



创造客户愉悦



奥迪全球战略2020

愿景

奥迪, 第一豪华品牌

使命

...通过我们的专业、激情和快速反应

...通过最好的品牌体验

让全球
用户感到愉悦

...通过创新的有感召力的产品

目标

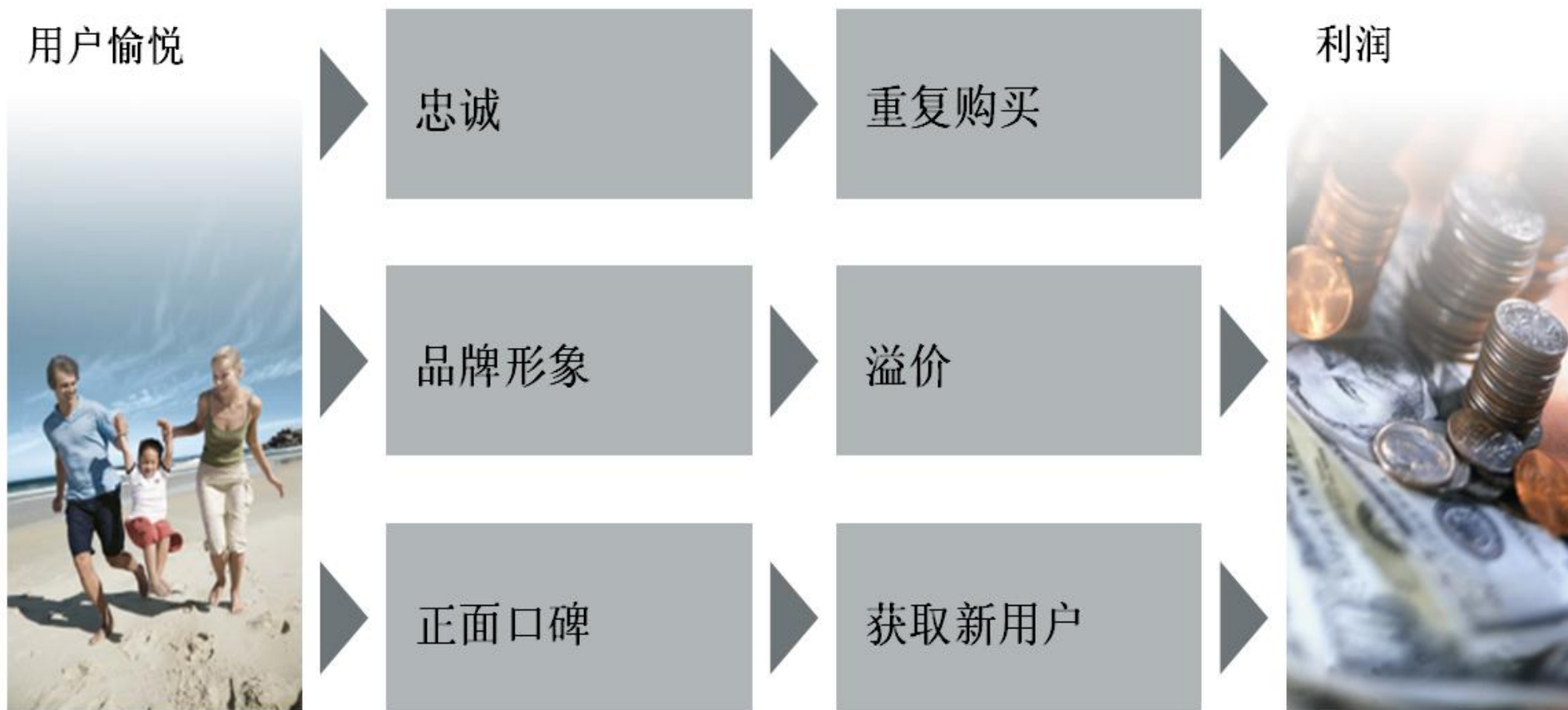
财力雄厚

持续增长

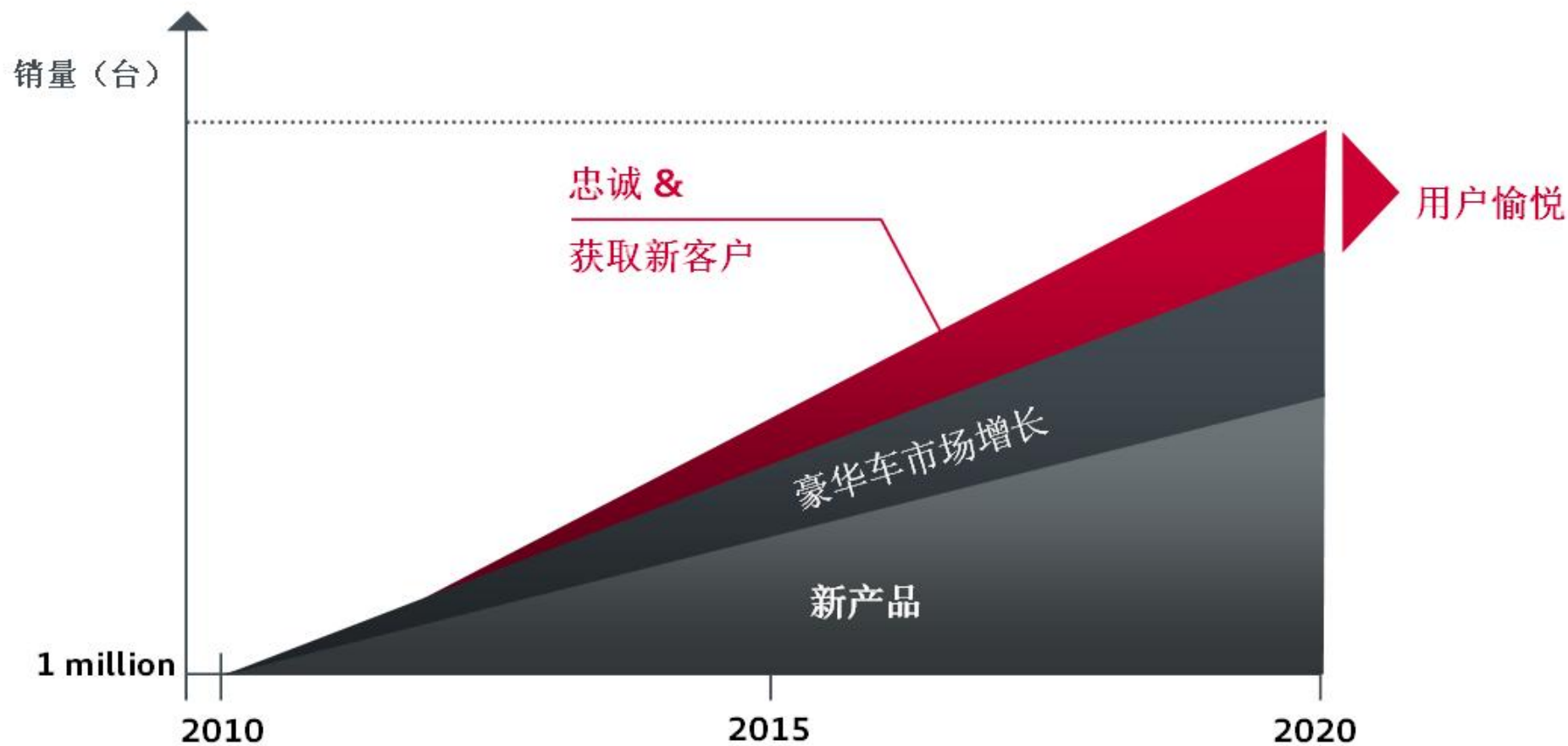
形象领袖

最佳雇主

