

目录

前言	1.1
汽车销售全过程概览	1.2
售前和售后	1.2.1
线索和潜客	1.2.2
4S店简介	1.2.3
售前过程详解	1.3
市场活动	1.3.1
线索	1.3.2
客户	1.3.3
客户类型	1.3.3.1
购车意向级别	1.3.3.2
大客户	1.3.4
跟进	1.3.5
售后相关详解	1.4
客户关怀	1.4.1
边际	1.4.2
上牌	1.4.2.1
保险	1.4.2.2
装潢	1.4.2.3
贷款/信贷	1.4.2.4
其他维度	1.5
厂端和店端	1.5.1
工厂	1.5.1.1
大众汽车集团	1.5.1.1.1
4S店和经销商集团	1.5.1.2
其他相关	1.6
一些IT系统	1.6.1
车辆	1.6.2
车辆状态	1.6.2.1
生产线	1.6.2.2
库存	1.6.2.3
常见概念和逻辑	1.7
常见词汇表	1.7.1
常见概念	1.7.2
汽车领域内的KOL	1.7.2.1
晨会	1.7.2.2
夕会	1.7.2.3

关键大客户	1.7.2.4
DCRC	1.7.2.5
垂媒	1.7.2.6
批售	1.7.2.7
附录	1.8
参考资料	1.8.1

汽车销售领域知识总结

简介

在涉及汽车领域方面的需求调研和软件开发时，接触到太多的汽车销售领域内的名字、概念、逻辑、流程等内容，现整理出来供参考。

源码+浏览+下载

本书的各种源码、在线浏览地址、多种格式文件下载如下：

Gitook源码

- [crifan/automobile_sales_summary: 汽车销售领域知识总结](#)

在线浏览

- [汽车销售领域知识总结 book.crifan.com](#)
- [汽车销售领域知识总结 crifan.github.io](#)

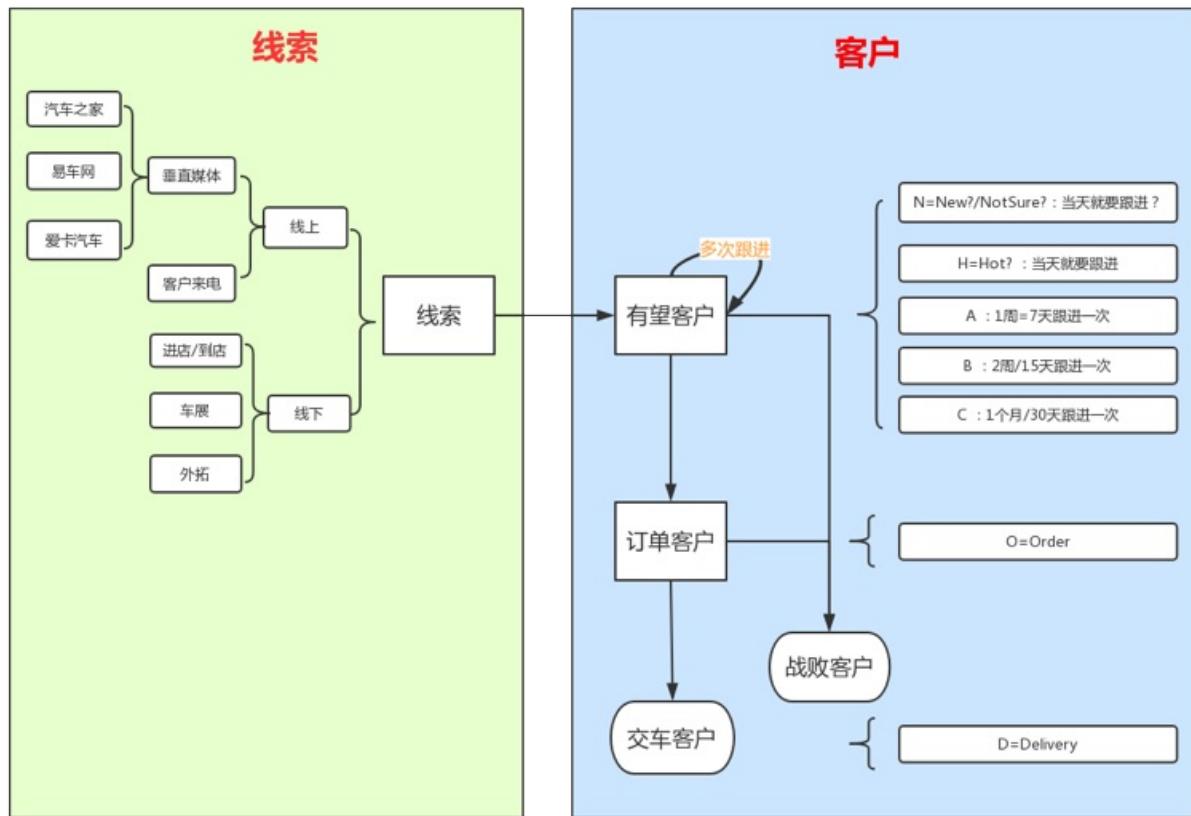
离线下载阅读

- [汽车销售领域知识总结 PDF](#)
- [汽车销售领域知识总结 ePub](#)
- [汽车销售领域知识总结 Mobi](#)

