温,构义兼好组,是温水滋鏃工泽鏂伴椈鏃朵簨。

2007中国汽车品牌销售满意度调研发布

汽车

浣滆

鍙戝竷浜庯細2008/02/10 11:52

1月28日,被业内外誉为"中国版J.D.Power"的中国汽车品牌满意度调查,历时半年多调研,由联信天下市场调查机构在北京发布了首个调研结果:2007中国汽车品牌销售满意度调研报告。

上海大众斯柯达在众多品牌中,以831分名列榜首,排名第二名与第三名的品牌,分R%是823分的一汽丰田和819分的广州本田。前十位依次还有:上海通用别克、一汽奥迪、广汽丰田、上汽荣威、北京奔驰、上海大众、东风日产。报告预测,中国私人用户消费强劲,2008年中国汽车市场将持续向好,产销将增长 22%以上,有望突破1000万辆大关。

数据显示,2007年的行业总体满意度平均分为764分,比上年度增长27分,各整车厂对行业整体的进步都有所贡献。值得关注的是,这次调查公布了全部品牌的销售满意度排名。在所有品牌中,上海汇众以704分的水平垫底,居于倒数第二位和第三位的分别为南京菲亚特(709分)和上海华普(713分)。满意度较低的品牌还有:郑州日产、北京克莱斯勒、福田汽车、天津一汽、长安汽车、昌河汽车、东南三菱。

中国汽车品牌销售满意度调查反映了消费者对汽车销售服务的满意程度。新车销售满意度调查得出的满意度指数,主要是根据前期广告宣传、销售及交车过程中,影响消费者满意度的八项要素来做评估。SSI 总分为1000分。分数越高,表明对销售过程的满意度越高。

这八项要素依重要性排列分R%为:交车流程、销售负责人、成交条件、交付fB间、广告信息、保险装潢、销售体制及设施、书面手续。这项调查主要基于顾客在购买新车的3至8个月期内的评价。2007年的SSI调研是在17396位新车主的反馈基础上作出的,涵盖了全国26座主要城市的48个汽车品牌。

据介绍,2007年上市的上海大众斯柯达的总销售满意度指数排名最高,在销售人员、交车过程及4S店设备等要素上,表现较其他同等} 的竞争对手优秀,这也是斯柯达之所以能够胜出的关键。

一汽丰田以8分的差距紧随上海大众斯柯达之后排名第二,在交易条件、书面文件及交车时间方面较优。广州本田汽车以4分之差的成绩仅次于一汽丰田,比2006年增长42分,是这次调查中提高幅度最大的品牌。

北京现代在2006年的SSI娍查中,表现颇为突出,有着大幅进步。然而,到了2007年,却由去年总排名第五名的位置,落到总排名十七名的位置;另外,入市不久的荣威在八项因子中表现优秀,在营业时间、营业体制的便利性、前台及接待室等设施、员工的态度及礼貌方面获得好评,首次跻身前十行列。

这项调查除了以八大项目为评分标准以外,同时也以是否落实28 项具体销售标准来衡量销售表s 庑 曜贾傅氖蔷 淘谙 奂敖怀倒 讨校 峁 ¼ f消费者的服务。 调查}P果显示这些销售标准的执行率很高,在28项标准中有多达25项有提供}f至少七成的消费者;不但如此,大部分销售标准的执行率与2005?的时候比起0哲 捕加刑嵘 L 赚%是豪华车系的进步幅度更是明显,平均满意度较2005年进步了58分,而非豪华车系则平均也成长了26分。