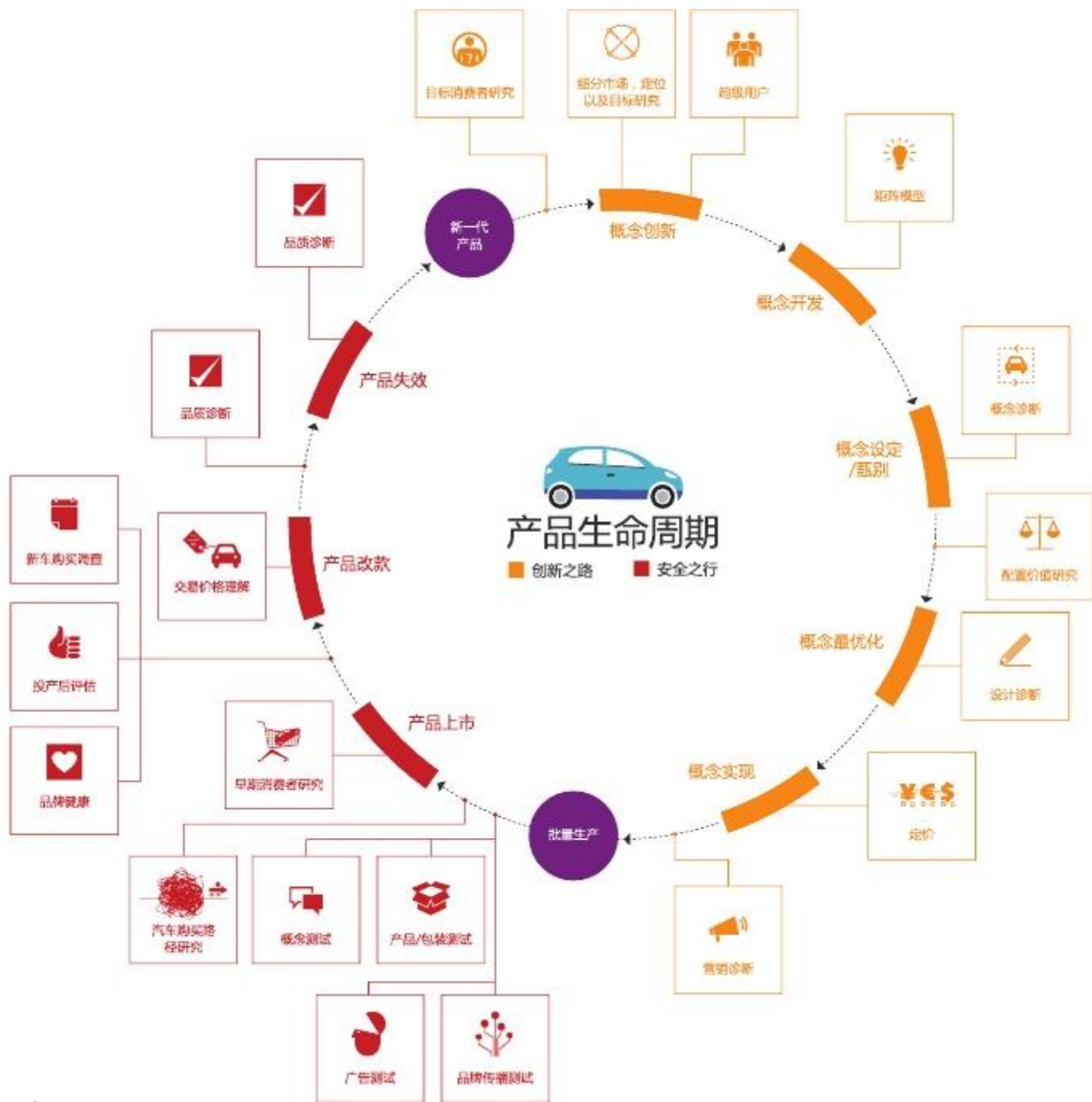


帮助您  
在中国市场  
实现盈利性增长



TNS Sinotrust  
新华信





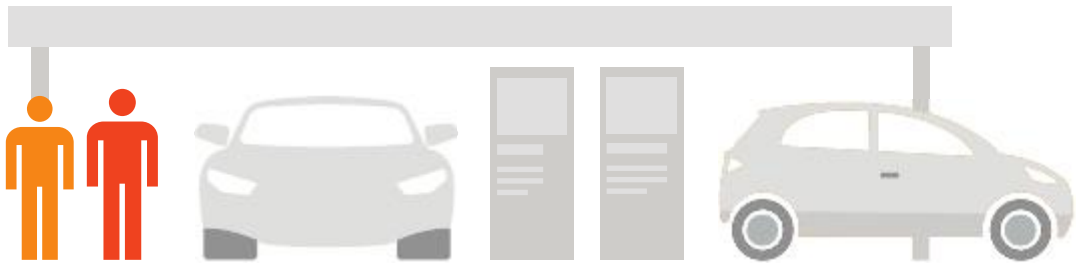
## 帮助您在中国市场实现盈利性增长

中国汽车市场瞬息万变。在这一全球最大最具活力的国家进行研究，需要考虑其独特的市场环境。身为中国汽车行业市场研究的领跑者，TNS新华信以先进的解决方案，帮助汽车厂商驱动业务增长：

- 基于产品开发，以突破性的创新确保竞争优势
- 基于对目标消费者、价格以及品牌定位的深刻理解，制定市场战略
- 依托网络发展和管理解决方案，将消费者的兴趣转为销量，培养长期忠诚客户
- 制定长期战略规划，确保品牌在不断变化的市场环境中的持续成功

中国市场快速变化的消费者需求及态度，给汽车厂商带来持续压力。在这个不断扩张的市场环境中，只有除旧布新，在控制成本的前提下迅速将产品引进市场，才能获得成功。

消费者选择购买某一品牌只是品牌体验的开始，完整的品牌体验才能最终决定品牌的市场份额及增长。完善售后服务，确保消费者对品牌及经销商的忠诚度，促进产品的重复购买，鼓励消费者推荐品牌，都将起到积极的作用。



在品牌体验的过程中，我们的汽车研究专家通过了解购车者及用车者的真实动机，为您提供明确的解决方案，帮助您做出更好的商业决策。