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间： 2018-01-24 23:08:06

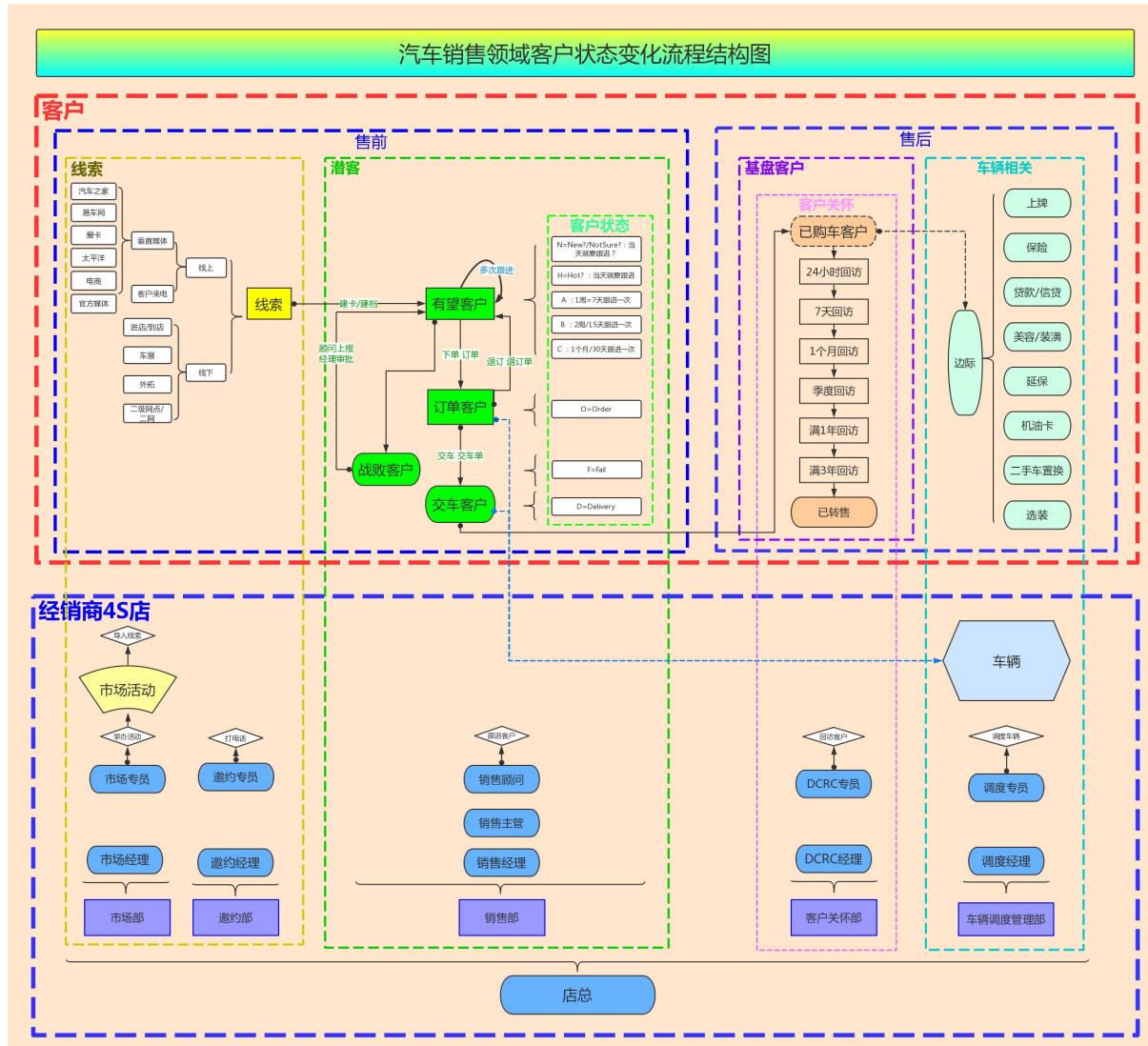
汽车销售全过程概览

在汽车销售领域，基本的客户状态变化可以用下图表示：



即，从线索到客户（潜客）。

而后续整理出了更详细的流程：



[info] 最新版本的在线分享

想要最新版本的整理，可以去在线分享的地址中查看：

[汽车销售领域客户状态变化流程结构图 | ProcessOn免费在线作图,在线流程图,在线思维导图](#)

对应的：

- 线索
 - 内部也有多次跟进，类似于后续的客户跟进，但是没那么复杂
- 客户整个生命周期都有多次跟进
 - 每次跟进又分
 - 本次跟进
 - 跟进时间
 - 跟进方式
 - 跟进内容
 - 是否需要更改 客户类别
 - 比如从：
 - 有望 转 订单
 - 订单 转 交车
 - 有望 转 战败
 - 一般需要上级（销售经理）审批

- 预计下次跟进
 - 跟进时间
 - 跟进方式
 - 跟进内容
 - 备注
- 有些系统中还有另外一个客户状态：休眠客户
 - 指的是：这个客户暂时不买车，但是后续可能买车
 - 状态流转可能就会有相关的
 - 有望 转 休眠
 - 休眠 转 有望
 - 休眠的激活 也可能/或不需要 上级（销售经理）的审批

