

ÁTALAKULÓBAN AZ ÜGYFÉLÚT...

KÖNNYEN ÁTLÁTHATÓ ÉS SZÓRAKOZTATÓ ONLINE ÜGYFÉLÉLMÉNYRE VAN SZÜKSÉG

AZ EGÉSZSÉGÜGYI ÉS A BIZTONSÁGI SZEMPONTOK ERŐSEN MEGHATÁROZZÁK A VÁSÁRLÁSI HAJLANDÓSÁGOT

MIT TUDUNK AZ ÜGYFÉLIGÉNYEK ÁTALAKULÁSÁRÓL AZ AUTÓIPARBAN?

A VÁLSÁGBÓL EGYENESEN A DIGITALIZÁCIÓBA

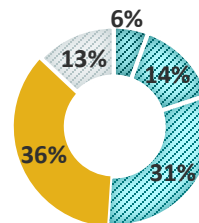
A járványhelyzet miatt a cégek rákényszerülnek egy soha nem várt és tapasztalt online jelenlétre.

ÉSSZERŰ KÖLTEKEZÉS: ÉRDEKLŐDÉS HASZNÁLTAUTÓK IRÁNT

10-ből 2,5 magyar tervez a következő 1 évben autóvásárlást. 74%-a azoknak, akik idén autóvásárlást terveznek, használt autók iránt érdeklődik hivatalos kereskedésekben vagy egyéb (akár magánszemély) eladóktól is.

MEGFONTOLJÁK AZ AUTÓVÁSÁRLÁS KIADÁSÁIT:

A magyarok 36%-a, akik ebben az évben akarnak autót venni, ÚGY TERVEZIK, MEGVÁRJÁK A VÍRUSHELYZET VÉGÉT a vásárlással (nincs meghatározott idő).



- Mostanában / a következő hónapban
- Az elkövetkező 2-6 hónapban
- 6 hónap múlva
- A krízishelyzet után (legyen az bármikor)
- Nem tudom

HOGYAN NÉZNEK KI A KÖZELJÖVŐBEN AZ ÉRTÉKESÍTÉSEK AZ AUTÓIPAR VILÁGÁBAN?

AZ ÉRTÉKESÍTÉSI FOLYAMAT MINDEN LÉPÉSÉBEN VISSZATÜKRÖZŐDNEK A VÁLTOZÁSOK

Nyitottság autóvásárlásra

- Világos márkacégkommunikáció és online jelenlét, ajánlatokkal kiegészítve
- Kiemelkedő jelenlét kommunikációs csatornákon és közösségi oldalakon

Információ & Kommunikáció

- Letisztult online névjegykártyák
- Autómodellek bemutatása online (pl. virtuális 3D modellek az autó belső és külső jellegzetességeinek részletes ábrázolásával)
- Felhasználóbarát konfigurátor

Első kapcsolatfelvétel & Tesztvezetés

- Kontaktszemély, értékesítő könnyű elérése
- Online kommunikáció és személyes értékesítő
- Privát, személyes találkozó a bemutatóteremben
- Teljeskörű fertőtlenítés a gépjárműnek
- Lehetőség tesztvezetésre az ügyfél otthonától indulva

Személyre szabott ajánlat

- Személyre szabott finanszírozási megoldások:
 - saját (vagy családi) megtakarításból
 - hitelből
 - lízing lehetőséggel

Vásárlás és átadás

- Exkluzív ajánlatok (pl. olcsóbb felszerelések)
- Gyors lépések, nincs felesleges késlekedés, várakozás
- Papírmunka kiváltása online módon

AZ IPSOS RELEVÁNS KUTATÁSI ADATOKKAL TUD SZOLGÁLNI A FOLYAMAT MINDEN LÉPÉSÉHEZ:

Értse meg az ügyféligényeket felhasználási igényeket vizsgáló tesztheinkkel

Tesztelje, hogy weboldala az ügyfelek számára is könnyen kezelhető -e UX teszteléssel. Tesztelje, hogy hálózata és a versenytársak mennyire követik a járványügyi előírásokat.

Mérettesse meg új üzleti ötleteit és jusson részletes visszajelzéshez ügyfeleitől online fórumbeszélgetéseken.

Mi működik versenytársainál? Inspirálódjon a versenytársak megismerésével desk research, próbavásárlási, illetve piaci adatok elemzésével

Azonosítsa márkapozícióját és a legfőbb döntéshozatali lépéseket autóiipari benchmarkok segítségével

Képezzen és képződjön tapasztalt autóiipari trénerekkel (az e-learning tökéletes megoldás erre!)