**作为TNS的分支，我们凭借全球领先的研究解决方案和开创性方法，将四十多年的汽车用户访问、观察和分析经验运用到客户案例中。**

除了国际经验之外，我们引以为豪的还有来自于新华信的本土经验。20余年来，新华信在发展公司业务的同时，也积累了对中国汽车市场的深刻理解，成功支持了本土汽车行业的发展。

结合两家所长，我们将认准最具潜力的客户，帮助您了解差异性需求，并协助您开发符合市场需求的车型，培养忠诚客户，推动业务持续增长。

# 认准 最具盈利性的购车者



中国市场现有数亿车主，  
每位车主都有着不同的驾驶体验需求和期望。

为了更好地了解潜在消费者，我们深入研究中国现有车主的生活、需求及价值观。我们利用先进的定性调研方法，了解他们的日常生活情况（包括居家活

动、公共交通工具搭乘情况及私车使用情况，等等），并采用独有的工具量化购买机会，从而帮助客户找出最具盈利性的消费群体。

# 开发完善 致胜的车型及服务



世界领先的矩阵模型（Matrix）解决方案，以行之有效的办法将消费者需求与商业目标进行匹配，量化购买机会，并找到创新的盈利性平台。而超级用户（Super Group），则将具有创新头脑的消费者和行业专家置于一室，协力把这些平台转化为具启发性的想法，及早期的概念。

我们还将确保您的创新想法发挥应有的商业潜力。我们将帮助客户充分把握商机，制定产品规格、车辆外形及价格点。另外，我们的虚拟车展（Virtual Reality Clinic）能及时收集反馈，帮助厂商测试更多的想法，最终确定研发方向。这种虚拟车型测试基于早期产品洞察，在合理控制成本的同时，测试并精炼“自发性”创意。

