

J.D. Power 研究：了解购车者预算与了解其车辆需求同等重要

奥迪与长安福特分别排名豪华车和主流车细分市场第一

2018年7月3日，上海 — 今天发布的 [J.D. Power \(君迪\) 2018 中国汽车销售满意度研究SM](#) (SSI) 发现，几乎所有中国购车者只会购买其预算范围内的车辆，因此从一开始就知晓购车者预算并推荐其预算范围内性能最好的车辆，对汽车厂商来说至关重要。

研究发现，绝大多数（92%）购车者在计划购车时就已设定好预算，且最终成交价格几乎都处于其预算之内。但遗憾的是，部分厂家和经销商并未能准确了解其消费者的购车预算，也未能向其消费者提供合理透明的价格信息和购车价格指导，从而影响了消费者的购车体验和满意度。

例如，仅有 66% 受访者表示销售人员曾在购车过程中询问过自己的购车预算；此外，在购车过程中以“价格指南”为参考依据的购车者满意度（663 分）最低，比参考“专业汽车网址和论坛”的消费者满意度低 13 分；在消费者放弃购买某品牌/车型的原因中，有三个原因与价格有关，分别是“经销店的价格太高”（24%）、“这个品牌/车型太贵了”（20%）以及“价格不透明，未给出最优惠价格”（14%）。

“当代中国购车者是有史以来最年轻的购车者，今年的研究显示，超过一半（57%）购车者出生于 1985 年及以后。这些消费者的购车观念非常理性和成熟，他们不一味追求低价，也不崇尚炫耀式消费，而是希望在预算范围内买到性能和配置最出众的车。” J.D. Power 副总裁兼亚太区总经理乔杰 (Jacob George) 表示，“了解购车者的预算和了解他们对车辆产品的需求同等重要。在客户预算范围内展示出车辆的配置/功能和价值是经销商销售人员的首要任务。”

以下是该研究的其他重要发现：

- **行业整体满意度（651 分）比去年提高 11 分。**但自主品牌（629 分）进步小于行业整体，仅比 2017 年提高 2 分。
- **中国消费者反感不专业、不诚实、不专注的经销商。**前六大导致消费者“肯定不会”购买某些品牌的原因中，有四个原因都和销售人员与客户的互动有关，分别为：不专业、不完全诚实、太忙/没有足够地关注客户和粗鲁/不礼貌。这一发现再次表明，具有良好个人技能的训练有素的销售人员是经销商最有价值的资源之一。
- **绝大部分购车客户对汽车金融不甚了解。**关于金融贷款促销方案的知识，大多数买家或者只是“知道”（38%），或者是“不怎么了解”（33%），仅有 9% 购车者表示他们对经销商的金融贷款促销方案有具体了解。

2018 中国汽车销售满意度排名

奥迪以 703 分连续第六年位居豪华车细分市场销售满意度榜首。保时捷以 694 分排名第二。

长安福特（687 分）首次摘得主流车细分市场第一名。北京现代（682 分）排名第二。

关于该项研究

J.D. Power 2018 中国汽车销售满意度研究（SSI）的消费者整体满意度指数由购车客户指数和战败客户指数构成。从购车客户角度而言，六项衡量指标按照权重顺序依次为交车过程（21%）、销售人员（19%）、经销商设施（18%）、开始购车经历（17%）、交易过程（16%）和在线体验（10%）。从战败客户角度而言，五项衡量指标按照权重顺序依次为销售人员（26%）、可选车型多样性（24%）、经销商设施（21%）、议价经历（15%）和价格透明度（14%）。销售满意度的计算采用 1,000 分制。

2018 中国汽车销售满意度研究（SSI）基于 2017 年 5 月至 2018 年 3 月期间购买新车的 24,625 名车主的反馈。数据采集工作于 2017 年 11 月至 2018 年 5 月间在 71 个城市进行。

