

# 2018 CHINA USED CAR ASSEMBLY 中国二手车大会

梅赛德斯-奔驰星睿认证二手车  
效率提升和客户体验创新

郭浩 先生  
二手车业务总监

北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司

# 超越，从未停歇

梅赛德斯-奔驰助力德国国家队驰骋赛场

心所向 驰以恒



## 演讲内容

品牌认证二手车

客户

效率

体验

# 品牌认证二手车代表了二手车行业的品质、信任和尊贵服务

今春,宜置

即刻加入梅赛德斯-奔驰

猎青行动  
置换/重购计划



Mercedes-Benz  
The best of nothing.

星睿首页

星睿服务

客户专区

经销网络

星睿动向



品质

信任

尊贵

## 星睿认证二手车 信赖之选,源自梅赛德斯-奔驰

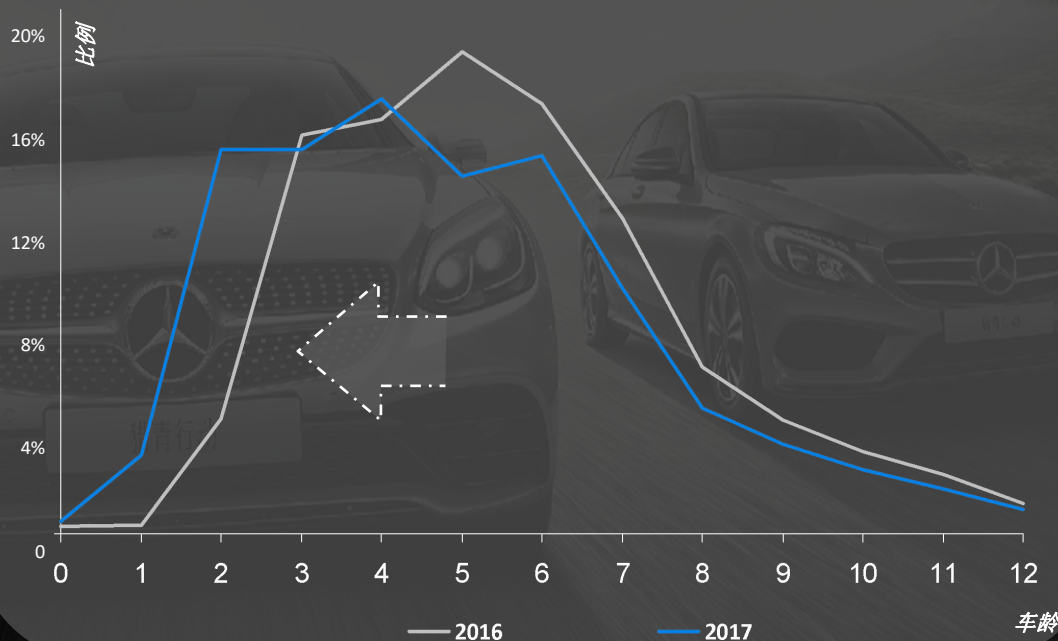
尊贵,是一种体验,更是一种品质的历练。正如梅赛德斯-奔驰一贯秉承的高品质服务理念,星睿认证二手车业务更将星级服务推崇备至:凡在购车一年内,或车辆行驶里程20,000公里以下1您即可享受梅赛德斯-奔驰提供的星睿保修服务,轻松尊享梅赛德斯-奔驰全方位的服务体验。



# 客户消费行为- 车辆使用周期缩短，置换频率加快

车辆使用周期

奔驰二手车车龄分布





# 终端顾客和经销商都是品牌认证二手车服务的客户

超越，从未停歇

梅赛德斯-奔驰助力德国国家队驰骋赛场

心所向 驰以恒

## 品牌认证二手车



赋能经销商

经销商

终端顾客

赋能消费者

效率提升

客户体验

如何解决效率和体验的矛盾??