一旦汽车原型设计完成，我们会将其展示给最合适的目标消费者，并以我们数十年的车展经验，通过他们深入了解该车型的优缺点，以及配置是否需要进一步调整。

# 产品定价精准匹配 客户价值



对消费者而言，汽车可能是终其一生购买的最昂贵的商品之一。在竞争激烈的中国市场，如何为这种高价值的商品正确定价，十分关键。

正确定价绝非最低定价。购车者会根据车辆的功能及情感优势，为产品定价。与消费者感知的价值最贴近的价格，才是最佳定价。

凭借40多年的定价研究经验，以及一整套强大研究工具的使用，我们将帮助完善您的定价策略，帮助确定您的品牌、车型、配件和配置在顾客心目中的价值。

**我们将帮助您优化整车配置，并为您的产品准确定价。**



# 提升上市产品的吸引力



## 任何新车型都只有一次机会，成功赢取消费者的第一印象。

新车上市是个关键节点，可以决定汽车厂商在当地市场的成功与否。我们的适销性车展将帮助汽车厂商在新车上市前，确定新车的卖点、沟通平台以及定价策略，再使用一系列先进的研究模型来测试新车上市所涉及的方方面面。

TNS新华信独有的汽车购买路径研究（TAPPS），可以为您梳理汽车购买过程中各环节的先后顺序，并构建对潜在购买者决策影响最大的线上和线下渠道。

我们的NeedScope模型，可以帮助构建消费者的心

理框架，深入了解消费者最终决策背后的复杂需求和情感，进一步完善消费者心目中的车型及品牌定位。Ad Eval和Ad Effect是全球领先的广告前测和媒体优化工具，帮助汽车厂商更有效地与目标受众互动，影响他们的消费行为。

PromoCAR实时监测中国汽车市场的交易价格，帮助汽车厂商成功设定上市价格，在确保收益的同时实现最高的市场占有率。PromoCAR已在欧洲市场磨砺了20多年，在中国市场日臻成熟之际，它将成为汽车厂商的决胜工具。

# 忠诚客户 带来盈利性增长



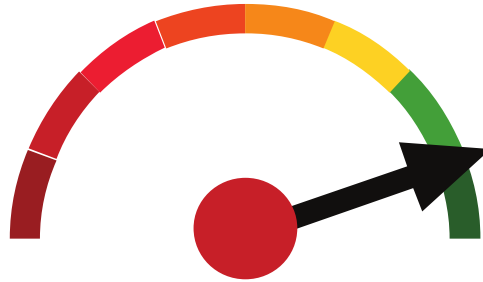
获得新客户代价不菲。在此过程中，经销商利润会减少，4S店的优势也会被削弱。汽车厂商需要一整套工具，建立并保持客户忠诚度，把新客户变为盈利性客户。

过去20多年里，我们一直为汽车厂商在中国的销售和售后团队提供解决方案，并在汽车渠道管理方面积累了无可匹敌的专业经验。我们的渠道研究服务

可以让您对4S店提供的客户体验进行全方位管理的同时，提供改善建议，帮助您实现可持续发展。



## 区分竞争品牌的 经销商网点



经销商是连接品牌与车主的桥梁，也是打造品牌、提升客户忠诚度、实现利润增长的关键所在。了解经销商所提供的客户体验，对推动各品牌的可持续盈利发展至关重要。

TNS新华信是中国首家为汽车厂商提供经销商销售和售后神秘客调研的市场研究机构。



我们是神秘客项目的市场领跑者，执行数量远超国内同行。随着中国汽车市场的不断发展，我们还顺势开发了经销商明检服务作为神秘客调研的必要补充，是评估经销商表现的关键杠杆。

神秘客调研可以帮助我们了解经销商是否在维修过程中使用了严重损害最终消费者体验的非原厂配件，从而保证配件采购的可持续性和长期盈利性。随着新车销量的放缓及利润下滑，二手车业务已逐渐成为汽车厂商的另一大商机，而我们的二手车神秘客调研服务将帮助厂商了解二手车销售的完整过程。

我们的经销商和经销商员工资质认证服务专门针对关注服务质量的汽车厂商。凭借几十年积累的经销商网络发展和评估经验，我们能够提供最专业的经销商认证意见。我们还将协助客户开发经销商员工职位评级和打分系统，并定期进行经销商认证工作，以确保标准运营流程的一致性。