了解更多关于此报告的详细内容，请联系：

张华 +86 21 8026 5805 / michael.zhang@jdpa.com 或垂询 china.marketing@jdpa.com

关于 J.D. Power

J.D. Power（君迪）是一家全球领先的消费者洞察、市场研究和咨询、数据及分析服务企业，致力于帮助企业提升客户满意度，进而推动业绩增长并提高利润。公司成立于 1968 年，亚太区总部位于中国上海，并在北京、东京、新加坡和曼谷设有办事处。J.D. Power 是总部位于伦敦的全球性投资公司和私募股权基金 XIO 集团旗下公司，集团四位创始人为：Athene Li、Joseph Pacini、Murphy Qiao 和 Carsten Geyer。更多信息，请访问 china.jdpower.com，或关注 J.D. Power 中国[官方微信](#)和[官方微博](#)。

媒体联系：庄清湄；+86 21 8026 5719；shana.zhuang@jdpa.com

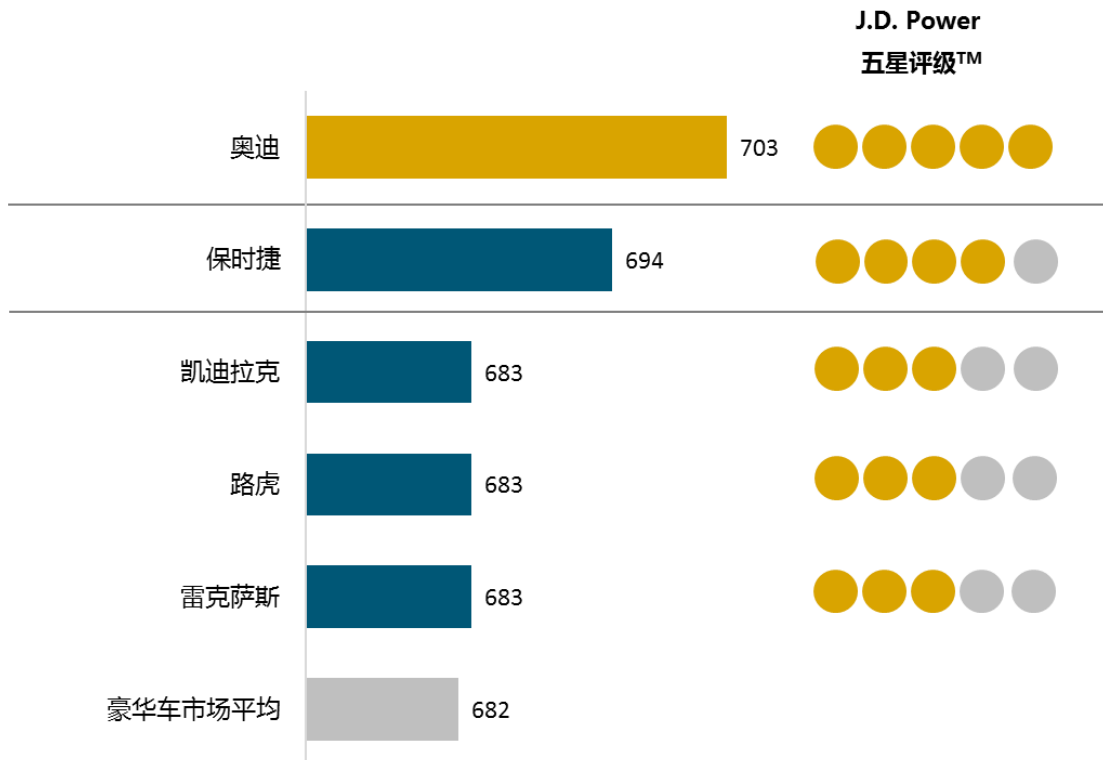
###

注：后附两张排名图表

J.D. Power 2018中国汽车销售满意度研究SM (SSI)

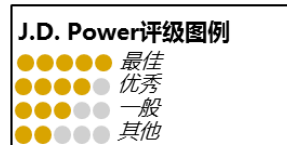
豪华车细分市场

(基于1,000分制)



注：上述排名仅体现细分市场平均及以上。

资料来源：J.D. Power 2018中国汽车销售满意度研究SM (SSI)