而关于销售过程中的其他信息，比如客户类型、购车意向级别等信息，后续会详细介绍。

整个汽车销售的过程，可以用一句话概括：

(4S店的各个部门的) 一堆人努力促成 (你作为一个) 客户尽快买车

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 22:11:38

售前和售后

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:10:19

线索和潜客

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:10:25

4S店简介

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:10:35

售前过程详解

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:25:41

市场活动

市场活动=活动

对于经销商（和车厂）来说，想要获得潜客和线索，一种常见的措施是：举办一些市场活动。

另外，其他还有一些不同种类的市场活动，去用于实现其他比如促进已有客户尽快下单的促单类、仅仅是宣传自己的品牌的推广类等等。

下面就来详细介绍一下，有哪些类型的市场活动：

市场活动分类

一个相对比较完整的关于市场活动分类的划分，分两级：

- 集客类活动：收集潜客

- 车展
- 老带新
- 定展
- 巡展
- 路展

- 成交类活动：促进成交

- 店头促销
- 签单会
- 团购会

- 传播类活动：推广传播

- 自驾游
- 异业赞助

- 品牌类活动：品牌宣传

- 联谊会
- 上市发布会
- 品牌推广
- 公益活动

市场活动的费用

举办市场活动期间，往往会涉及到很多不同种类的费用，比如：

- 场租费
- 制作费
- 礼品费
- 餐饮费
- 汽油费
- 服务费
- 活动费

线索

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:26:18

客户

对于一个客户，有很多相关信息，而在销售过程中，其中比较关键的信息，有如下几个：

- 客户类型
- 购车意向级别

下面就来详细解释相关概念。

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 22:35:00

客户类型

客户类型，有的也称为客户阶段，主要指的是用来区分客户是属于哪个阶段的。

一般的客户类型包括：

- **有望客户**：有望客户（有希望购车的客户）= 潜客（潜在客户）
- **订单客户**：已经下了订单但还没提车的客户
- **交车客户**：已经提车了的客户
- **战败客户**：由于各种原因不打算购买你的车的客户

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 22:36:24

购车意向级别

购车意向级别，也可以简称意向级别

准确的说，购车意向级别是从属于不同的客户类型的，即客户在不同阶段/类型，有不同的购车意向级别的叫法：

- 有望客户

- N级
- H级
- A级
- B级
- C级

- 订单客户

- O级

- 交车客户

- D级

- 战败客户

- F级

更加完整解释可以用下表说明：

购车意向级别	所属客户状态	对应单词和含义	订车可能性	跟进频率和下次跟进时间限制	其他说明
aaaaaa	aaaaaaaa	aaaaaaaa	aaaaaaaaaa	aaaaaaaaaa	aaaaaaaaaa
N	有望客户	New Created? =新建(档)的 (客户)	待确认级别	24小时内=1天内=当天就要跟进	新客户，所以要尽快跟进，才能确定购车意向到底如何
H	有望客户	Hot? =热度很高?	1周内订车	每1天跟进一次->下次跟进时间不能超过1天后	购车意向非常强的客户，所以多频繁的跟进
A	有望客户		2周=15天内订车	每3天跟进一次->下次跟进时间不能超过3天后	购车意向中等
B	有望客户		1个月内订车	每7天=1周跟进一次->下次跟进时间不能超过7天后	购车意向一般
C	有望客户		不确定订车时间	每15天=2周跟进一次->下次跟进时间不能超过15天=2周后	购车意向很弱
O	订单客户	Order=下单	客户已订车	每1周跟进一次->下次跟进时间不能超过1周后	已支付定金的客户
D	交车客户	Delivery=交车	客户已提车		
F	战败客户	Fail=战败	客户战败， 确定不买车		

[warning] HABC的级别是主观的，不是绝对的准确

对于HABC的级别划分，看似很成体系，但是实际上用起来才发现，具体某个客户是H还是A，是B还是C，其实都是销售顾问的主观判断的结果。

因为可能会出现：“H级客户成交难，但之前定的A级客户却来提车了”的现象。

所以这个HABC，也之内算做参考，不能理解为绝对的。

所以有种说法：判断客户级别的标准只有客户的购车时间

关于HABC，需要额外解释一下：

[info] HABC的跟进时间有其他说法

另外，对于HABC的跟进时间，其他不同厂商，比如大众和斯柯达，也有另外一种说法：

- H : 每3天跟进一次
- A : 每7天（1周）跟进一次
- B : 每15天（2周）跟进一次
- C : 每30天（1个月）跟进一次

其他不太常用的级别：

- T : 退订客户
- F0 : 战败审批中
 - 销售顾问觉得某个客户实在没有购车可能了，会向上级，比如销售总监审批，在总监批复之前，该客户处于战败审批中，则有些时候被叫做F0级

[warning] N的含义有另外种说法

对于N，上面解释的是New，新建客户，要当天立刻跟进

但是也有种说法，N是在C之后，比C级还不活跃的用户

个人猜测N此时就类似于Not Known（不知道具体级别）、Not Sure（不确定）或Not active（不是活跃的用户）的意思了

即：需要注意一下：N是比H还高的New，还是比C还低的Not active，不同厂商定义可能不同

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间：2018-01-25 23:27:08

大客户

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:27:54

跟进

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:28:09

售后相关详解

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:28:47

客户关怀

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:29:51

边际

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:30:01

上牌

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:30:22

保险

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:30:34

裝潢

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:30:44

贷款/信贷

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:31:07

其他维度

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:32:33

厂端和店端

厂端

厂端指的是某个汽车品牌（比如大众、大众旗下的斯柯达）的品牌厂商，简称车厂

此称呼往往是相对于卖车的经销商的单（4S）店或者整个集团来说，把某品牌的厂商称为车厂

店端

对应的单个**4S店**的经销商，或者经销商的集团，则称为店端

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-26 11:11:34

车厂

车厂中涉及到的概念

批零交

批零交==批售，零售，交车

- 批售：经销商进货=车厂一次性发给多少台车给某经销商，
- 零售：经销商卖车=经销商把车卖给了某个车主，车主已签合同，已付款？
- 交车：车主提车=经销商把车给了车主