## 提升 业务表现

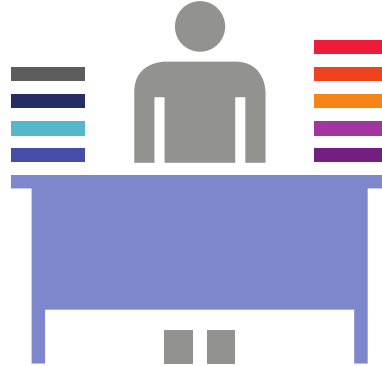


**我们的经销商明检流程为服务优化项目提供了具体的切入点，帮助提升竞争力。**

在我们的“客户心声和行动计划”座谈会上，我们的专家了解经销商员工的工作表现，聆听真实的消费者反馈，并与销售经理共同制定改善策略。我们的技术神秘客项目还将把改善流程带入到汽车维修服务中。

我们会定期在TNS新华信技术中心对神秘客进行培训，教他们如何评估经销商技师的工作质量。通过这些方式，我们能找出经销商的优缺点，并为经销商的员工管理及激励制度的执行提供重要支持。

# 即时可行的 客户反馈

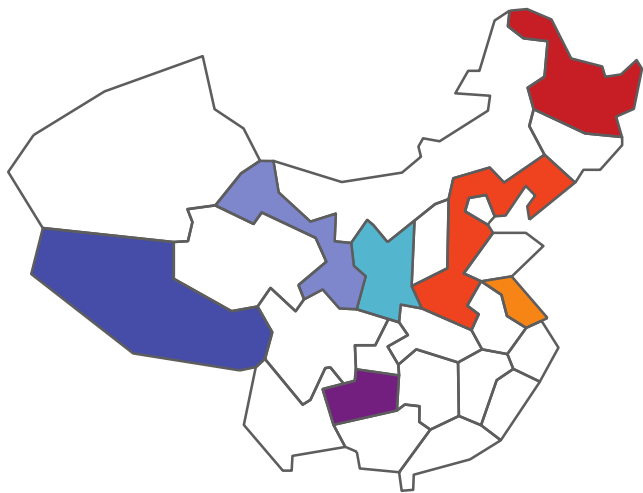


我们率先推出了创新性客户体验研究，以准确获取客户反馈。

该研究运用了最新的CATI电话访问技术以及基于声纹识别的质量控制体系，同时还搭建了先进的在线平台，确保客户体验的反馈能够及时得以执行。

我们还提供最完备的在线客户满意度平台，该平台采用了领先的CEMTric、Medallia以及Enprecis技术。我们的实时监控系统可以通过多源数据的无缝整合，及时发现客户服务过程中的变化，并向利益相关者发出警告和报告，以便他们及时采取行动。

# 在中国市场 携手共进



在中国汽车市场，汽车厂商可以通过以下四种方式实现业务发展：吸引新客户、提升老客户忠诚度、推出新车型新服务，开拓新市场。

TNS新华信在中国拥有一支由350多名汽车行业专家组成的、具有20余年市场研究经验的、并能提供全方位研究解决方案的专业团队，是中国唯一一家能够在上述四方面给出专业指导的市场研究机构。

我们可以帮助您构建经销商网络，指导您开发适用于中国市场的车型和服务，协助您执行有效的市场

营销策略，并基于用户满意度和忠诚度调研，为您提供可持续盈利的发展策略。

同属WPP及凯度（Kantar）集团，我们与TNS全球汽车业务团队的800多名顾问保持密切联系。我们在数据投资管理以及市场营销策略等方面遥遥领先。

要想在全球最有活力的汽车市场抢占更大的市场份额，您需要推陈出新，不断提升服务水平。





汽车厂商的成功取决于：  
准确利用精准及时的市场洞察  
做出正确的商业决策  
确保时时领先于竞争者。

TNS新华信把握汽车消费者动态，并依此提出针对性建议；同时结合突破性的调研方法，帮助您在公司发展的各个阶段做出最佳决策。



# 联系

## **TNS新华信 ( 北京 )**

酒仙桥路10号  
恒通商务园B20座 5层 100015  
电话: +86 (0)10 5926 7688  
传真: +86 (0)10 5926 7799

## **TNS新华信 ( 上海 )**

恒丰路399号  
达邦协作广场12楼 200070  
电话: +86 (0)21 2287 0870  
传真: +86 (0)21 2287 0999

## **TNS新华信 ( 广州 )**

中山五路33号  
大马站商业中心17楼 510030  
电话: +86 (0)20 2883 2288  
传真: +86 (0)20 2883 4226

公司网址: [www.tns-sinotrust.com](http://www.tns-sinotrust.com)



TNS Sinotrust  
新华信