

汽车电子商务

汽车售后电子商务

汽车售后电子商务的开展

单元学习目标

- 通过本单元的学习，学生能够熟悉汽车售后电子商务的内容，能够根据客户情况进行服务建议；能够综合考虑选择不同的汽车售后电子商务的服务模式；能够熟悉进行汽车网络保险投保等操作。



学习任务1 汽车售后服务的开展

任务描述

- u 如果你是一名销售顾问，你了解售后服务市场情况吗？在向顾客销售汽车产品时，你知道汽车的售后服务包含哪些内容吗？



学习任务1 汽车售后服务的开展

学习目标

- ◎ 了解汽车售后服务的市场情况。
- ◎ 了解汽车售后服务的特点及形式。
- ◎ 熟悉汽车售后服务的内容。
- ◎ 能够熟悉汽车售后服务规范的内容。
- ◎ 能够根据客户情况进行服务建议。



学习任务1 汽车售后服务的开展

学习准备

知识点

- 1、汽车售后服务的定义
- 2、汽车售后服务的模式
- 3、汽车售后服务的特点
- 4、汽车售后服务的内容
- 5、汽车售后服务的形式

技能点

- 1、能向客户熟练的讲解汽车售后服务的内容
- 2、能按照《汽车售后服务规范》完成客户接待工作



学习任务1 汽车售后服务的开展

计划与实施

一、明确任务

- 1、根据学习任务，分小组学习关于汽车售后服务相关知识。
- 2、学生分组完成3个汽车品牌（包含国产品牌、合资品牌、进口品牌）售后服务信息的收集与分析工作
- 3、比照《汽车售后服务规范》的内容，寻找各自的优点和不足
- 4、各小组将学习成果以分角色扮演模拟工作情境的形式进行展示，并接受小组内部及小组间的评价以及指导教师的评价反馈。



学习任务1 汽车售后服务的开展

计划与实施

二、制订计划

根据工作任务全班学生每6人为一组，各小组讨论制订出完成任务的计划方案，明确小组人员角色分工及任务安排。

三、作出决策

各小组讨论其计划方案的可实施性并确定最终的任务完成方案，制定详细的人员分工与实施步骤，必要时请教师指导修正。



相关知识一 汽车售后电子商务

1.1 汽车售后服务

售后服务是销售者和生产厂家的一项法定的产品质量(品质)义务，是对售出的车辆在所承诺的车辆使用质量保证期内应承担的与车辆有关的各种服务。

汽车售后服务是与汽车这一特定产品相关的各个实体相互作用、相互作用的过程与结果。售后服务活动参与者包括汽车的生产厂家、销售商、维修商、零配件供应商和客户。

目前，世界流行的汽车售后服务包括以下两大类经营模式：

1、“四位一体”模式

所谓“四位一体”，就是将整车销售、售后服务、零件供应、信息反馈这4大功能整合在一家售后服务提供商内部，由该服务提供商向客户提供系统的售后服务。

相关知识一 汽车售后电子商务

2、连锁经营模式

这种连锁方式的好处是巨大的，就像人们熟知的麦当劳。这种模式整合了各品牌汽车零配件的资源，提供汽车保养、维修、快修、美容和零配件供应一条龙服务，车主可以一站式解决问题。

u 1.2 汽车售后服务的特点

- 1、服务的区域化
- 2、服务的分工化
- 3、服务的体系化
- 4、服务的标准化
- 5、服务的品牌化

相关知识一 汽车售后电子商务

1.3 汽车售后服务的内容

汽车售后服务发达的国家主要通过两种手段来管理汽车服务行业，一种手段是行业性质的管理规范，规范详细界定了汽车售后服务的内容；另一种手段是成立行业协会，通过行业自律来提高汽车服务行业的服务水平。