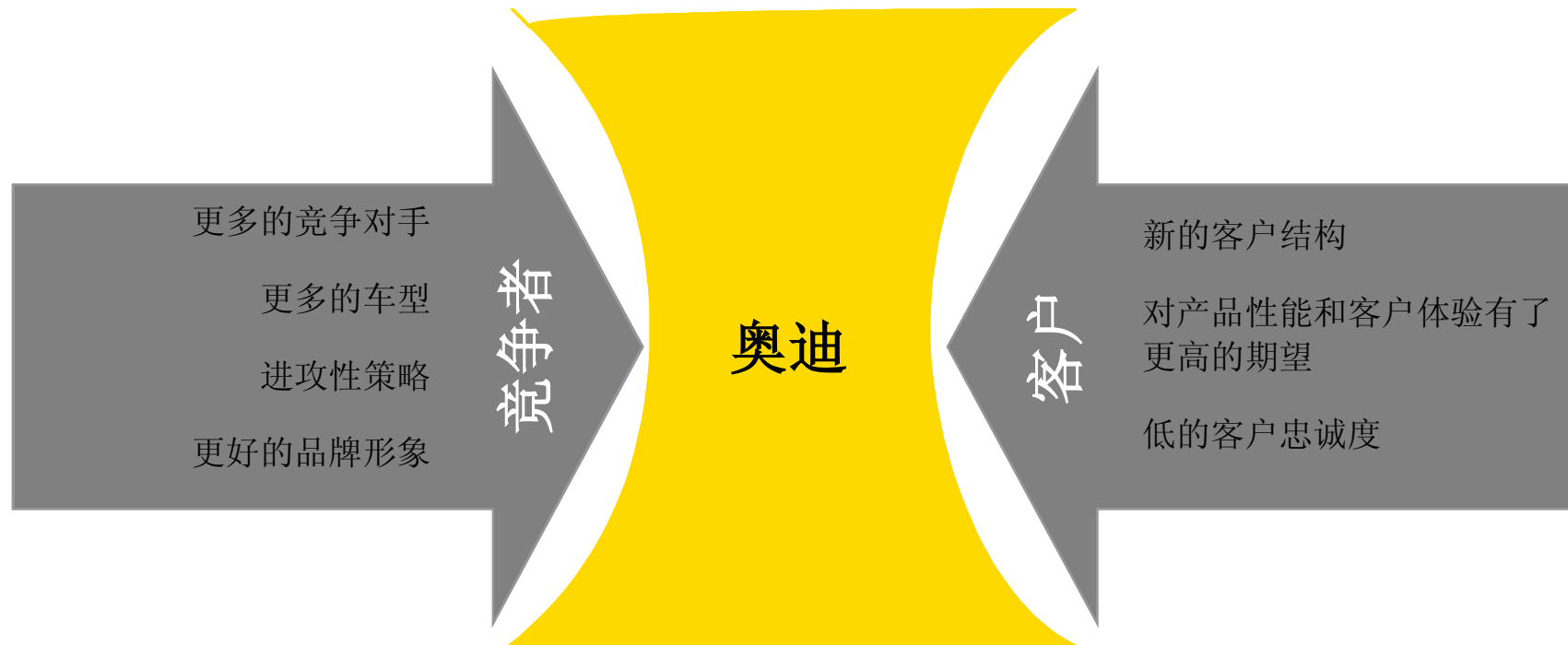
用户愉悦是我们取得长期成功的基础



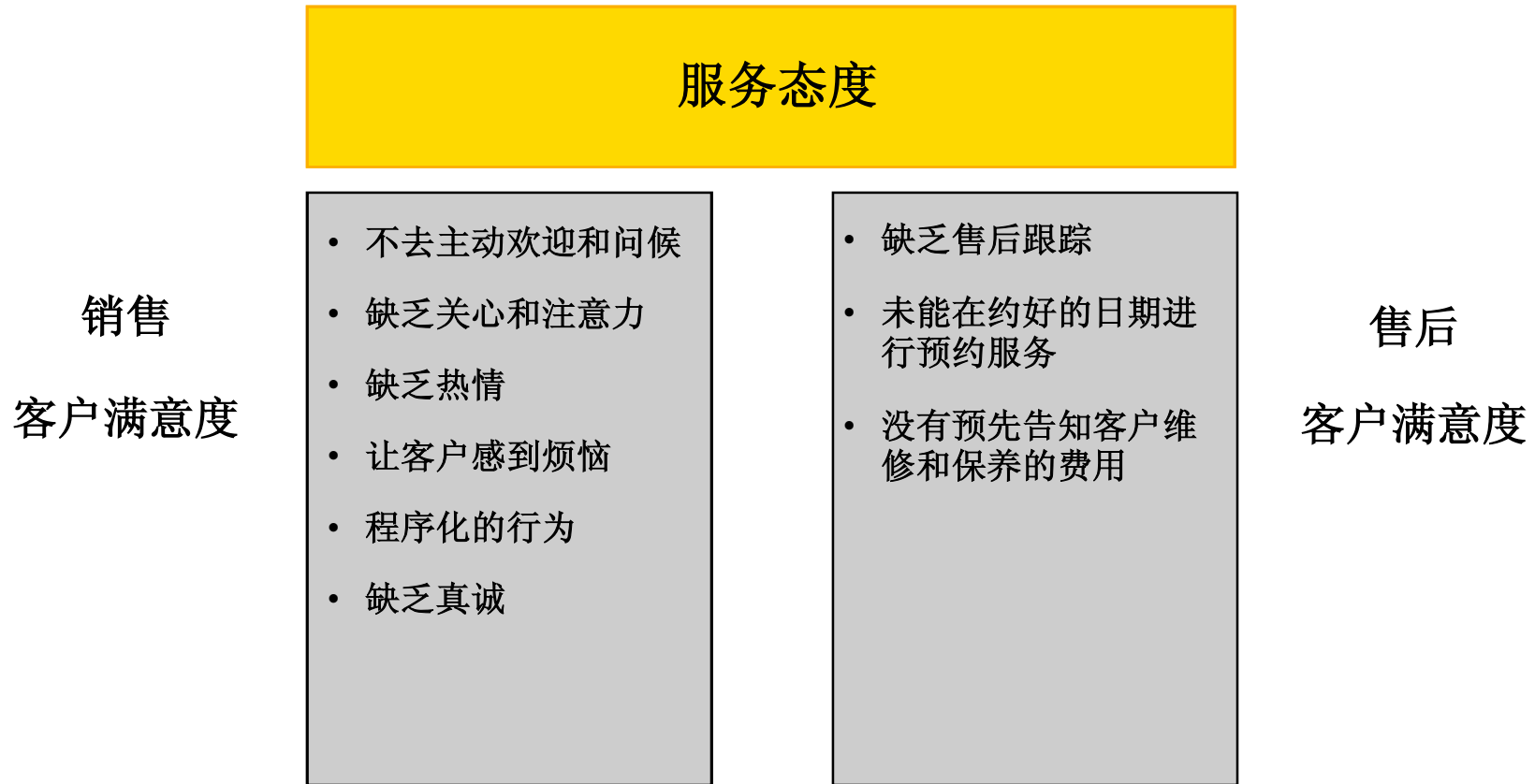
用户愉悦可以带来销量的提升



当前形势