车厂中的人员和角色

车厂中所涉及的人员/角色

根据区域划分

按照负责区域范围的层级

- 全国
- 大区
 - 省
- 小区

总部（总部领导 / 总部员工）-> 大区（RBO总经理）-> 商务处（销售副总 / 商务总监）-> 小区（商务经理）

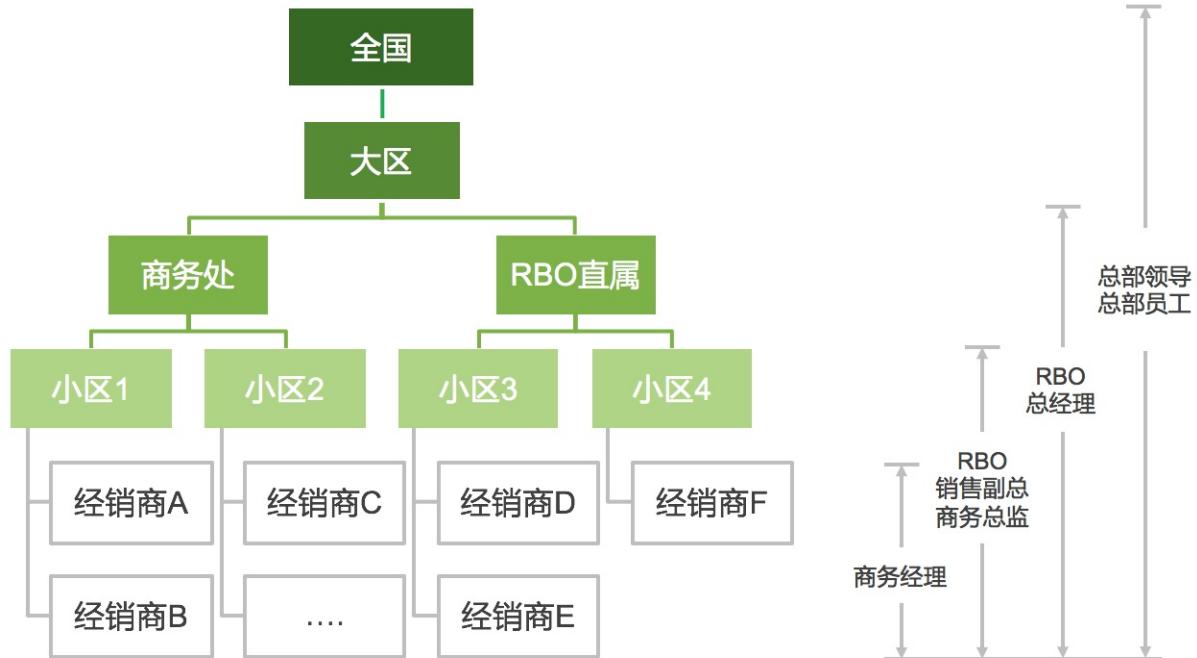
- 营销大区 Skoda RBO : 大区经理
 - 比如 大西南区
- 销售小区 Sales area: 小区经理
 - 比如 渝贵区
- 商务经理 Sales manager:
 - 比如 张三

角色和所能看到的报表的对应关系：

- 总部领导 / 总部员工: 所有大区
 - 是否包含其下各级的分层的数据（商务部，小区，经销商）？
 - RBO总经理, RBO副总 / 总监: 所属大区（以及其下区域-》小区-》经销商）
 - RBO商务经理: 所属小区（以及其下经销商）
 - 商务经理=小区负责人
 - 商务总监 / 销售副总==RBO领导
 - 总部工作人员==总部员工==总部同事
 - 总部领导
- 》
- RBO
 - RBO总经理==大区经理
 - RBO领导

- 商务总监==RBO总监==首（席）代（表）
- 销售副总==RBO副总
- RBO商务经理==小区经理
- 总部（比如大众是上海安亭，汽车城）
 - 总部领导
 - 总部工作人员==总部员工

用下图表示：



用下表详细举例：

区域层级划分	人员角色等级	举例说明
全国=多个大区	总部领导 / 总部员工	<ul style="list-style-type: none"> 全国 = 总部领导、总部员工 <ul style="list-style-type: none"> HZ(Dongnan)=东南大区=大东南区 BJ(Huabei)=华北大区=大华北区 NJ(Huadong)=华东大区=大华东区 GZ(Huanan)=华南大区=大华南区 JN(Huazhong)=华中大区=大华中区 XA(Xibei)=西北大区=大西北区 CD(Xinan)=西南大区=大西南区 CS(Zhongnan)=中南大区=大中南区
单个大区=多个商务处	RBO总经理=大区经理	<ul style="list-style-type: none"> 大东南区 = 大区经理 <ul style="list-style-type: none"> RBO直属 上海商务处
单个商务处=多个小区	RBO销售副总 / 总监=商务总监?	<ul style="list-style-type: none"> 上海商务处 = 商务总监 <ul style="list-style-type: none"> 上海东区 上海西区
单个小区=多个经销商	RBO商务经理=小区经理	<ul style="list-style-type: none"> 上海东区 / RBO商务经理 <ul style="list-style-type: none"> 上海云峰交运汽车销售服务有限公司 上海江湾五角场汽车销售服务有限公司 上海绿地徐捷汽车销售服务有限公司 上海永达巴士汽车销售服务有限公司 上海百联沪北汽车销售有限公司 上海交运起成汽车销售服务有限公司