# 通过流程和技术创新同步提升效率和体验

今春,宜置换,宜重购,宜收获惊喜

即刻加入梅赛德斯-奔驰“猎青行动”

猎青行动

赋能  
消费者

用户  
体验研究

新技术提供透明、  
公正、便捷,  
以及以体验为中心  
的奔驰新零售

星  
睿

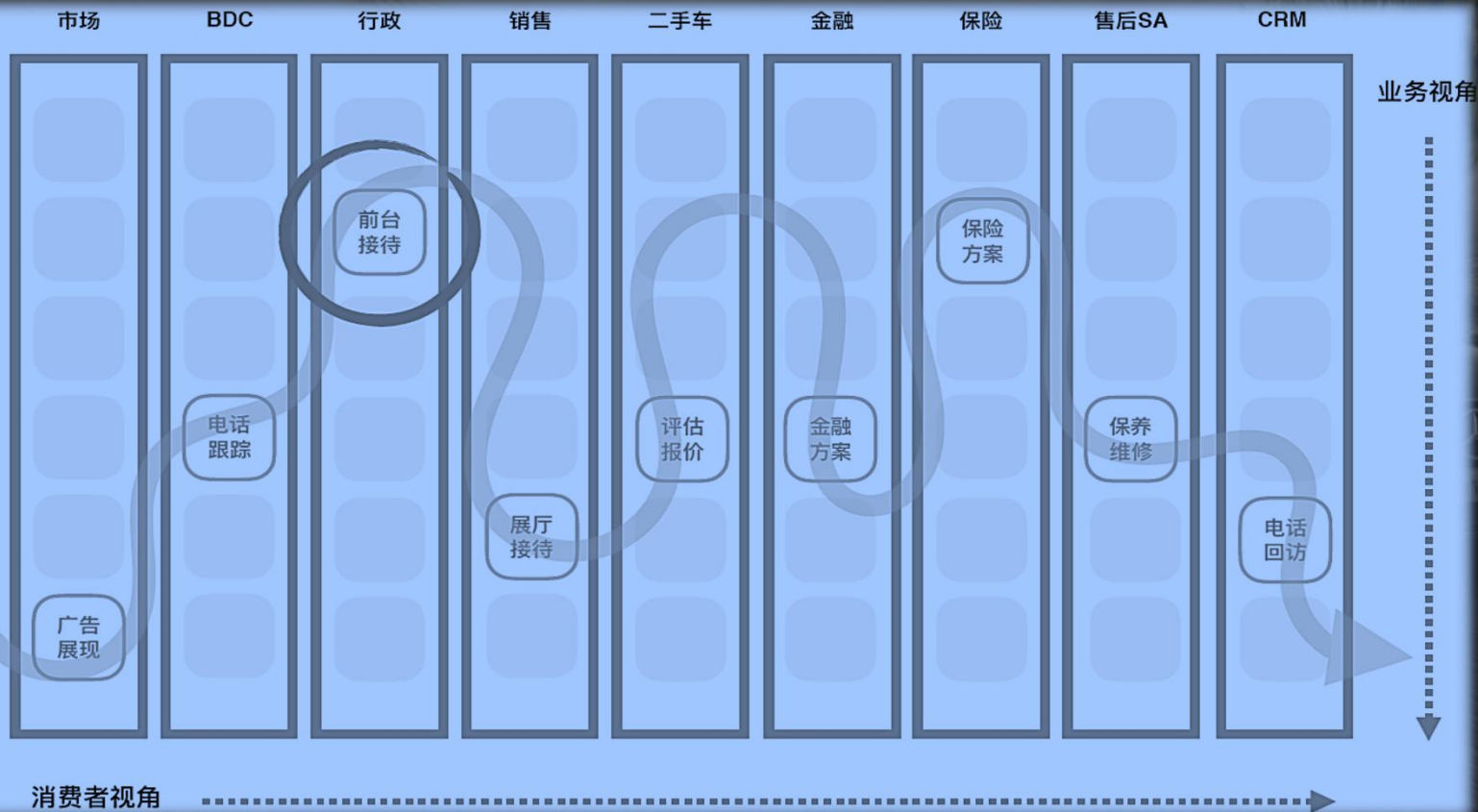
StarElite  
