

智慧4S简介



微信互通

- 企业微信与微信用户可互加好友
- 提供员工对外的企业身份
- 企业微信工作台挂载**小程序**
- Union ID：匹配该用户微信生态身份
- **企业可统一管理微信客户生命周期**
- 销售离职后关系继承

.....

客户运营



原有业务系统



消费者

企业微信-连接企业内外部业务



4S店行业痛点

售前

1

- 1、**线索质量下降**，价格上升
- 2、**线索缺乏管理**，线索来源广泛，缺乏对线上线下线索的统一管理渠道
- 3、**客户跟进情况缺乏监督**，线索来源宝贵，缺乏对销售顾问客户跟进管理监督
- 4、**销售素材单一**，销售缺乏丰富素材便捷提供给用户

售中

2

- 1、**试乘试驾**等待时间过长，复印、签署纸质协议耗费客户过多等待时间
- 2、**钥匙管理混乱**，钥匙管理仍以纸质形式管理，导致销售顾问找车钥匙效率低下
- 3、**纸质报价效率低**，传统纸质报价方式客户等待时间较长，效率低
- 4、**门店接待跟进不及时**，导致到店客户流失

售后

3

- 1、**客户流失**，售后客户缺乏有效拉回手段，导致客户容易脱保流失
- 2、**售后服务评价缺乏有效管理**，传统纸质服务评价形式客户填写率低，数据不真实无法反映真实情况
- 3、**售后服务营销单一**，售后服务人员营销方式传统单一
- 4、**售后服务过程不透明**，客户对售后服务过程无法查看

传统4s门店vs智慧4s门店

传统4s门店

从企业管理的
需求角度出发

智慧4s门店

从用户体验需
求的角度出发

新车销售流程



新车销售业务场景-获取线索

- LBS本地4S店推广
- 精准覆盖4S店周边潜在人群

东风启辰服务号

全新启辰D60强势上市
日供60元起轻松“贷”走
在线预约赢取小米行李箱



高品质智联轿车
全新启辰D60
官方指导价：
6.98-11.18万元

《预约赢取小米行李箱！》

预约活动 [🔗](#)
北京·东风启辰北京华盛昌辰天
12月21日

广告



上午11:53 82%

高品质智联轿车
全新启辰D60
强势上市
官方指导价：
6.98-11.18万元



《预约赢取小米行李箱！》

电话号码

姓名

预约试驾

新车销售业务场景-邀约到店

- 客户通过搜索销售手机号添加销售企业微信，销售在企业微信邀约客户到店，用专属企业身份信息沟通，服务更安心



微信侧



微信侧



企业微信侧

新车销售业务场景-接待看车



客户扫码查看销售顾问



客户挑选销售顾问



等待销售确认



销售顾问收到通知接待客户

人脸识别

使用场景：客户在店内期间，人脸识别摄像头对客流进行分析检测，留存客户数据

流程

摄像头识别
到店客户

对应客户数据
新增客户信息

分析客户动态

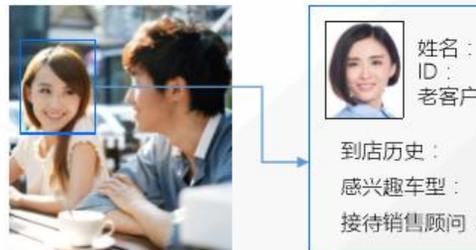
留存客户数据



用户分组&标注



人脸识别&检测

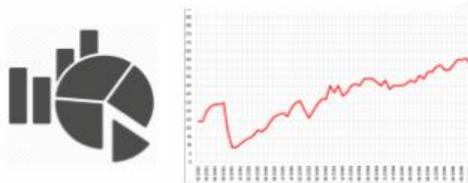


回头客识别

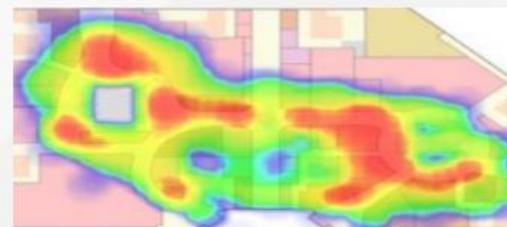


内部人员&黑名单

识别结果
↓
90%销售顾问A



到店&到场客流分析



展厅热力图

新车销售业务场景-试乘试驾

- 销售人员直接使用试驾应用扫客户驾驶证，并在应用内完成线上试驾协议签署，免去纸质复印，签署的流程，并能实现客户留资，提升试驾环节工作效率



客户标签功能介绍

使用场景：顾问接待新客户或获取到老客户更多信息时，打开程序进行打标签、完善信息等操作来丰富客户画像

流程

- 创建客户档案
- 自定义客户标签分类
- 完善客户信息

The screenshots show the following steps:

