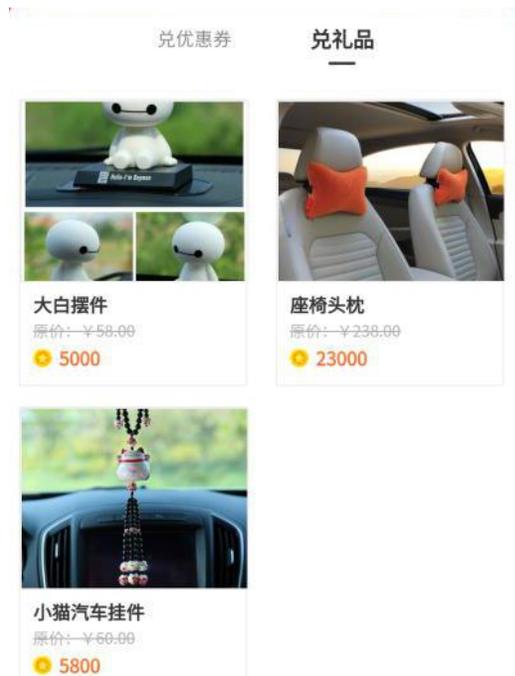
4、会员复购

使用前：凤凰店的旧顾客难以维护，回头客越来越少，资金回笼速度慢。

使用后

a. 积分商城

会员在消费后获得的积分可在积分商城兑换
如：汽车摆件、靠枕等礼品和优惠券，
进一步促进顾客复购。



b. 会员复购

凤凰店会利用短信和公众号等功能将每月的【大转盘】【老带新】等活动推送给会员，刺激沉默会员回流，提高会员复购率并形成再次拉新。



5、数据板块

使用前：凤凰店财务数据系统落后，容易故障且操作繁琐，财务数据核查起来费时费力，会出现错漏，经营效率大大降低。

使用后

a. 兼容多种开单形式

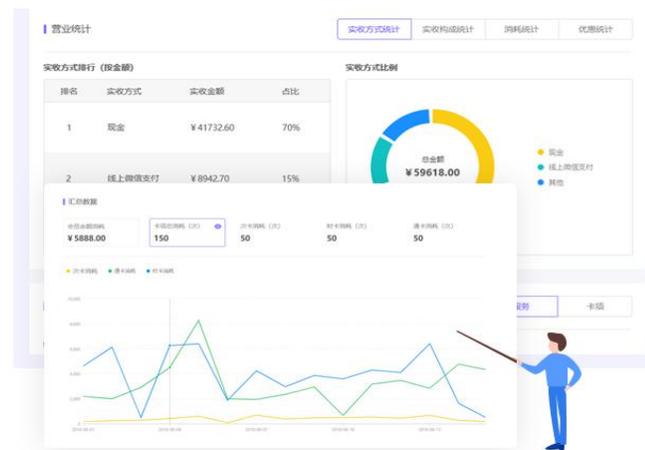
满足凤凰店进行微信、支付宝、POS机、团购等记账收款和扫码收款的需求。所有开单信息分类型生成订单记录并支持导出。

● 现金 ● 微信(记账) ● 支付宝(记账)

● POS机(记账) ● 团购(记账) ● 其他

b. 可视化数据分析

后台自动生成可视化图表，各项数据一目了然。支持手机、电脑同时管理。店员在外服务时，通过进入商家端小程序后台，查看各项经营状况。



6、服务计划



类型：三年六次车辆保养服务计划

价格：2100元

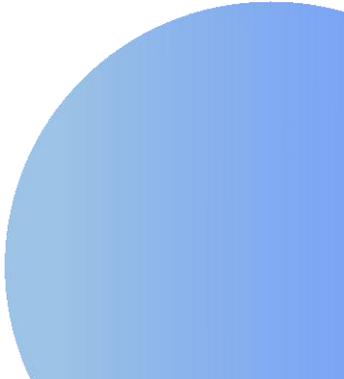
保养内容：车辆检测+机油+机油滤芯+洗车赠送

增值服务：空气/汽油滤芯和各系统保养折扣

场景

凤凰店给车主王先生制定了一个“三年六次”车辆保养服务计划，选定了三年内每年的2月第一个周五17点—18点和8月第一个周五的17点-18点服务，确定师傅为经验丰富的李师傅。

提交服务计划后，每年接近保养日的时，系统都会发送服务提醒短信给王先生和李师傅，确保双方做好相应的准备。服务当天对应时刻，其他顾客便不能预约李师傅为其服务。



END 谢谢观看