

# 智慧4S简介

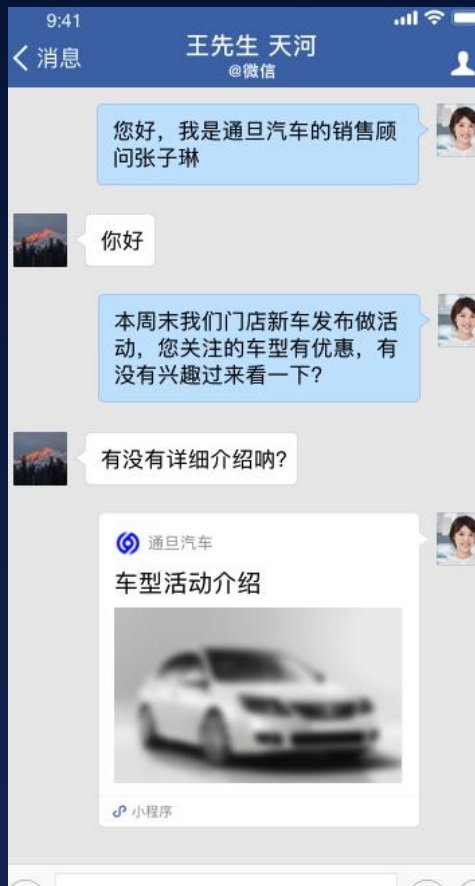


## 微信互通

- 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



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

Tencent 腾讯 | 企业微信

# 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





## 新车销售业务场景-邀约到店

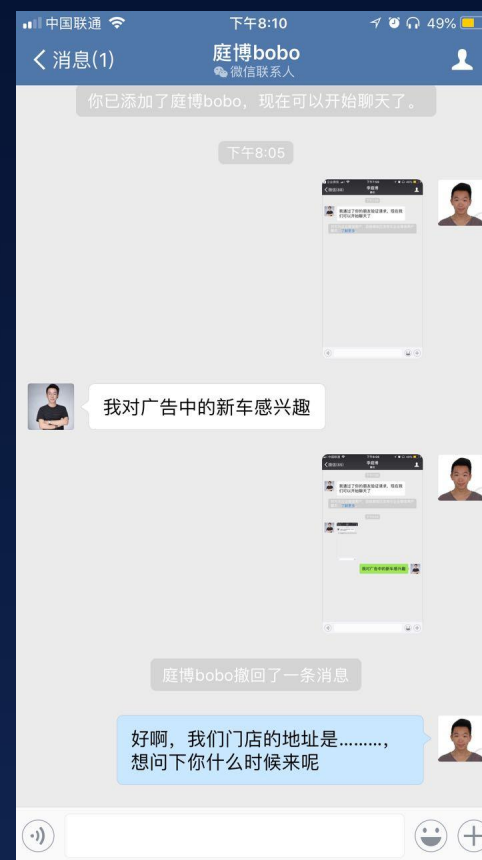
- 客户通过搜索销售手机号添加销售企业微信，销售在企业微信邀约客户到店，用专属企业身份信息沟通，服务更安心



微信侧

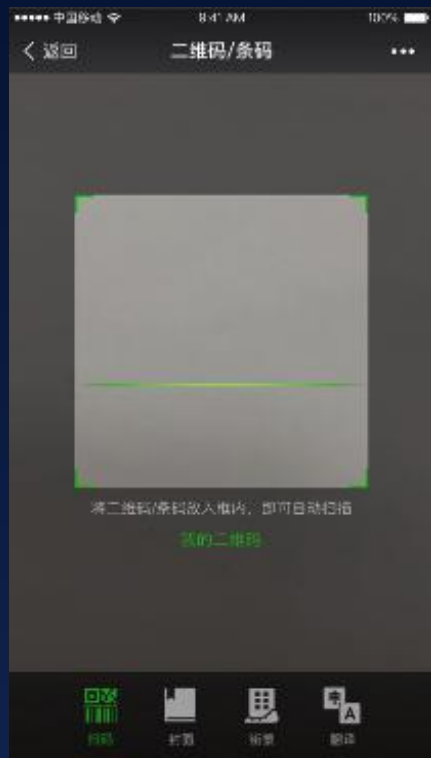


微信侧



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

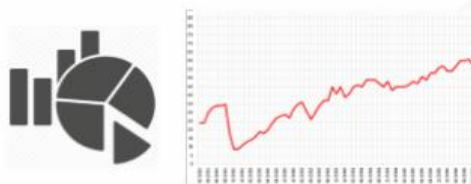


回头客识别

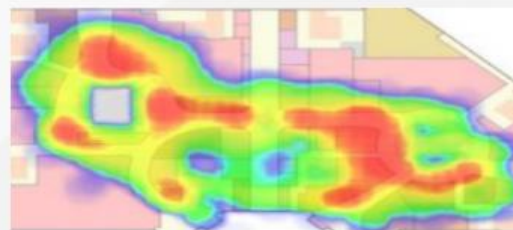


内部人员&黑名单

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执照，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