(CSS)客户满意度中的不足



很差的客户满意度成绩破坏了品牌形象

品牌业务流失

- 更低的考虑/投入
- 减少资金投入
- 减少的业务
- 降低特许经营的品牌价值



经销商体验



产品体验



销售体验



服务体验

用户体验循环图

- 由于质量/可靠性的担心，平均有**25%**的顾客拒绝购买

- 由于销售体验不佳，平均有**20%**的顾客拒绝购买

- 由于对服务的担心，平均有**22%**的用户流失



服务体验



行为

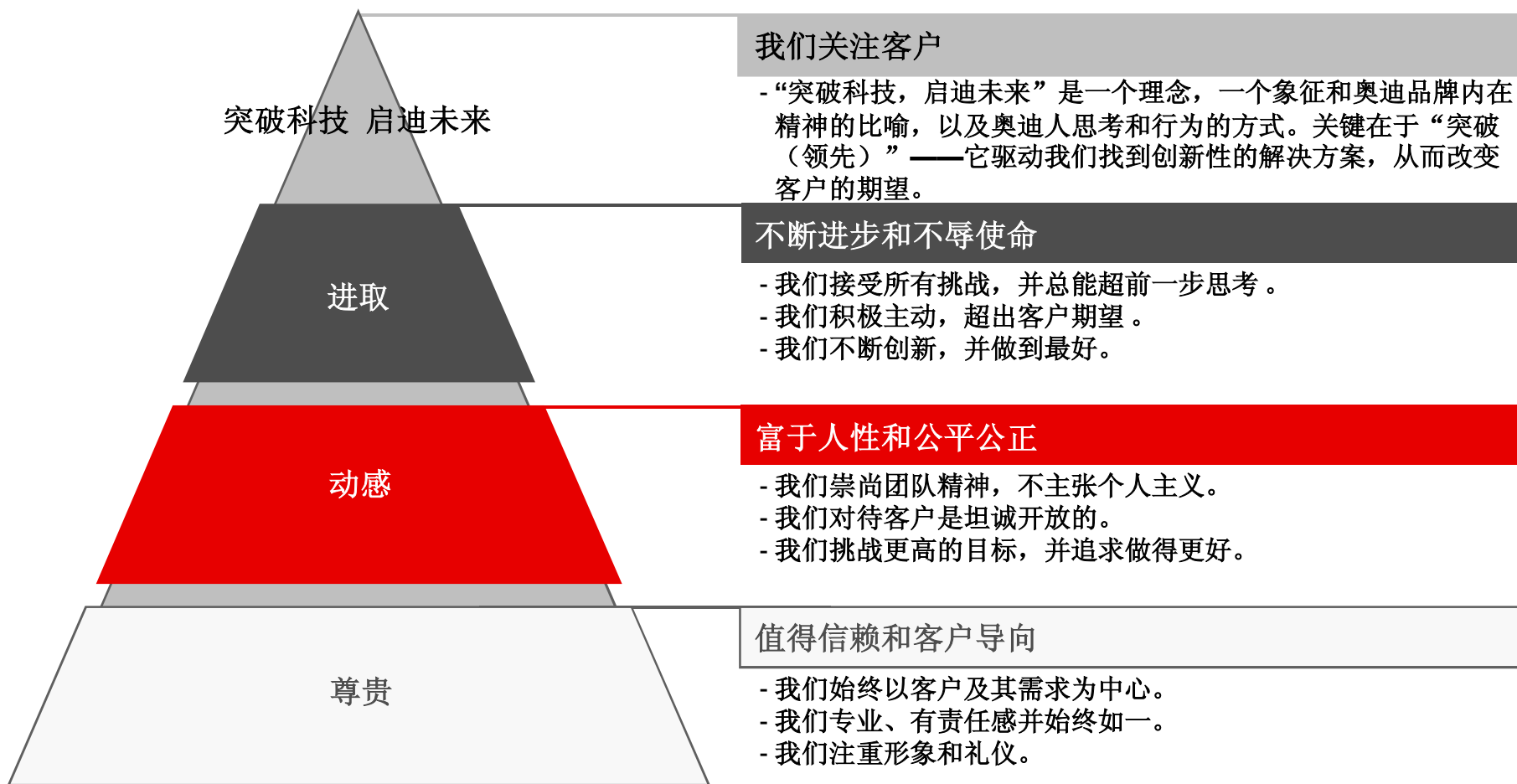


态度

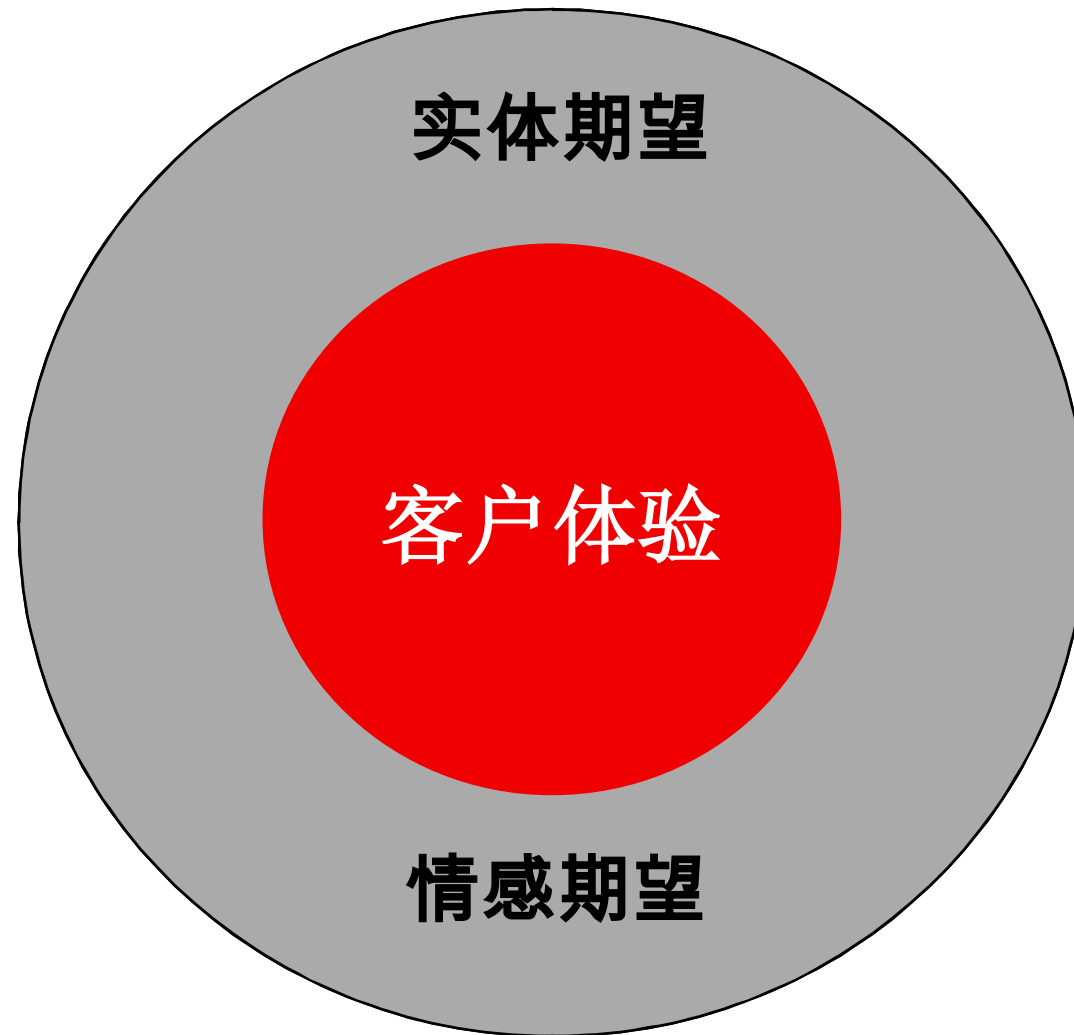


价值观

什么是奥迪之道？



客户体验



竞争的关键要素