- 客户资料 (Customer Profile):** Overview of customer information for 张梦李 (张梦李 (尊贵会员), 沪A 0392H 宝马530). Includes a '客户标签' (Customer Tags) section with '高收入', '潜在客户', and '意向高' tags. A list of activities is shown, such as '试乘试驾/宝马 530Li' and '询价/宝马 530Li'. A '发信息' (Send Message) button is at the bottom.
- 客户信息 (Customer Information):** Personal details including 姓名 (张梦李), 性别 (女), 联系方式 (13928172839), 绑定微信 (夜驾居士), 身份证号 (440823 19910406 4625), 生日 (1991年4月6日), 会员等级 (尊贵会员), 常住地区 (省市), 驾驶证, 初次领证 (2008年5月4日), 失效日期 (2008年5月4日), 证件照片 (未上传), and 身份证.
- 车辆信息 (Vehicle Information):** Details for 沪A 0H360, including 车主 (张三), 品牌 (宝马), 车系 (5系), 车架号 (LGBL2AE088Y005667), 注册日期 (2018年1月1日), and 证件照片.
- 潜客信息 (Potential Customer Information):** Information for 宝马530, including 意向车型 (宝马530), 有否二手车 (否), 是否评估 (否), 是否签订 (否), 客户等级 (H级), 上牌方式 (沪牌), 商谈内容 (询价), 备注 (请填写), and 最近到店 (2018/05/31 永达宝诚浦东店-王力强).

