

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

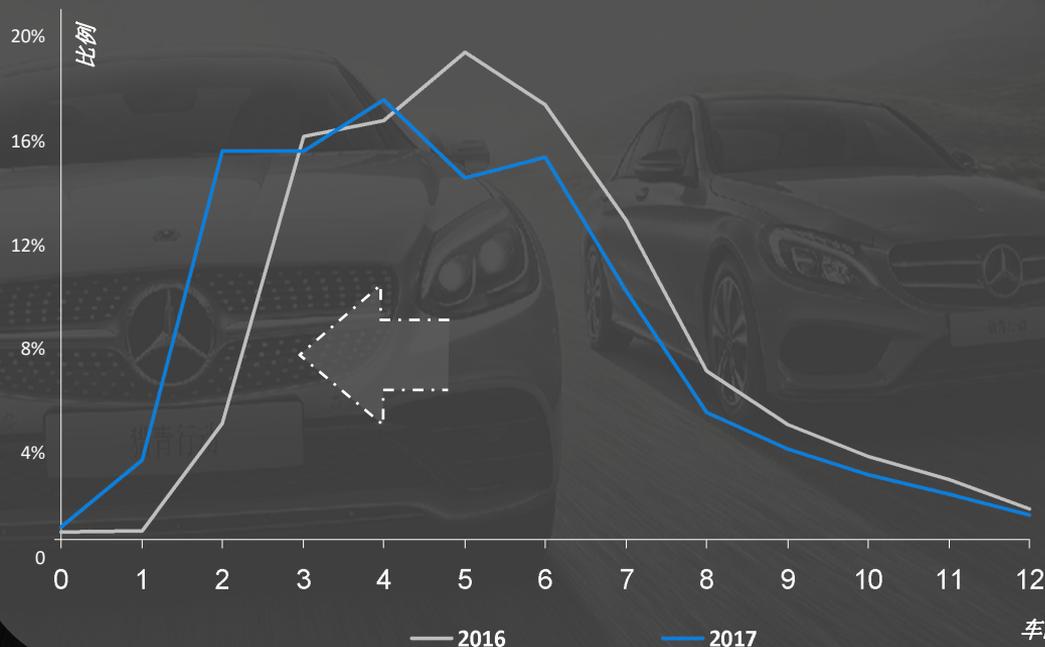
尊贵,是一种体验,更是一种品质的历练。正如梅赛德斯-奔驰一贯秉承的高品质服务理念,星睿认证二手车业务更将星级服务推崇备至:凡在购车一年内,或车辆行驶里程20,000公里以下1您即可享受梅赛德斯-奔驰提供的星睿保修服务,轻松尊享梅赛德斯-奔驰全方位的服务体验。