- 上海安吉斯领汽车销售服务有限公司
- 上海东昌思达汽车销售服务有限公司

[warning] 经销商关系是动态变化的

需要注意的是，对于车厂下面的这么多家经销商，每家经销商以及对应的区域和公司的负责人等等的经销商关系都是动态变化的

这意味着：如果你给车厂开发类似的管理系统，则会遇到：不定期，比如一个月左右，就需要更新一次经销商关系

车厂会涉及的任务

主要是小区经理负责的任务：

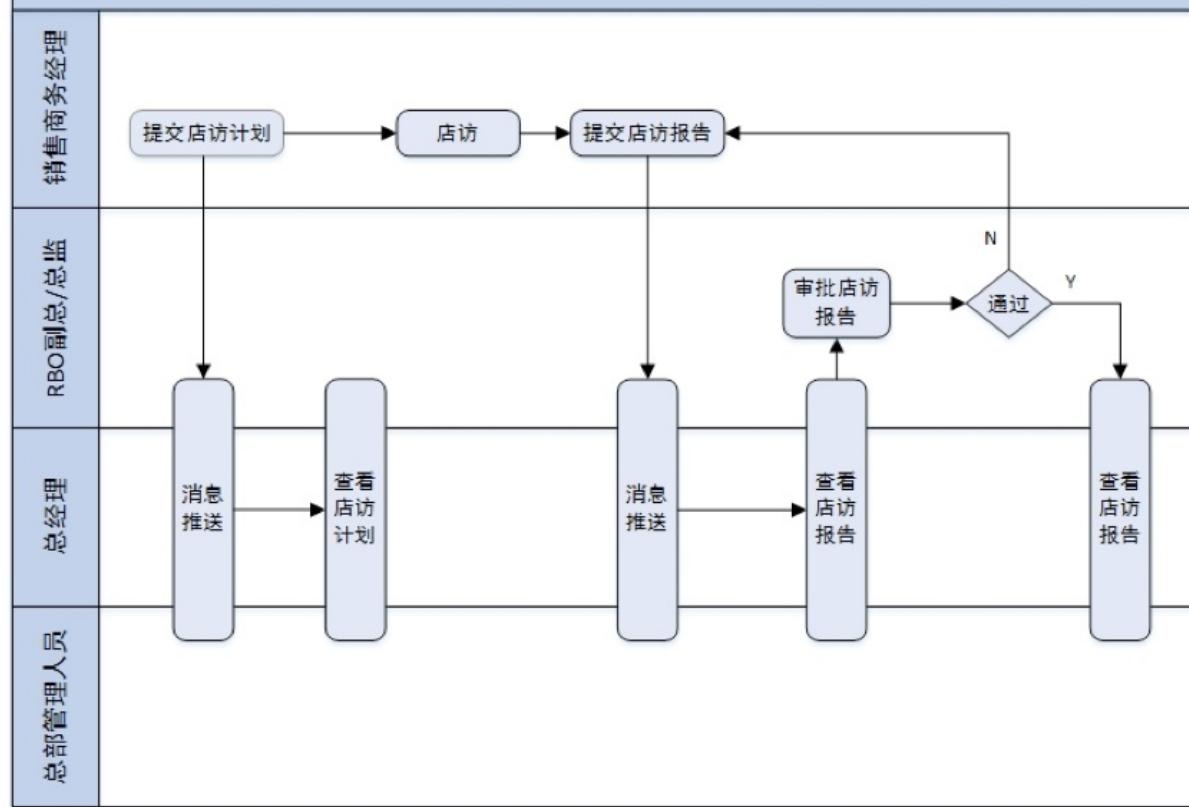
典型的小区经理需要负责的任务有：

- 售前店访
 - 涉及事项：
 - 店访计划