1.3.1 《规范》中规定了汽车售后服务的基本原则

- 1、由供方(汽车服务商)对所提供的乘用车实施质量担保规定。
- 2、供方应当明确具有其负责售后服务的组织。
- 3、供方应当具备售后服务要求的条件，并符合《汽车维修业开业条件》(GB/T 16739) 中的有关规定。
- 4、应当向客户提供正常使用车辆所需要的技术文件和说明资料。
- 5、应当有足够的后勤保障，包括场地、工具、备用品和配件的供应。

相关知识一 汽车售后电子商务

6、应当具备提供维修、保养服务的技术手段、组织和人员。

7、应当及时掌握产品使用情况，特别是新产品的故障、缺陷情况，并建立产品质量的反馈系统，以监控产品在其寿命期内的质量特性。

8、供方应当根据需要对乘用车建立完整的售后服务档案。

u 1.3.2 《规范》中规定的汽车售后服务内容

1、供方在出售乘用车时，应当向客户出具购车发票，提供产品合格证(进口汽车应有海关证明资料)，以及用户手册、维修保养手册、使用说明书、产品售后服务的网络分布通讯册等证明与资料。代理上牌时，应提供行驶证、附加税证、路费凭证、车船使用税、保险单等单据。

相关知识一 汽车售后电子商务

- 2、供方提供咨询和现场服务(包括咨询、技术、故障救援)。
- 3、供方向客户提供技术培训，进行售前验车。供方应根据客户的需要或双方的协议对客户及有关人员进行技术培训，使客户了解产品的性能和结构特点，并能正常使用、操作。最后，由客户予以签字确认。
- 4、供方向客户提供汽车的保养服务，并有相应的书面文件交给客户。
- 5、供方向客户提供维修服务。供方在一般情况下根据汽车特点和使用的需要，提供维修服务。
- 6、供方向客户提供产品的质量担保，质量担保期应符合生产厂家的有关规定。
- 7、供方向客户及时提供零配件供应和服务。
- 8、供方应对产品建立信息反馈系统，对产品在使用中的质量问题及时处理，并通知客户。按有关保修或索赔条例执行。

相关知识一 汽车售后电子商务

9、供方应对客户的汽车建立服务档案，提供终身服务。

10、质量事故鉴定。当产品出现质量事故时，供方有责任协调各方参与调查处理。最后，供方应接受售后服务质量的投诉、纠纷处理。

1.3.3 《规范》中规定了汽车售后服务六大方面的基本要求：

- 1、PDI服务、技术咨询的基本要求。
- 2、维修养护、故障救援的基本要求。
- 3、保险理赔的基本要求。
- 4、保修的基本要求。
- 5、服务质量跟踪、信息反馈的基本要求。
- 6、服务质量投诉、纠纷处理的基本要求。

相关知识一 汽车售后电子商务

u 1.4 汽车售后服务的形式

- 1、汽车维修与保养
- 2、汽车清洁与美容
- 3、汽车零配件供应
- 4、汽车改装
- 5、汽车事故责任鉴定
- 6、汽车保险

学习任务2 汽车售后服务平台的操作

任务描述

- u 如果你是一名汽车销售公司的销售顾问，顾客向抱怨车辆保养维修拥挤，耗费时间，并且对保养维修项目不清楚，向你询问想进行网络售后服务的预约和了解一些关于维修保养方面的项目内容，你该如何向他进行介绍和推荐？



学习任务2 汽车售后服务平台的操作

学习目标

- ◎ 了解汽车售后服务平台的市场情况。
- ◎ 了解汽车售后服务平台的服务内容。
- ◎ 熟悉汽车售后服务平台的使用。
- ◎ 能够熟悉进行汽车售后服务平台的操作。
- ◎ 能够综合考虑选择不同的服务模式。
- ◎ 能够根据客户情况进行售后服务建议。



