

J.D.Power 亚太公司调查显示:

自主车型购买意向率显著上升

本报综合消息 J.D.Power 亚太公司的调查结果显示:中国消费者购买自主品牌车型的意向率显著上升,这主要由于自主品牌在二、三线城市的消费者购买意向率提升。

在研究覆盖的 67 个城市,欧系品牌最受汽车意向购车者青睐。超过 30% 的中国意向购车者(31%)表示考虑购买欧系品牌车型,为所有品牌中最高意向率。表示考虑购买自主品牌

车型的意向购车者比例从 2012 年 20% 增至 2013 年的 27%。研究发现,自主品牌车型尤其在二、三线城市中受到欢迎,自主品牌车型的意向率分别达到了 28% 和 42%。一线城市中只有大约 16% 的消费者考虑购买自主品牌车型。

J.D.Power 亚太公司中国区汽车行业研究总监周桐表示:“提高营销工具的效率,并选择适当的广告传播渠道和形式,从而影响二、三

线城市的本地消费者,这对于汽车制造商至关重要。”

中国意向购车者对于欧洲和日本车型的购买意向率分别下降了 4% 和 6%。研究发现,日本车型的意向率持续下降,从 2009 年的 32% 降至 2013 年的 18%。美系品牌在 2013 年的购买意向率为 15%。在自主品牌中,荣威 550 和奇瑞 QQ 分别在低端高档中型车细分

市场和紧凑型车细分市场中取得了最高意向率。奥迪车型在入门豪华车、豪华车和豪华 SUV 细分市场中取得了最高意向率,大众车型在入门中型车和 SUV 细分市场中取得了最高意向率。

研究发现,与 2012 年相比,中型车和 SUV 车型的意向率分别上升了 5% 和 6%,而高档中型车车型的意向率下降了 4%。(刘卓)

“三包”实施 车企加码售后延保服务

本报综合消息 汽车“三包”政策的实施,无疑是对汽车企业售后体系能力的“大考”。而为老用户提供额外期限的售后服务,也将成为车企未来市场竞争的新砝码。10 月 1 日,汽车“三包”正式施行,对车企而言有了约束力,但为了提升产品质量和售后体系,一些主流车企目前纷纷提升了“三包”标准,并同时延长老用户的质保期,以此赢得市场满意度的提升。

北汽、上汽、一汽-大众、东风标致、东风悦达起亚、上海通用等汽车企业此前纷纷提早实施了汽车“三包”,并纷纷延长了不低于 3 年/6 万公里的保修期限。其中上海通用更是提出近 5 年内购买上海通用汽车旗下产品,且里程数不超过 16 万公里的用户,在

原车质保之外可获赠包括动力总成部件延长保修两年在内的一系列售后服务大礼包。

记者走访车市时发现,为老用户提供额外质保的汽车企业已不在少数,一汽-大众奥迪此前已率先开始实施“三包”业务,并推出奥迪忠诚用户延长保修计划;奔驰同样提前实施了“三包”政策,并扩大了质保期限,同时提出今年 3 月 1 日至 8 月 29 日购车的客户将享受回溯优待方案。

据了解,执行高于国家制定的“三包”政策整车质保期,并针对老用户延长质保的举措,让这些车企的车型竞争力得到有效提升。以上海通用别克品牌为例,将凯越车型整车质保期提高至 3 年/10 万公里后,相比其他品牌车型 3 年/6 万公里的整车质保而

言,售后服务显然更具竞争力,而对于 5 年的老用户延长动力总成质保期后,具有了更强的吸引力,让客户满意度直线上升,销量也随之明显上涨。

“只要自身质量过硬,即使实施‘三包’,也不用担心售后问题,反而能让消费者购车更放心。”一位上海通用别克 4S 店负责人表示,上海通用的“三包”政策让经销商在售车时有了信心。

不过,延长整车和动力总成质保期,对企业而言无疑将使得售后成本增加。有经销商透露,上海通用在延长整车质保后,针对老用户给予为期两年的动力总成延保,每年都将承担每辆车近万元的维修风险。

在汽车分析师贾新光看来,“三包”的

标准高于国家强制性规定,老用户保修期限延长等,企业都需要承担相应的责任和费用。而只有敢于承担责任的企业,才会因特色服务对客户形成吸引力,并使得品牌旗下经销商因此受益。

车企实施“三包”后提升了质保期限,不仅赢得了消费者的信赖,同时也在销售上收获颇丰。统计数据显示,9 月国内乘用车共销售 159.35 万辆,环比增长 17.76%,同比增长 21.12%,其中上海大众、上海通用等主流品牌纷纷创下 9 月历史的销售新高。

汽车“三包”的实施不仅考验了车企覆盖全业务链的体系,同时也让企业拥有了持续提升产品力和服务力的机遇。一位业内人士表示,无论是汽车延长质保,还是对老用户提供额外的保修回报,都将进一步推动行业服务标准升级,最终会成为车企今后在市场竞争上的砝码。

(据《北京商报》)

福特 新蒙迪欧
FORD NEW MONDEO
科技·品位 闪耀人生

新浪微博 @长安福特周口铭阳4S店



低利率、低首付
福特金融助您2013轻装上阵!



周口铭阳福特4S店 销售热线: 8501111 地址: 中州大道(原迎宾大道)与太昊路交汇处南200米路西