 - 店访报告
- 店头点检
 - 点检计划
 - 最终的点检统计
- 小区例会
 - 例会计划
 - 例会报告

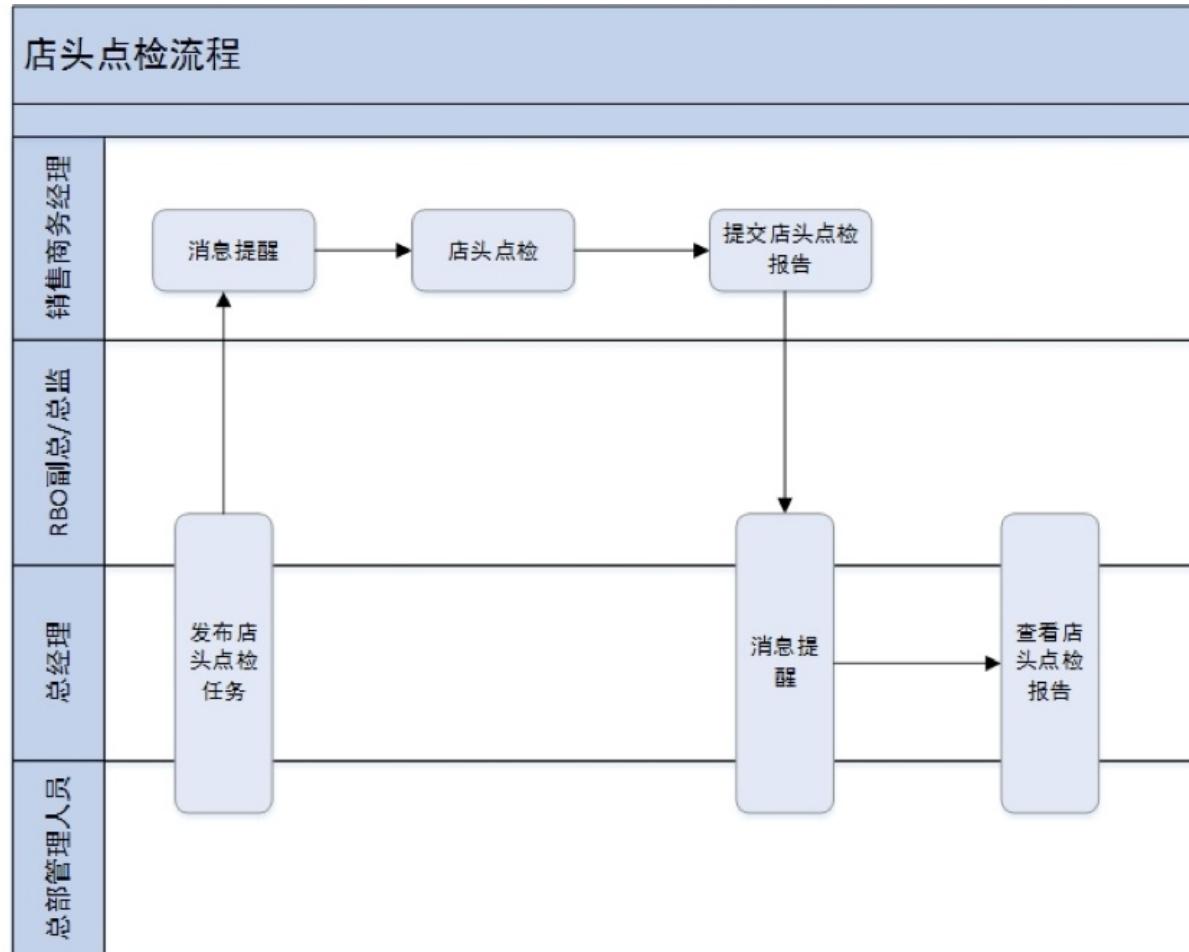
任务流程

售前店访流程

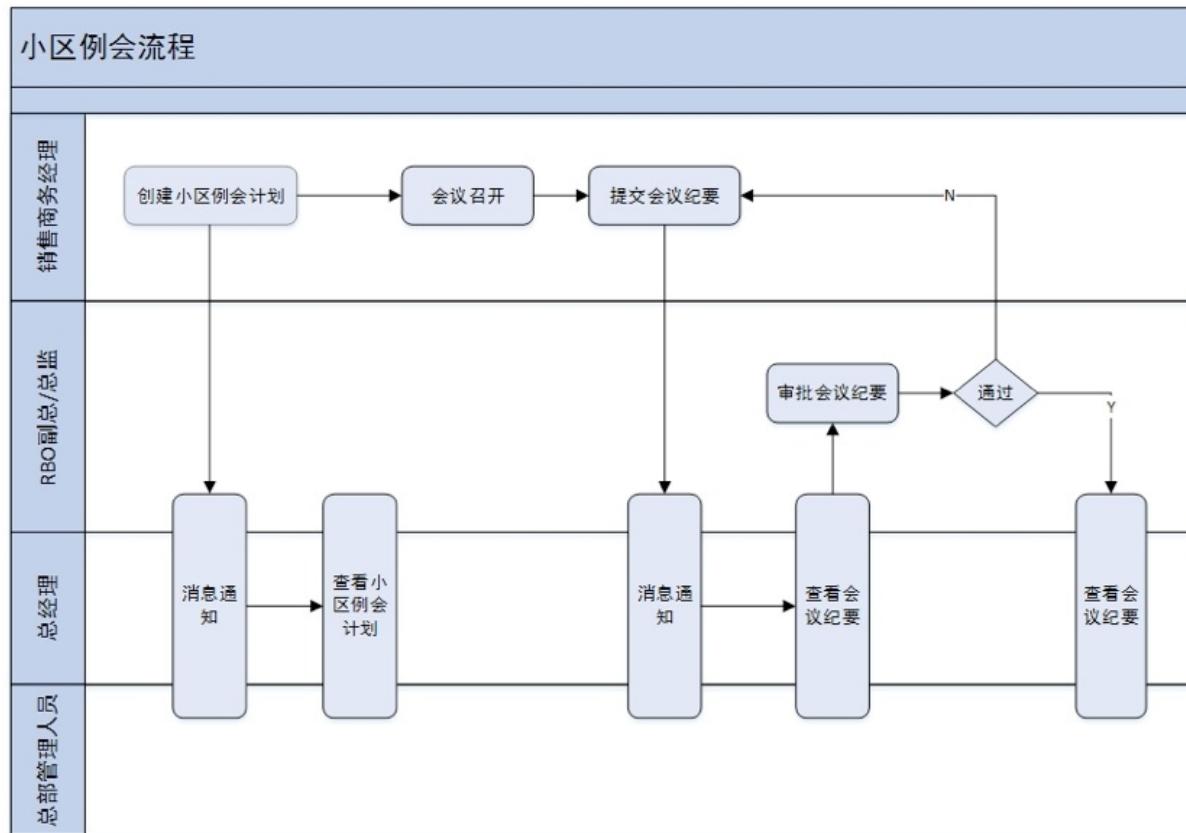
售前店访流程



店头点检流程



小区例会流程



crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook 该文件修订时间: 2018-01-26 11:59:07