认证二手车

经销商  
流程再造

通过创新的数字化  
工具和系统提升经  
销商效率

赋能  
经销商

# 消费者二手车业务旅程

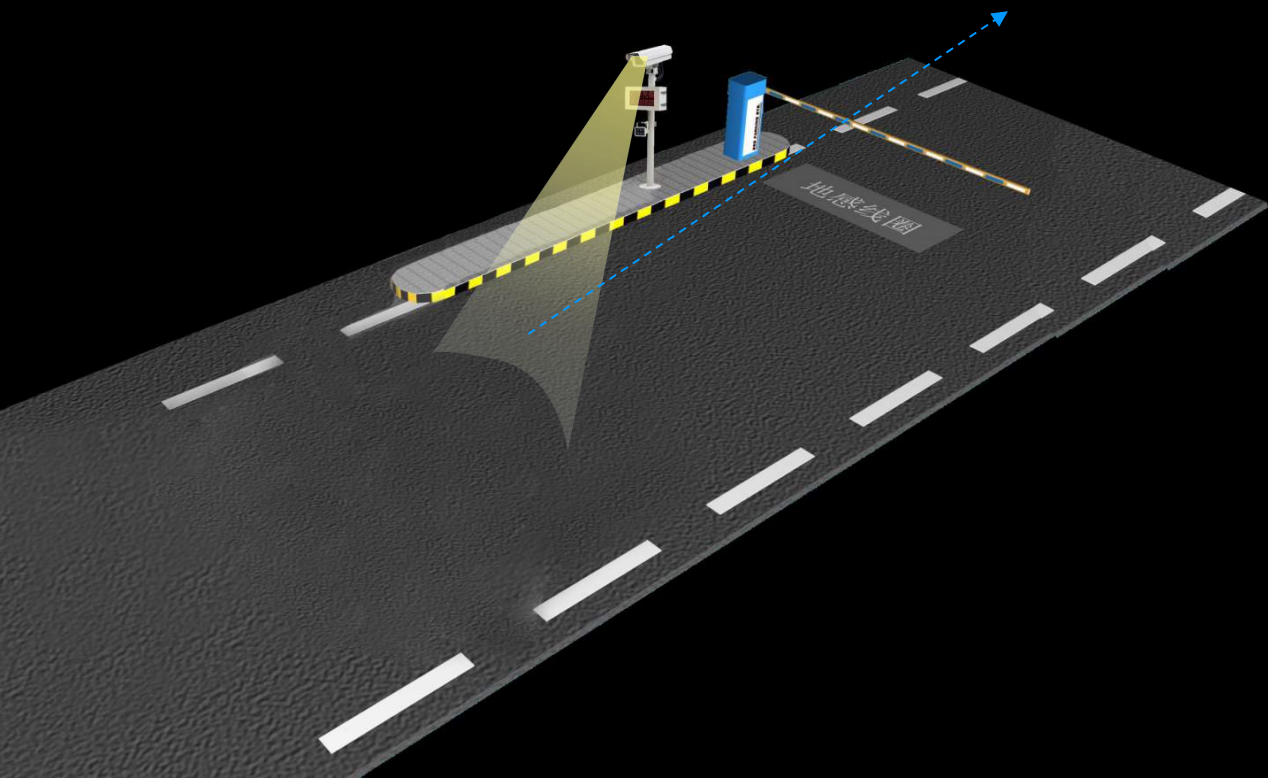






# 通过微信平台程序和智能道闸同时提升经销商效率和客户体验

鲁B·91Z71



自动查询数据，通知评估师...