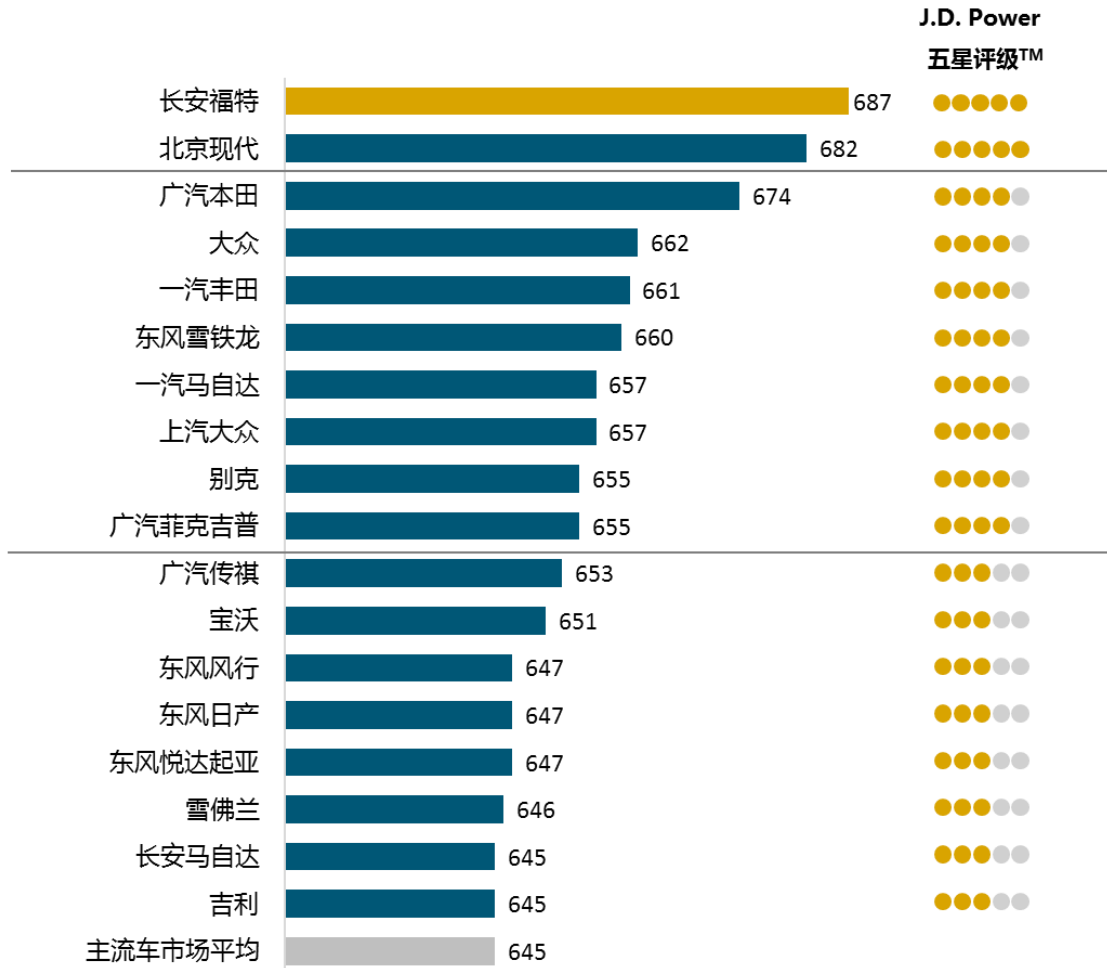


从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power是发布者，并标明资料来源于J.D. Power 2018中国汽车销售满意度研究SM (SSI)。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2018中国汽车销售满意度研究SM (SSI)

主流车细分市场

(基于1,000分制)



注：上述排名仅体现细分市场平均及以上。

资料来源：J.D. Power 2018中国汽车销售满意度研究SM (SSI)

J.D. Power 评级图例



从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power是发布者，并标明资料来源于J.D. Power 2018中国汽车销售满意度研究SM (SSI)。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。