客户资料

张梦李 (尊贵会员)  
沪A 0392H 宝马530

客户标签

高收入 潜在客户 意向高

2018/03/17 试乘试驾/宝马 530Li  
永达浦东宝诚店 张杰明

2018/03/17 询价/宝马 530Li  
永达浦东宝诚店 张杰明

2018/02/02 保养/沪A 0H353  
永达奥迪沪南店 李可

2017/08/22 保养/沪A 0H353  
永达奥迪沪南店 李可

发信息

客户资料

客户信息 车辆信息 潜在客户信息

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

身份证

证件照片

客户资料

客户信息 车辆信息 潜在客户信息

车牌号 沪A 0H360

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

证件照片

添加车辆

客户资料

客户信息 车辆信息 潜在客户信息

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

最近到店: 2018/05/31 永达宝诚浦东店-王力强

信息来源：腾讯





## 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

中国联通 下午10:25 34%

< 发布问卷 ...

搜索

尊耀客户满意度调查

☐ 尊耀客户满意度调查

销售类问卷测试0716

☐ 测试销售类问卷0716

确认发布

企业微信 下午10:23 35%

满意度问卷 ...

1. 您知道您是我们的尊耀会员吗?

☐ 是 ☐ 否

2. 您是否收到企业为您发放的会员卡、车贴等尊耀会员专属身份材料?

☐ 是 ☐ 否

3. 企业是否有为您介绍尊耀会员享有的权益和服务?

☐ 是 ☐ 否

4. 您的专属VIP客户经理和您联系过吗?

☐ 是 ☐ 否

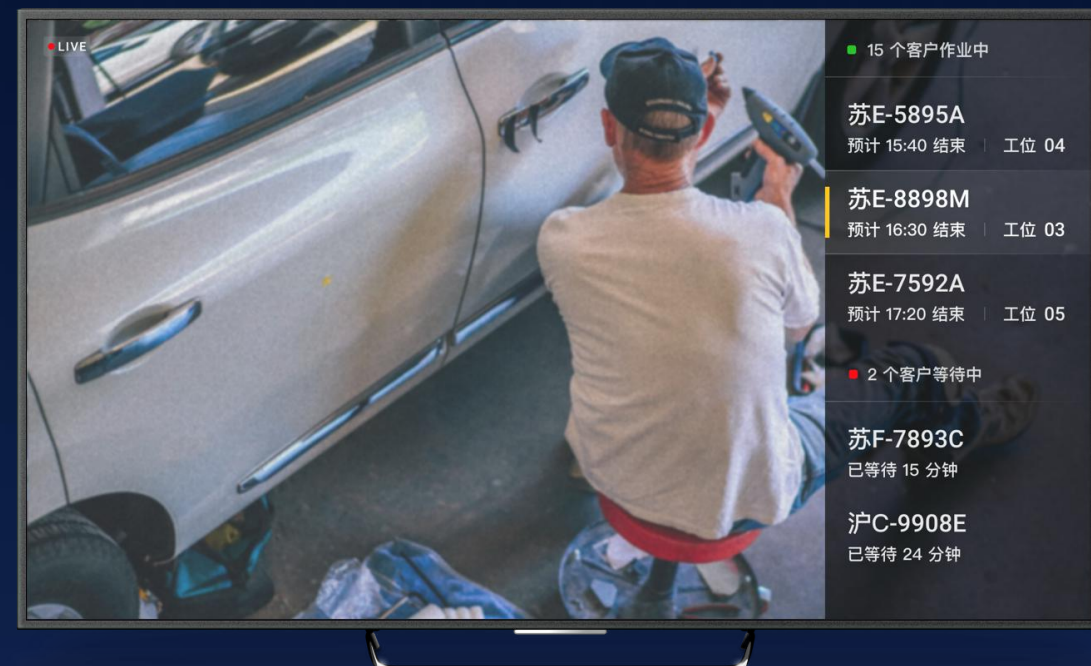
5. 对本次服务体验整体满意度评价?

★ ★ ★ ★ ★

提交问卷

## 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

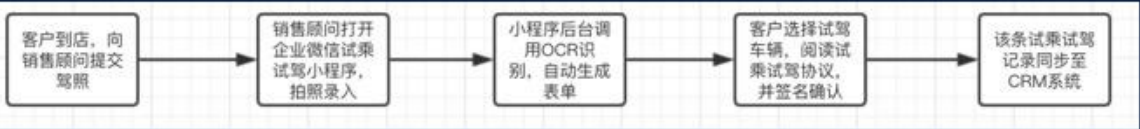
- 客户在企业内部数字化生命周期的开始
- 小程序二次留资，UserID+UnionID+小程序，人+行为
- （UserID+UnionID+小程序，人+行为）
- OCR 客户-姓名、年龄、生日、性别，CRM沉淀
- （小程序再次留资，UserID+UnionID+小程序，人+行为）

# 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设别接口：  
<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：