大众汽车集团

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:35:53

4S店和经销商集团

经销商中涉及的概念

经销商批售资金计划

经销商对于每年（甚至每个月？）从厂家进货买多少车，往往是有个计划的，叫做批售资金计划

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-26 11:12:06

其他相关

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:40:46

一些IT系统

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:41:06

车辆

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-26 14:18:09

车辆状态

从无到有的，车辆的状态，按照流程的先后，分别是：

- 公司总部库存
 - 生产中：接到了（可能是直接来自经销商下面上报到实际客户购买的，也可能是车厂自己计划生产的）订单
 - 已下线：从产线生产组装完毕，下了生产线了，进入车厂自己的（总部）库存
- 经销商库存：在车厂批售给了经销商后
 - 在途中：通过大卡车等从车厂运输到经销商4S店
 - 已到店：已经到了4S店，进入经销商店库存系统

从左到右就是：

总部库存		经销商库存	
(在产线上) 生产中	已下线（到总部的库 存中）	(用大卡车从总部) 在途中 (运往经 销商4S店)	已到店 (进去4S店的 库存)

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间：2018-01-26 15:14:55

汽车生产线

生产下线的车辆

关于生产下线的车辆长什么样，可以参考大众集团的[2015上汽大众年报.pdf](#)中的截图：



总装车间 ZP8 报交线
Assembly Shop ZP8 Delivery Line

13

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间： 2018-01-26 15:37:12

库存

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 09:42:22

常见概念和逻辑

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 21:32:19

汽车销售常用词汇表

英文简称	英文全称	中文	解释说明
aaaaaaaaaaaa	aaaaaaaaaaaaaa	aaaaaaaaaaaaaa	aaaaaaaaaaaaaaaaaaaa
	Runrate		已过工作日/当月的总工作日。 run是跑, rate是比例, run rate=已经跑过 (的工作日, 所占总工作日) 的比例==已过工作日/当月的总工作日, 其中工作日算一天, 休息日算半天
	Avg. Daily Target	日均目标	
MTD	Month to Day	月初到今日为止	
	Total MTD	每月内截止当日 累计完成	
Target M	Target Month	月目标	各种指标 (批售、零售、交车等每月都会设定一个月目标)
DCRC	Dealership Customer Relationship Center	经销商客户关系中心	
AaK	Actually Arrival to Kunsom(德语)	终端销量=交车	一定时期内向终端用户交付的车辆=真正交付到消费者手中的车辆数字
StD	Sale To Dealers	批售销量=厂家出货量	厂家交付经销商的车辆数字
SPD		统计销量	
MS	Market Share	市场份额	
DCC	Digital Channel Collection		(从) 数字渠道 (各种汽车类电商 / 资讯等网站, 比如 汽车之家, 易车网等等) 收集 (来的线索)
下面是销售过程相关词汇			
		晨会	
		夕会	
下面是客户相关词汇			
	Leads	线索=销售线索	从某种来源/渠道获得的一个客户信息, 往往只有如手机号, 客户的姓等基本信息
		建卡/建档	(传统方式中, 通过填写一个客户信息的) 卡 (片而去) 建 (立一个新客户的) /档 (案) -» 其实就是新建/新增一个客户
	Prospects Customer	有望客户	有 (希) 望 (购车的客户)
	Potential Customer	潜客	潜 (在的) 客 (户) -» 有可能买车的客户
	Cash Order	订单	
		休眠	(客户暂时) 休 (息, 睡) 眠 (了) -» 暂时/短期内无购车意向

		战败	(和客户的) 战 (斗) 败 -> (客户已确定不买车)
Key Acc.	Key Account	关键客户=大客户	典型如一个公司、政府部门等批量购车的客户
		客户关怀	
		客户投诉=客诉	
		跟进	卖车的销售顾问针对要买车的客户的一次沟通过程, 涉及到跟进方式、跟进内容等信息
		垂媒	垂直网站=垂直媒体=垂媒, 线索或客户的来源渠道之一, 常见的有汽车之家、易车网等汽车相关的在线网站
		购车意向级别	客户打算买车的意向有多强烈 -> 推测多长时间内可能会下单 -> 决定了后续多长时间要跟进一次 -> 意向越高, 跟进频率越高
下面是车辆相关词汇			
	Auto Show	车展	
	Car Series	车系	
	Car Model	车型	
		意向车系	客户打算购买的车系
		意向车型	客户打算购买的车型
		竞品	(和本品牌有) 竞 (争关系的) 品 (牌) -> 客户有可能购买的对手的品牌
下面是库存相关词汇			
HQ Stock	Headquarter Stock	总部库存	车厂总部的库存
	Dealer Physical Stock	经销商实物库存	
	Initial Stock	每个月的初始库存	本月1号凌晨的库存量, 库存是动态变化的
	Stock Index	库存当量	库存/月交车目标-> 剩下的车还能卖多少个月
	Long-age Stock	长龄库存	车辆已经在仓库中存放很长时间后被称为长龄库存
	Damaged Car	有损车、滞损车	
	Normal Car	正常库存车辆	
下面是其他相关词汇			
KOL	Key Opinion Leader	意见领袖	
MoM	Month Over Month	(当月和上个月的) 月度环比	
YoY	Year over Year	去年同期=年度同比	

