

直击安顺车市三月活力锐减

本报记者 孙克军

小排量车辆购置税优惠取消、油价继续上涨、金融政策从紧……在诸多不利因素的围攻之下,车商们往往会选择了以多种多样的营销活动来迎接新的挑战。经销商从客户买车能享受节能补贴购车优惠,再到万元大礼包的赠送,甚至提倡市民用明天的钱今天消费一贷款买车等等,相比之下,三月份安顺车市明显少了几分活力。

3月29日下午,记者在中天奇瑞、比亚迪、北京现代、东风雪铁龙、上海大众等几家汽车销售店看到,多家店前冷冷清清,前来真正购车的人寥寥无几,来此逛车市的多数都是预先来了解车况,不经意间你会发现:许多市民在看车,对比选车的同时,嘴里都在谈论着哪家价格合理,维修方便,哪家的性价比好……但并没有出现忙碌的订车、交车场景。

据上海大众安顺专营店销售部李经理告诉记者,年前汽车的销量还是较为可观的,平均每月销量大都在三十辆左右,现在多款家用轿车已经没有现货,如果市民想购买也只能通过预定的方式,像销量较好的别克凯越、雪佛兰科鲁兹、大众朗逸等这些深受消费者的车型,如果要购买的话,很多情况下都要提前预定,像大众朗逸、宝来比较好卖,只能提前预定,这样的市场行情,连汽车厂商自己都惊叹不已。

另外,自主品牌也不甘示弱,比亚迪F3、奇瑞旗云、夏利等是自主品牌中的翘楚,大有将合资品牌拉下马的阵势,也比较好看。

进入三月份以来,安顺汽车的销量较一、二月份减少了将近一半,经销商表示,尽管销量下降了,但总体情况还是差强人意的,近年来随着生活水平的提高,私家车拥有量越来越多,买车的市民每天都在不断增加,人数还是比较可观,还是比往年多,像一些实力较小的销售店平均每天能卖一辆就已经很不错了。

安顺市机电设备的负责人还向记者介绍,以往年他们整个年的销售业绩600量为例,今年也差不到那几去,估计和往年差不多,如果后期市场好的话,今年估计会超过往年,而三月份是汽车销售淡季,商家会打出一些优惠活动,但让利不会太多。

随后,记者采访了前来购车的张先生,“今天来主要是咨询一下价格,回去以后还要和家人商量一下,毕竟买车也算得上件大事,如果价格适中的话就在这边买算了,以后的汽车保养也方便,如果价格相差太大了,我就打算到贵阳汽车城去看看,毕竟那里的选择范围要大些。”张先生说。

像张先生一样,大多市民在家门口买车,图的就是便利实惠,大部分都是抱着先来看看的态度,至于能否签订,却有许多未知数,很多市民都是货比三家后才最终做出决定,另外,安顺车市资源的有限性也给老百姓购车带来了诸多不便。

3月份已接近尾声,本月安顺车市行情不容乐观。相比贵阳的汽车市场,安顺的车市不能简单的用一个“淡”字来形容,在市场观望情绪严重的地区,汽车行业的发展与城市化进程是密不可分的,毕竟车市和其他市场一样,是靠千千万万的消费者来带动的,这其中不仅包括品牌、质量、信誉……还有特定的市场环境。

通过经销商,记者了解到,作为贵州省的省会城市贵阳,因其经济发展速度和地理优势,很多汽车经销商便在那里落叶生根,纷纷进驻贵阳市场,因此,这些年贵阳汽车市场迅速发展,某些品牌的汽车价格相对安顺地区便宜一些,这是事实,受其影响,很多人一旦买车,头脑里便已形成一种习惯,一种心理上的认同,无非是车型齐全,各种款式多一些,可供人们挑选的余地多。近年来,安顺的汽车市场正逐渐成长壮大,车价呈多样化,价格随着市场的变化而变化。“目前,本地市场的车价和贵阳已经相差无几。”东风悦达·起亚负责人告诉记者。