学习任务2 汽车售后服务平台的操作

学习准备

知识点

- 1、汽车电子商务的表现形式
- 2、影响汽车售后市场经营模式的IT技术
- 3、汽车电子商务平台的发展
- 4、国内汽车售后电子商务平台

技能点

- 1、能向客户熟练的讲解汽车售后服务平台的内容
- 2、能利用汽车售后服务平台完成客户需求



学习任务2 汽车售后服务平台的操作

评价与反馈

- 1、在网络查询的时候，你还了解到哪些汽车售后服务平台？
- 2、试试在手机应用中能否找到汽车售后服务平台？比较一下电脑版，有什么区别？



相关知识二 汽车售后电子商务

1.1 汽车产业电子商务的表现形式

汽车产业电子商务经过多年的发展，目前的表现形式已经有很多种，主要有以下几方面。

- 1、网上车展
- 2、汽车零部件网上采购
- 3、汽车客户关系管理
- 4、汽车专业信息服
- 5、网上订购服务
- 6、汽车企业内部网络化管理
- 7、汽车新产品协同设计
- 8、物流运输的信息化管理
- 9、汽车零部件电子商务交易平台

相关知识二 汽车售后电子商务

1.2 影响汽车售后市场经营模式的IT战略发展趋势

随着电子商务的兴起，智能手机和平板电脑的使用大幅增长，从而迫使企业不得不重新全面构建彼此间进行商业活动的方式以与客户交易的模式。那么，什么样的技术将对如今的汽车售后市场带来革命性的影响呢？

- 1、Mobility技术
- 2、云计算
- 3、电子商务
- 4、Telematics技术
- 5、自动化仓库
- 6、大数据

相关知识二 汽车售后电子商务



1.3 汽车电子商务平台的发展

汽车电商发展的时间相对较短，但是在短短的三四年的时间内，汽车电商已经发生到了全新的阶段。汽车电子商务开始由天猫等传统电子商务平台所引发，而后汽车门户网站、汽车垂直网站纷纷开辟电商战场，而最新的动向则是汽车生产企业、汽车经销商纷纷主动出击，或与传统电商建立全产业链的合作，或建立以自己为核心的电商交易平台。

“0”元订购!
G10 网络专享时尚版!
马上预订>>

姓名:
手机:
选择车型: 2.0T自动时尚版
省: 北京市 市: 北京
经销商: 北京汇诚大通
是否预约试驾: 是 否

2.4手动时尚版 135800元
2.0T自动时尚版 161800元
*图片仅供参考,请以实车为准

车享专属！唯一专业定制，现在开始预订！
活动车型：**G10**网络专享时尚版(限量300台)
G10全系车型全国火热预订中！24小时贵宾专线：400-081-2011

活动时间：**3月28**日起
G10网络专享时尚版，网络特别专属。特别的TA与特别的你，一起打造精彩黄金十年。

参与流程：
1 填写信息在线预订 > **2** 指定经销会在5个工作日内与您确认预订信息 > **3** 凭预订信息至相应经销商处完成后续购车流程即可获得**1500**元购车礼包一份

*活动最终解释权归上海汽车商用车有限公司所有

车型亮点

时尚版特别配置

参数配置

相关知识二 汽车售后电子商务

1、电商的局限性

2、电商链条的延伸

1.4 国内汽车售后电子商务平台

随着电子商务持续升温，网络购物风行，很多传统产业纷纷触网，汽车售后市场电子商务化已成大势所趋。源自上海的车易安、养车无忧网等先行探路者，凭借各自的电子商务平台和服务，吸引了诸多服务品牌和用户的关注。