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

赋能消费者

经销商

终端顾客

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

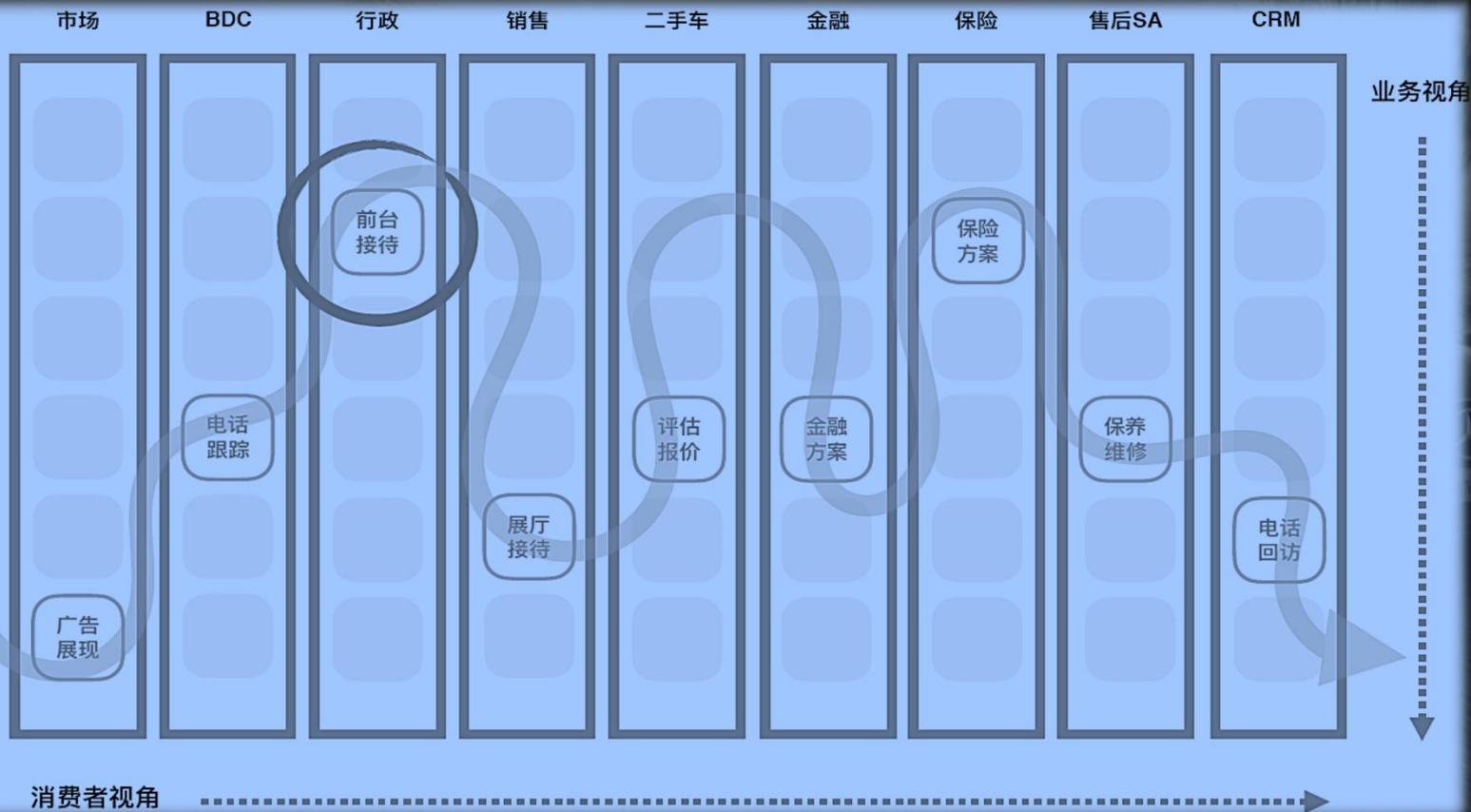
StarElite
认证二手车

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

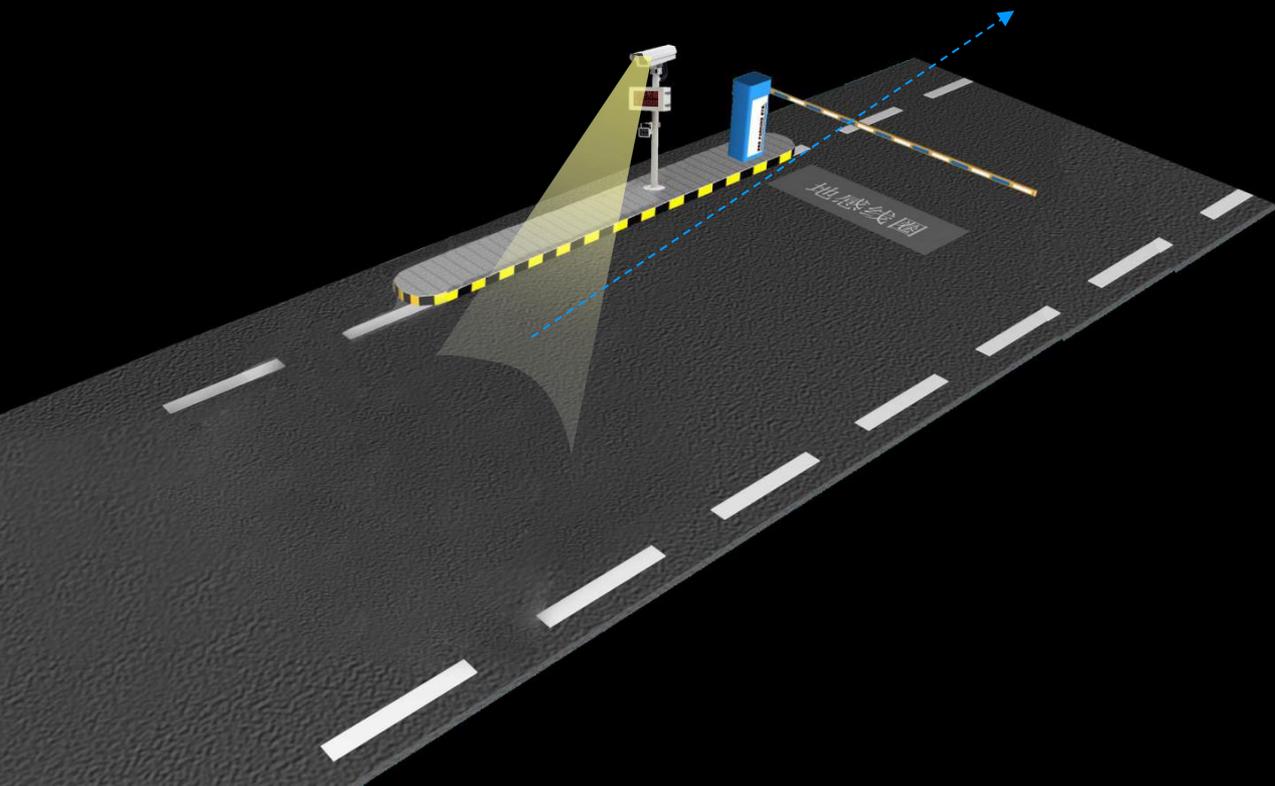
赋能
经销商

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

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!