针对目前的情况,市场管理负责人表示,在日后经营的过程中,可能会做一些相关的宣传和引导,吸引更多的顾客对所购车型的引导和认识,通过提升服务方便客户选购。而作为客户,他们在选购和决定购买,都存在一个过程,而在这个过程中,很多人会结合自身实际情况,经过一番慎重的考虑分析而最终决定。



2011 上海国际车展新车前瞻

长安方面除了悦翔取得了不错的成绩外,再向上的A级车市场的确缺乏一款拳头产品。而C201就是一款被寄予厚望的车型,严格来说它并不是标准的志翔接班车型,可能会和目前的CX30形成高低不同定位的同级车型。



全新A6L的内饰整体造型与现款有着很大的不同,环抱式的整体轮廓,更符合新潮流的功能布局,都会让全新A6L比现款更有吸引力。当然,值得消费者关注的还有升降式的导航屏幕、第四代MMI系统等。

全新奥迪A6长轴版
新车价格:40-75万
关注指数:★★★★★



一汽大众引进第七代帕萨特,将引进长轴版本的说法由来已久,但至今仍没有一个确凿的说法,所谓B7L,仍处于“传说”阶段。尽管这个“传说”99%变为现实,但我们还是更希望有个现实的证据来印证。最近,我们获取到了B7L的近身谍照,终于让传言变为现实了。

长轴帕萨特 B7L 新车价格:20-25万
关注指数:★★★★★

自主品牌领头羊华晨汽车将在上海车展发布中华首款SUV的消息不胫而走,引发各界人士对这款车的种种猜测。据华晨汽车有关负责人透露,中华SUV是华晨汽车在产品线上迈出的历史性一步,是中华品牌实施“占领中端,上下延伸”战略的阶段成果。同时,这款车的问世也意味着自主品牌向国内潜力巨大的SUV市场发起了进攻号角。华晨SUV A3上海车展首发
新车价格:14-17万
关注指数:★★★★★



之所以说量产版的Veloster比当年的概念车更大胆,在于它采用的非对称式车门设计。位于驾驶员一侧的车门只有一个,仅提供驾驶员进出。而位于副驾驶一侧,采用了常规的双门式设计,后排乘客可以通过这一侧的后门自由进出。现代 Veloster
新车价格:16-18万
关注指数:★★★★★



汽车4S店基本成为汽车厂家的附庸,许多4S店很难有自身的品牌形象,中国汽车市场的不成熟也直接造成了汽车4S店的扭曲,以销量换利润,以维修和保险资金成为众所周知的现象。

出现了一股让4S店集体困惑的行业风气:一些4S店里的骨干维修技师,甚至是维修负责人,竟敢4S店售后利润之高,再加上掌握了一定的厂家和配件资源,便跳槽出来开维修店,因为这些4S店“元老”掌握了许多保有客户的资源,维修店的价格远远

低于4S店,目前许多4S店维修工位紧张,根本满足不了客户的正常保养需求,这让不少4S店流失了大批售后维修保养客户。纵观各地车市,如何想办法留住过了质保期之后的保有用户,已经成为许多车行面临的重要问题。(综合消息)

为留住过保客户

国内众多4S店设法提升服务

“专修店”老板大多有4S店售后经历

以往在人们的印象中,车辆的原厂配件只有在4S店才能够买得到,然而近几年来,这种局面出现了一些变化,也导致很多4S店客户的流失。

“有一些是我们防不胜防的,一些维修师傅甚至是维修负责人出去另起炉灶自己开维修店,凭借以前和厂家以及配件供应商的关系,他们也能拿到一些原厂配件。”某经销商“如此”坦言。只要有市场,什么情况都会有。有些客户的车过了质保期,或者已经开了很多年,考虑到修车的

便利性与低价格优势,的确会另做它选。目前全国豪华品牌的售后流失不在少数,据业内人士爆料,不少豪华车专修店的老板,都有曾经在豪华品牌4S店从事售后维修工作的经历。

不要说豪华品牌,中低端品牌的这种现象更为普遍。先不论流失的原因是什么,关键是这其中有一个庞大的市场。所以,不少4S店维修技师在积累到一定工作经验与客户资源后,自己出去开维修店早已是一个普遍现象。