The screenshot displays the Cheyian.com website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo '车易安 cheyian.com' and a search bar. Below the navigation bar, there are several service categories: '汽车保养' (Car Maintenance), '自检维修' (Self-inspection Repair), '汽车美容' (Car Beauty), '轮胎轮毂' (Tires and Hubs), and '装饰改装' (Decorative Modifications). The '汽车保养' section is expanded, showing a '智能精准保养匹配器' (Smart Precise Maintenance Matching Tool) with input fields for '当前行驶里程' (Current Mileage) and '爱车上路时间' (Car's Road Time). A promotional banner for '内饰清洁 99元' (Interior Cleaning 99 Yuan) is visible on the right. Below the banner, there is a five-step process flow: 1. 选择车型 (Select Car Model), 2. 选择服务或商家 (Select Service or Merchant), 3. 在线购买支付 (Online Purchase and Payment), 4. 线下服务 (Offline Service), and 5. 服务评价 (Service Evaluation). The '汽车美容' (Car Beauty) section is highlighted, showing four service items: '真皮座椅养护' (Leather Seat Maintenance) for 50 Yuan, '空调清洁' (Air Conditioning Cleaning) for 50 Yuan, '洗车' (Car Wash) for 1 Yuan, and '内饰清洁' (Interior Cleaning) for 99 Yuan.

车易安养车网首页

学习任务3 汽车网上保险服务的开展

学习目标

- ◎ 了解汽车网络保险的市场情况。
- ◎ 了解汽车网络保险的服务模式。
- ◎ 了解汽车网络保险与传统保险的优势。
- ◎ 熟悉市场网络保险平台。
- ◎ 能够熟悉进行汽车网络保险投保。
- ◎ 能够综合考虑选择不同的汽车险种。
- ◎ 能够根据客户情况进行汽车投保建议。



学习任务3 汽车网上保险服务的开展

学习准备

知识点

- 1、汽车网络保险模式
- 2、国内第三方网上投保平台
- 3、汽车保险险种
- 4、汽车网上投保

技能点

- 1、能向客户熟练的讲解汽车保险险种
- 2、能利用网上投保平台完成客户需求



学习任务3 汽车网上保险服务的开展

评价与反馈

- 1、在网络投保时，你对各个保险的险种理赔范围熟悉吗？
- 2、手机应用中能否找到汽车保险应用？



相关知识三 汽车售后电子商务

1.1 网络保险模式

我国保险电子商务应用模式不断丰富，已经形成B2B、B2C、B2M等多种服务模式，网站的信息、产品、服务等方面的成熟度，将决定其对销售拉动的实际效果，成为保险电子商务发展的关键。

1.1.1 B2B网络保险模式

B2B网络保险模式是一种保险公司对销售代理机构的网上交易模式。如太平洋保险的诚信通代理平台，可以提供车险、货运险、意外险等条款和费率标准化程度较高险种网上交易平台。

相关知识三 汽车售后电子商务

1.1.2 B2C网络保险模式

B2C网络保险模式是保险公司直接面对终端消费者的销售模式。这是市场上最为普遍的一种销售模式，安邦保险、人保、平安等的保险电子商务平台，各家公司的电话车险都属于这一类别。另外，还包括一些保险经纪公司设计的第三方网络保险投保平台，如慧保网、慧择网、中民保险网等都提供专业的网上保险导购服务。

投保电话: 400-111-1111转2 全国统一客服电话: 95569 注册 | 登录

AB 安邦保险 ANBANG INSURANCE

首页 安邦车险 保险产品 增值服务 客服节 活动专区 用户中心

车险报价 - 网上买最多节省15%

车辆行驶城市: 请输入地区名称

立即报价 老客户续保

安邦 全国网上车险 现已开通, 价格多省 15%

持安邦指定信用卡购买商业车险 最高回馈 20% 全国免费道路救援 另有4S店多重豪礼

精彩活动 安邦车险 共赢2号 盛世无忧 理赔管家

在线视频客服

文琦(理赔) [离线] 格格 [离线] 云海 [离线] 晓奕 [离线] 小乔 [离线]