售后服务流程



售后服务场景-专属服务顾问沟通

- 专属企业身份SA与客户沟通，进行客户到店邀约等让客户沟通更安心
- SA可借助企业工具进行保养,如预约保养小程序等，提醒激活客户等提升业绩



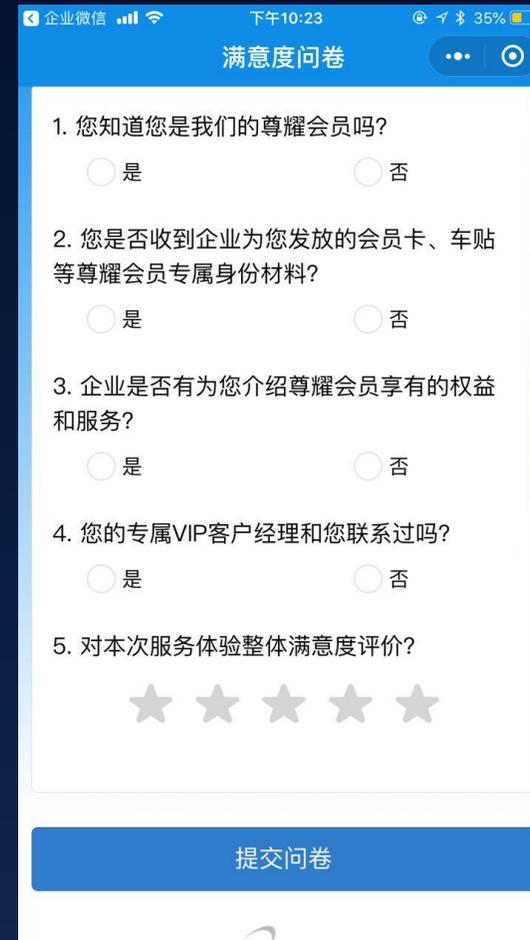
售后服务场景-预约保养

- SA通过和客户建立起微信连接后，主动发送保养预约小程序给客户，并可提供优惠券等吸引客户到店



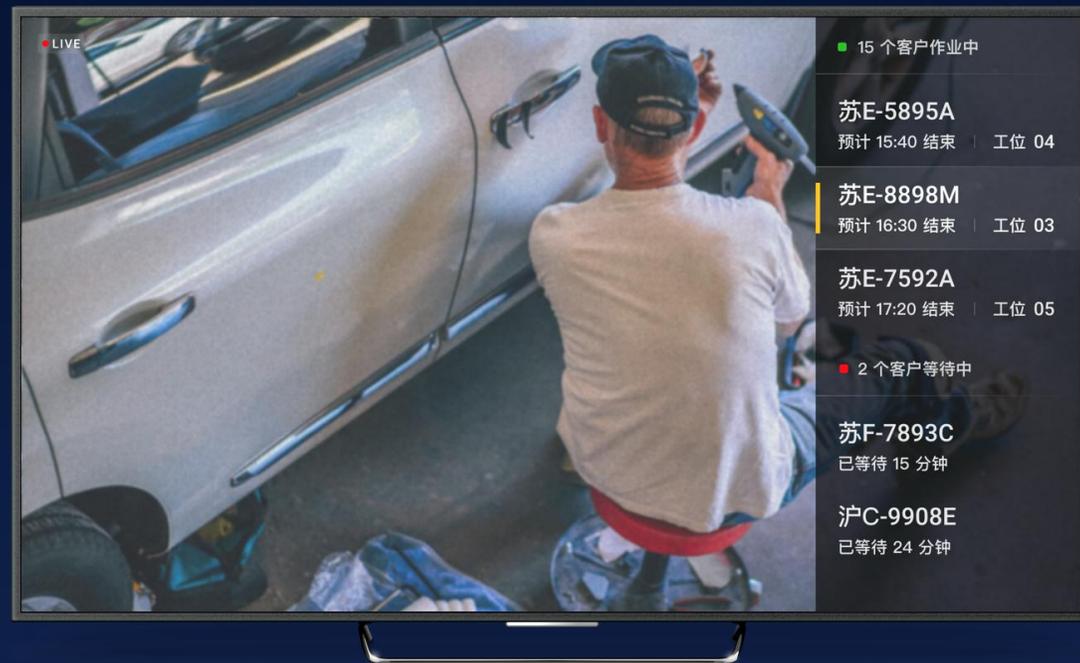
售后服务场景-服务评价

- 售后服务完成时，客户扫描小程序二维码，可以实现对服务人员的服务及时评价，有利于管理者利用数据化提升门店服务水平



售后服务场景-透明车间

- 客户离店或者在店内都可以实时查看车辆维修过程，提升售后服务透明度，提升用户体验



广告曝光/自然到店/转介绍

添加好友

小程序产品介绍 & 话术

预约到店

试乘试驾

报价单 & 反馈

持续运营

成交

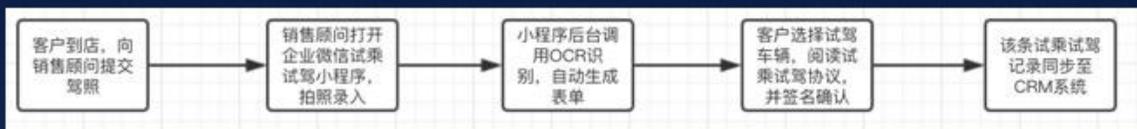
- 客户在企业内部数字化生命周期的开始
- 小程序二次留资， UserID+UnionID+小程序， 人+行为
- (UserID+UnionID+小程序， 人+行为)
- OCR 客户-姓名、年龄、生日、性别， CRM沉淀
- (小程序再次留资， UserID+UnionID+小程序， 人+行为)

场景：试乘试驾

利益点描述：

1. 销售人员在企业微信上直接进行试乘试驾的无纸化登记，免去纸质登记、复印、签署的繁琐流程；
2. 对试乘试驾的数据进行自动化统计，帮助管理人员提升门店整体的试驾转化率

场景流程图：



实施概述：

1. JS-SDK 图像接口：
<https://work.weixin.qq.com/api/doc#90000/90136/90495>
2. OCR识别接口：
<https://cloud.tencent.com/document/product/866/17599>
3. 客户有自己的CRM系统或试乘试驾管理系统，以便于回传数据；若无相关系统，需要建立相应的后台管理系统；
4. 工期评估：XX人天

应用示意图：