当前,在汽车维修方面,最为敏感的就是配件问题,在国内,汽车厂家的原厂配件开始只供应4S店,这就造成4S店一度垄断售后业务的局面。而随着市场的放开,一些豪华品牌快修店,也通过全球采购的方式直接在国外订货,其零部件的费用比4S店要低。而对于合资车型的国产零部件,也分原厂件与副厂件,有业内人士透露,原厂件与副厂件的区别主要不在质量上而在商标。而目前市场上以次充好的假配件大都出现在小规模的汽车维修店中。

此外,有些客户离4S店距离并不近。因为4S店的正规以及品牌效应,大多数消费者买车时不会计较4S店偏远,但维修时却对4S店没有那么高的热衷了。而小的维修店、美容店则在市区遍地开花,方便、快捷。

费用过高、等待时间长致客户流失

4S店有汽车厂家的支持和监督,其最大优势是:维修、配件质量有保证。但在车辆的正常使用中,需要大修的机会毕竟不多,一般情况下都是一些例行的保养和小修,车主不愿花费时间和精力去4S店维修。因此在保修期外,除非大修,4S店想要留住日常保养客户有一定的难度。

这其中,价格昂贵往往是车主在保修期后不愿去4S店维修保养的最主要原因。仅以后保险杠喷漆这一项业务来

说,普通20万元价位以下的车型,在4S店需要450元—1000多元不等,而在一些快修店做此业务,收费仅为200元—300元。在工时费方面,4S店与快修店相比也完全没有优势。即使经销商为了维系客户,通过打折方式进行让步,但总体费用依旧过高,仍然让一些客户望而却步。

其次,等待时间过长也是车主保外不去4S店的原因之一。由于厂家指定新车的各种维修保养必须在特约维

修站进行,一旦该品牌汽车在市场上保有量达到一定量时,车主进行维修保养就需要长时间等待。快节奏高效率的时代,人们的耐心和时间也越来越少。

此外,有些客户离4S店距离并不近。因为4S店的正规以及品牌效应,大多数消费者买车时不会计较4S店偏远,但维修时却对4S店没有那么高的热衷了。而小的维修店、美容店则在市区遍地开花,方便、快捷。

很多品牌至少三成“过保”客户流失

一方是使出了浑身解数要留住客户,另一方却毫不犹豫地抛弃对方。这一方是汽车4S店,另一方则是无数已经逃离4S店的“过保”客户。

尽管现在每家4S店都在强调售后服务,这两年,大家的售后服务质量也确实越来越好了,可离开的人,还是照样离开了。面对这种情况,很多经销商很无奈。

如何留住“过保”客户,早已成了各家4S店的心病。尽管每家4S店都已经意识到了“过保”客户大量流失的问题,而且也各自使出了“十八般武艺”,来挽留这些车主。

有经销商坦言,在各种优惠措施面前,也确实出现了一些流失后又重归4S

店怀抱的车主,但仍然有一个偌大的群体,抛弃了有质量和售后保障的4S店,而选择市场相对混乱的小维修厂。

“过了保修期我能不去4S店就尽量不去了”似乎已经成为了很多车主的共识。而对于车主,有人担心4S店店大欺客,有人则不信任小汽修店的维修水平。

车主心声

一般保养到快修中心 大修去4S店

一般的家用汽车每5000公里都要进行机油、机滤的更换,如果次数都到4S店更换,费时、费力,还贵。所以对于这类没什么技术含量的活,完全可以放心地交给社区快修店打理。但如果真是遇到了较大的故障,那您还得去专业的4S店。对于涉及发动机、变速箱、底盘、电脑等部件的维修,部分车主的观点是一定要上4S店修理。一个朋友的波罗,本来只是发动机有些轻微的烧机油,结果在经过一家小修理厂维修后相继出现了打不着车、高速异响等许多莫名其妙的毛病,最后那个朋友不得不重新花钱到4S店进行了彻底维修,结果里外一算还赔了上千元。所以关键部位的故障,一定要选择4S店修理。