> 已估价通知

买车客户，鲁B91Z71已到店

销售顾问：涂伟

上次估价：19万元

估价日期：2017-09-20

该车第三次到店，已估价，请持续跟进

> 未估价通知

买车客户，鲁B91Z71已到店

销售顾问：涂伟

上次到店：2017-09-20

该车第二次到店，未估价，请跟进估价



# 通过智能车辆检测同时提升经销商效率和客户体验



Protocol: vehicle analysis

Client: [Form fields]

Vehicle: [Form fields]

Technician: [Form fields]

Checklist:

- Exterior
- Interior
- Engine
- Transmission
- Brakes
- Steering
- Wipers
- Lighting
- Fluids
- Wash/Wax
- Documentation

3D Model of a car with callouts for 'Front end and wheel hub', 'Check oil and filters', and 'Rear end and glass'.

Protocol: vehicle analysis

Client: [Form fields]

Vehicle: [Form fields]

Technician: [Form fields]

Checklist:

- Exterior
- Interior
- Engine
- Transmission
- Brakes
- Steering
- Wipers
- Lighting
- Fluids
- Wash/Wax
- Documentation

3D Model of a car with callouts for 'Front end and wheel hub', 'Check oil and filters', and 'Rear end and glass'.

Protocol: vehicle analysis

Client: [Form fields]

Vehicle: [Form fields]

Technician: [Form fields]

Checklist:

- Exterior
- Interior
- Engine
- Transmission
- Brakes
- Steering
- Wipers
- Lighting
- Fluids
- Wash/Wax
- Documentation

3D Model of a car with callouts for 'Front end and wheel hub', 'Check oil and filters', and 'Rear end and glass'.

Protocol: vehicle analysis

Client: [Form fields]

Vehicle: [Form fields]

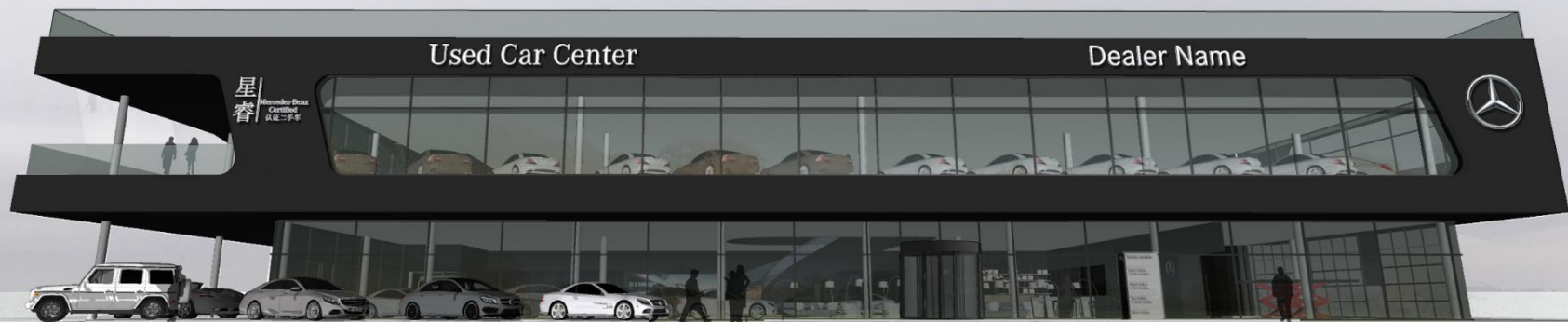
Technician: [Form fields]

Checklist:

- Exterior
- Interior
- Engine
- Transmission
- Brakes
- Steering
- Wipers
- Lighting
- Fluids
- Wash/Wax
- Documentation

3D Model of a car with callouts for 'Front end and wheel hub', 'Check oil and filters', and 'Rear end and glass'.

# 二手车中心-奔驰2020新零售概念



# 2018 CHINA USED CAR ASSEMBLY 中国二手车大会

谢谢!