Új megoldásokkal állna elő? Használjunk előrejelzési modelleket, hogy életre keltsük új ötleteit anélkül, hogy a valódi piacot befolyásolnánk

Ismerje meg online értékét social listening alkalmazásával, hogy elemezhesse az online visszajelzéseket

Tudja meg, hogy néz ki ügyfélútja online és személyes próbavásárlásokkal



Földes Annamária

CX Business Unit Director
Annamaria.Foldes@ipsos.com
+36 70 276 0011



Skandera Nikolett

Mystery Shopping Team Leader
Nikolett.Skandera@ipsos.com
+36 30 836 3435

Lépünk be együtt az autóiipar új korszakába!



ÁTALAKULÓBAN AZ ÜGYFÉLÚT...

HOZZÁÉRTŐ ÉS MEGBÍZHATÓ VEVŐSZOLGÁLATOKRA VAN SZÜKSÉG, AMELYEK ONLINE IS ELÉRHETŐK

AZ EGÉSZSÉGÜGYI ÉS A BIZTONSÁGI SZEMPONTOK ERŐSEN MEGHATÁROZZÁK A VÁSÁRLÁSI HAJLANDÓSÁGOT

MIT TUDUNK AZ ÜGYFÉLIGÉNYEK ÁTALAKULÁSÁRÓL AZ AUTÓIPARBAN?

A VÁLSÁGBÓL EGYENESEN A DIGITALIZÁCIÓBA

Az ügyfelek nagyobb gyakorisággal veszik igénybe az online csatornákat akár a korábbi személyes ügyintézés helyett is.

AZ AUTÓTULAJDONOSOK NEM AKARNAK VÁRNI AUTÓJUK SZERVIZELTETÉSÉVEL

Sokan azok közül, akik jelenleg szeretnének szervizeltetni, EL AKARNAK MENNI MÉG EBBEN, VAGY A KÖVETKEZŐ HÓNAPBAN SZERVIZBE (még a vírushelyzet alatt is).

Ennek a SÜRGŐS JAVÍTTATÁSOK és szezonális GUMICSERE a legfőbb mozgatórugói.

HOGY KEZDENEK ÁTALAKULNI AZ AUTÓIPAR VEVŐSZOLGÁLATAI?

A SZERVIZSZOLGÁLTATÁS MINDEN FOLYAMATÁBAN VISSZATÜKRÖZDNEK A VÁLTOZÁSOK

Felmerül a szervizeltetés igénye

- Letisztult márkacégkommunikációs és online jelenlét
- Preferált szerviz = ügyféltudatosság + jó referenciák

Információ & Kommunikáció

- Erős igény az online megadott elérhetőségen könnyű kapcsolatfelvételre a szervizzel, lehetőség a szerviz okainak telefonos átbeszélésére
- A tervezett elvégzendő feladatok és a becsült ár előzetes megadása

Időpontegyeztetés & Autószállítás

- Személyes találkozó a vevőszolgálaton
- Lehetőség az az autó átadására (kulcsokkal) várakozás nélkül és anélkül, hogy személyesen kelljen a szervizben érintkezni
- Vonzó az ügyfél otthonában történő autófelvétel szolgáltatás

Magas minőségű autóserviz

- Gyors szervizmunka online egyeztetéssel, videóhívással, üzenetekkel, hogy a fejleményekről tájékoztassuk az ügyfelet és döntsünk a lehetséges munkálatokról
- Magas minőségű munka és a higiéniai elvárások garantálása, miközben minimálisra szorítjuk a személyes kapcsolatot az ügyfélszolgálaton

Fizetés & Átadás

- Az autó teljeskörű fertőtlenítése kiszállás/átadás előtt
- Az autó kiszállítása az ügyfél otthonához

AZ IPSOS RELEVÁNS KUTATÁSI ADATOKKAL TUD SZOLGÁLNI A FOLYAMAT MINDEN LÉPÉSÉHEZ:

Szeretné kitalálni, hogyan tudna változtatni az Ön szervezete is? Szervezzünk online fórumbeszélgetést vagy workshop foglalkozást ügyfeleivel. **Tesztelje, hogy weboldala az ügyfelek számára is könnyen kezelhető és tartalmaz minden fontos információt UX teszteléssel**

Melyek a legjobban működő szervizek a piacon? Inspirálódjon a versenytársak megismerésével asztali kutatás, próbavásárlási, illetve piaci adatok alkalmazásával **Képezzen és képződjön** tapasztalt autóipari trénerrel, hogy új ügyfeleket szerezzen és megtartsa a régiakat is (az e-learning tökéletes megoldás erre!)

Ismerje meg online értékeléseit social listening módszertannal, hogy elemezhesse online értékeléseit és tanulhasson belőlük **Tudja meg, hogyan teljesít szervezete az ügyfélút területén online és személyes próbavásárlásokkal**



Földes Annamária

CX Business Unit Director
Annamaria.Foldes@ipsos.com
+36 70 276 0011



Skandera Nikolett

Mystery Shopping Team Leader
Nikolett.Skandera@ipsos.com
+36 30 836 3435

Lépünk be együtt az autóipar új korszakába!