有疑难杂症先去4S店做免费诊断。现在的汽车都配备了复杂的电子系统和精密的机械元件,在遇有较大故障时,绝对不是路边摊或汽配城所能解决的。

想修理一辆构造复杂的现代汽车,除了要有丰富的专业经验外,更重要的是依靠其先进的电子设备辅助检修,而这正是那些小店所不具备的,这时您就要相信品牌店的实力了。现在的4S店为了拉拢客户基本上故障检测都是免费的,所

以您可以多跑几家4S店先检测一下故障根源,如果几家店给出的答案都一致,那就基本上可以判定问题的所在了。

不过这时还不用急着掏钱修,如果维修的工艺不算复杂,那您可以从4S店内买出配件,然后到汽配城内找修理工更换,当然,如果涉及到了电子装置,那最好还是别省那点钱了。

不盲目追求原厂配件。其实现在各地的汽配城里有好东西的,我有时候就去那里溜达溜达。我的车进气头段的空滤外塑料盒,4S店要两百多元,汽配城80元一个的副厂件满街都是,实际上这些东西的质量并不差,买了之后发现用起来挺好的。

不过讲到选配件,也不能说什么都随便去买个副厂的配件,得有自己的原则。像有些塑料件,即使副厂的不如原厂耐用,也不至于让您的车上抛锚,大不了花几十元再换一个,再比如空滤的塑料盒,这种东西不属于汽车的核心机构,有问题也不至于对爱车造成永久伤害。但是像刹车片和油管、皮带等关键的部件我就不会用副厂的,因为副厂配件的质量毕竟不可靠,如果这些关键部位出了问题,那就是省小钱,吃大亏了。

经销商对策

提升服务让客户感受诚意

在发现4S店维修保养收入有所下滑时,许多经销商都在积极采取着措施。“内部的培训很重要,其实汽车经销商现在越来越注重强化业务流程和提高员工对服务态度的认识。4S店一定要让客户感觉到与外面的维修店无论是人员素质还是服务质量上都有本质的差别,让他们觉得花多点钱享受更好的服务是值得的。”

现在很多4S店推出的维修保养优惠活动,主要对工时费进行打折,实际上看似是小事,往往都是实打实的优惠。很多车行推出活动是为了回馈客户,不是给客户“埋坑”,他们不需要购买数千元的充值卡,而是实际维修费用直接打折,让客户真正感到诚意。这种有诚意的做法,往往还是能起到效果的。”

希望厂家能降低配件价格

过了质保期后,车主就出现分流。一是价格原因。整车质保期后,各种修车费

用都需车主承担,车主对修车价格更为敏感。4S提供的配件质量好、服务环境好、服务到位,修车费用自然较高,可是,这对多数车主的吸引力,远不如低廉的价格;二是便利性原因。有些车主的居住位置距离品牌4S店比较远,当他们发现家附近有比较正规的维修厂时,多半会就近维修,节省时间。

许多厂家希望通过回馈客户、降低自身利润的办法将他们留住。毕竟客户流失就相当于完全失去了盈利机会,降低利润还有望靠量取胜。

维修费用打折不同于工时费打折,维修费用包括材料费和工时费,在这种折扣力度下,有些时候相当于免掉了工时费。4S店为车过了质保期的客户提供VIP绿色通道,节省他们排队修车的时间。同时,车主的修车费用都可以累计积分,适时可以兑换礼品。

另外,光靠经销商降低自身利润采取的措施的效果有限,客户希望厂家能够了解

他们的真实状况,在源头上降低经销商的配件进货价格。

4S店可尝试建自己品牌的快修店

很多车主认为,一般保养就是更换机油、机滤。按照汽车维修方面的相关要求,更换机油、机滤只是保养的一部分,车辆检查也是一项重要内容。如果车主在4S店做保养,车主交的费用中还包含轮胎、刹车、灯光、雨刮、电子部件等多项检查。通过这种全面检查,4S店会提醒车主哪些部件已经受损,并在多少里程内必须更换,这样可以有效主动避免发生故障。很多店里会把各种检测结果生成报告,让客户知道店里的收费缘由。

其实4S店提升自身服务质量的同时,可以尝试多开几家附着4S店的快修店。这样不仅能减少客户排队等待的时间提升客户满意度,还能够与遍布各个角落的维修厂、路边摊充分竞争,留住更多客户。