下面是软件系 统相关词汇			
iCrEAM	Intelligent、Customer oRiented、Enterprise-level、All in one 、Mutual cooperation		(上海大众下面的) 实现潜客、售前、售后、质量担保、客户管理等业务流程的一套经销商使用的系统

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-26 15:27:02

常见概念

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-26 09:59:15

汽车领域内的KOL

KOL这个词本身是不同行业都通用的 Key Opinion Leader = 关键意见领袖，指的是有影响力的人或媒体。

放在汽车销售领域内，也会有一些相关的起到KOL的作用的汽车领域的论坛、网站、杂志等人或物。

汽车领域内KOL核心指标

而对于汽车领域的KOL，比较关心的一些指标是：

- 综合指数WCI
- 文章总数
- 超10万文章数
- 总阅读数
- 篇均阅读数
- 最高阅读数
- 总点赞数
- 点赞率

汽车领域内KOL排名

而因此也有一些（比如根据清博指数提供的数据和算法计算得出的）相关的汽车领域KOL的排行榜：

排名	媒体名称	微信公众号
1	管叔说	yinyuexiangce
2	车图腾	chetuteng-com
3	汽车大师	qclds100
4	排气管	auto-paiqiguan
5	Autolab	autolab
6	车友会	MyCars
7	文书车云	wenshucheyun
8	汽车人侃世界	gossipautoman
9	车市博览	lyq2672882990
10	童济仁	AutoTong
11	每日汽车观察	auto_car
12	汽车设计内参	qicheshejineican
13	让底盘飞	rdpf035
14	汽车华尔街	autowallst

晨会

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 21:34:13

夕会

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 21:34:25

关键大客户

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 21:34:49

DCRC

DCRC = Dealership Customer Relationship Center = 经销商客户关系中心

- 经销商特定的客户服务与客户关系管理部门
- 作为经销商与客户的桥梁
- 部分汽车品牌，比如 福特，江铃 等使用此名词
- 体现了4S店以客户为中心的经营理念
- 一般也叫做：客户关怀部
- 包括和参与了售前和售后的所有阶段。
 - 比如：
 - 售前：DCRC接听所有来电
 - 售后：购车后的电话回访，迅速合理地处理客户问题以保证客户满意

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-25 21:37:37

垂媒

垂媒=垂直媒体=垂直网站

是线索或客户的来源渠道的一种，指的是和汽车相关的在线媒体网站，常见的有：

- 汽车之家
- 易车网
- 太平洋汽车
- 爱卡汽车
- 腾讯汽车
- 车商宝
- 车伯乐
- 好买车
- 优信通
- 行圆汽车

而典型的场景是：作为一个有意向购车的用户，去汽车之家网站查看了部分车型后，在线填写表单，留下了姓名和手机号，汽车之家网站系统就会把这部分数据下发到对应的车厂的系统，然后车厂的系统会把这部分的垂媒的线索，下发到经销商的DMS之类的系统中。

而经销商4S店中负责线索分配的主管（比如邀约经理）分配给负责线索跟进的人员（比如邀约专员），该人员继续去打电话去跟进该客户，了解客户的详细信息，再去更新客户资料。以及后续去邀约到店，销售顾问去持续跟进，直到买车。

[info] 垂媒线索是需要单独花钱买的

这些垂媒之所以愿意把潜客的线索发送给车厂或经销商，是因为车厂或经销商每年都会花巨资（比如几百万，几千万）去购买这些垂媒的线索的。

crifan.com，使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间：2018-01-26 10:13:39

批售

批售指的是 经销商 花钱从 车厂 买车，车厂批售（可以理解为 批发销售，因为往往不是买一台车，而是很多台）给 经销商

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-26 15:18:45

附录

下面列出相关参考资料和一些汽车领域内的常见词汇的基本解释。

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-24 23:06:15

参考资料

- DCRC_百度百科
- 浙江江铃汽车销售服务有限公司萧山分公司招聘-DCRC专员-月薪2000-2999--杭州招聘-杭州19楼
- 【DCRC专员（福特4S店）_成都通海三圣汽车销售有限责任公司人才招聘信息】 - 智联招聘
- 招聘DCRC客服 - 浙江万诚人力资源服务有限公司 - 湖州人才网
- 请说明H A B C级客户的分级标准（汽车销售的问题）我在考试快帮我回答一下吧，谢谢啦_百度知道
- 她如何用微信成为销冠？_微商货源网|微信货源首选平台
- 主要是电话跟进的技巧分享 车载之家汽车用品店_新浪博客
- 4S店销售经理：销售活动必须做好这几个环节！_行业动态 - 车主之家
- 数字创新实验室-作品案例 MG动画案例 企业宣传片案例 创意视频案例 电视广告案例 | Creavidia卡睿微 上海 北京
- 在4S店做了5年销售经理又怎样，这些潜客战败原因你根本想不到！ -搜狐
- 汽车里面的AAK是什么意思？_360问答
- 一汽大众2015营业年报
- 2015上汽大众年报.pdf
- 上汽大众2016年报final.pdf
- 企业年报 - 上汽大众汽车有限公司

crifan.com, 使用[知识署名-相同方式共享4.0协议](#)发布 all right reserved, powered by Gitbook该文件修订时间: 2018-01-26 15:47:03