7天期 旅游意外险 欢乐假日游 15元尊享: 意外保障10万+医疗保障1万

1年期综合意外险 安邦关爱 包括门诊与住院医疗保障 一次购买, 每天0.24元, 全年无间断呵护

常坐地铁, 怎能少了 地铁乘客意外险 涵盖意外伤害和医疗保障 0.85元起, 自由定制 最高保额达110万

保障全面 出行无忧 涵盖飞机、火车、轮船、汽车多种交通工具 一次性购买, 每天不到0.2元 即可获得全年出行保障

意外险 寿险 健康险 理财险 保险卡激活

常见问题 促销活动 更多 保险工具箱

相关知识三 汽车售后电子商务

1.1.3 B2M网络保险模式

B2M网络保险模式是保险商品供应商对保险销售经理人的销售模式，类似于B2B，但M是属于个体保险代理人。这个销售模式，市场比较少见，主要以中国保险服务网、电子商务的车险网上投保为代表。

1.1.4 多业务网络保险模式

多业务网络保险模式是指消费者可以利用保险网络平台完成很多保险业务，比如产品选择、填写投保单、支付保费以及理赔查询等。

1.2 网络保险的优势

1.2.1 经营效率高

有利于减少成本，提高经营效率。保险经营的是无形产品，不需实物转移，非常适合电子商务、网上保险的应用，可以大幅降低交易成本。

相关知识三 汽车售后电子商务

1.2.2提高客户服务水平

网上保险有利于提高客户服务水平。电子商务不仅是保险公司的一个营销渠道，更是公司为客户提供服务的一个新的平台。电子商务开放性、交互性的特点，为服务创新提供了有利条件。

1.2.3稳健经营

发展保险电子商务有利于公司的稳健经营。电子商务不仅仅会改变保险公司的营销和服务方式，而且还将影响到保险公司自身的组织结构和管理制度，最终会反映到公司的经营效益上来。电子商务技术手段可以渗透到保险公司经营的关键环节和流程，能够有效地解决业务过程中的一些管理风险和道德风险。通过网上保险，公司可以将客户资源掌握在自己手中，对公司的长期稳定发展具有重大的意义。

相关知识三 汽车售后电子商务

1.2 国内网络保险平台

网上保险平台也叫做第三方网络保险平台，它是指保险公司依托有成熟技术的第三方提供的网站平台进行保险产品的销售。它的特点是专业化、具有很强的服务功能、具有“公用性”和“公平性”。

1.2.1 保险公司官方网站

国内各大保险公司都建立自己的网络销售平台，如中德安联的网络销售平台“安联在线保险网”，可提供包括旅游险、寿险等多个品种的在线购买服务，方便快捷。



相关知识三 汽车售后电子商务

1.2.2 第三方网上投保平台

- 1. 慧保网
- 2. 慧择网
- 3. 中民保险网
- 4. 保网
- 5. 新一站
- 6. e家保险网
- 7. 搜保网

1.3 汽车保险险种

汽车保险，即机动车辆保险，简称车险，是指对机动车辆由于自然灾害或意外事故所造成的人身伤亡或财产损失负赔偿责任的一种商业保险。

- 1. 机动车交通事故责任强制保险
- 2. 车辆损失险
- 3. 第三者责任险
- 4. 全车盗抢
- 5. 车上责任险
- 6. 无过失责任险
- 7. 车载货物掉落责任险
- 8. 玻璃单独破碎险
- 9. 车辆停驶损失险
- 10. 自燃损失险
- 11. 新增加设备损失险

12. 不计免赔特约险

相关知识三 汽车售后电子商务

1.3 汽车网上投保流程

网上车险是车主可以直接通过网络平台，实现车险投保的在线查询、在线支付、在线续保、在线理赔等交易环节。

网上车险投保一般分为五个步骤进行：

- 1、选择所需购买的保险产品。
- 2、根据选择的保险产品选择不同的保险种类，保障期限及保单份数计算来计算保险费用。
- 3、填写投保信息，请注意区分投保人信息与被保险人信息。
- 4、选择支付方式，为确保能及时收到保单，详细填写联系人信息，并确保填写信息的真实有效性。
- 5、投保成功，请注意查收保险公司寄送的保单。

END