



强化销售线索管理能力，释放巨大价值潜力



中国作为全球第一大汽车市场，连续多年保持高速增长。但在近期，经济增速放缓、消费者行为变化等挑战对中国汽车市场的影响日益凸显。企业要想扭转销售颓势，提高营销投资回报率（ROI），就必须高度重视销售线索管理这一增长抓手，同时充分释放数字化销售和营销价值潜力。

作者：Daniel Birke，王锐

当下，汽车行业面临销售放缓和客户购买行为变化等挑战，越来越多车企正在通过升级销售线索管理机制，借助数字化之力，提升客户转化成效。

车企采用这一策略主要有两大动因。

第一个动因是线索成本见长，质量持续降低。目前，一些汽车垂直门户已经牢牢把控了与客户的交互界面，包括网站和 APP 等，导致车企获取销售线索的成本越来越高，对销售线索质量把控力也越来越弱。

第二个动因是直销模式对车企自身的销售线索管理能力要求高。受客户行为变化和部分同行成功落地直销模式的影响，车企越来越重视直销模式，这就对车企端到端销售线索管理提出了更高要求，包括潜在客户开发、分析、筛选、转化等多个核心环节的相关能力。

麦肯锡研究发现，销售线索管理有 6 大关键要素。全球范围内的车企研究样本中，围绕这 6 大关键要素建立相应机制的车企都成效显著。部分车企的转化率提升了 5~10 个百分点，还有一部分车企额外斩获了 50% 销

售线索。

同时，我们也发现，不少车企正在尝试两项与时俱进的举措。其一是构建直面客户的社交渠道，如打造品牌俱乐部，这有利于提升客户忠诚度，甚至可通过社交裂变吸附潜客。其二是人工智能的应用，数据采集和识别、机器学习等技术已经在各行业各环节有很多成熟应用和实践成效，尤其是精准营销等应用场景，这些技术结合多维高质的数据，必将在汽车行业营销和销售环节释放巨大价值。

中国市场销售线索管理的价值潜力巨大

2020 年 5、6 月间，麦肯锡对中国市场 6 家领先的合资、外资和本土车企进行外部评估，沿着 5 大评估维度进行业绩扫描，包括主动获取客户线索、个性化潜客互动、潜客互动时机、网站功能充足性以及客户线索系统性收集。这项研究在销售线索管理能力方面有三大发现。

首先，我们发现某领先合资企业的销售线索管理能力最强，这主要得益于其强大的数据收集能力，以及主动出击获取潜客的能力（见图 1）。

图1 对中国市场6家车企由外而内的客户线索管理扫描概览

中国市场车企由外而内的业绩扫描



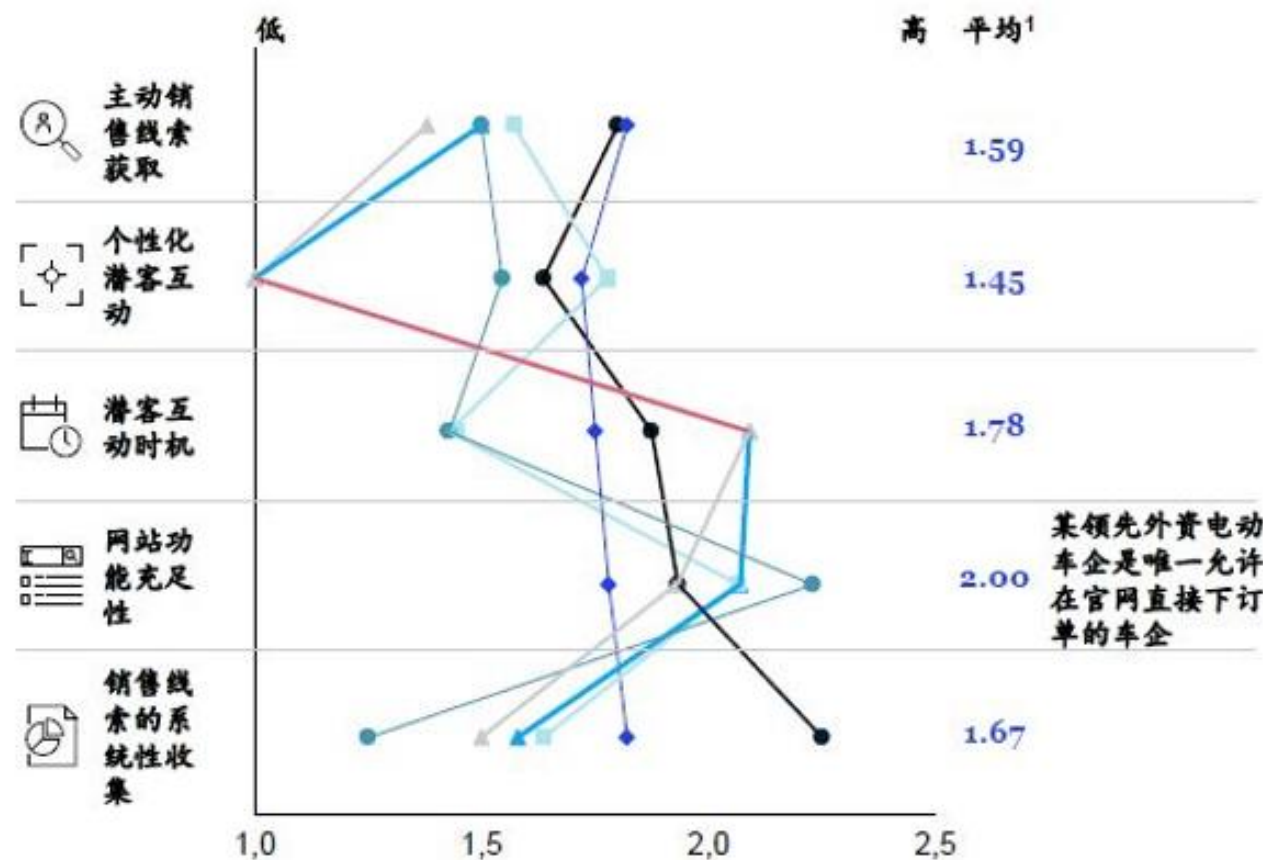
资料来源：麦肯锡

其次，某领先外资电动车企的线上交易能力和销售代表响应速度出类拔萃，是6个样本企业中唯一允许在官网直接下订单的车企（见图2）。

图2 销售线索管理的业绩扫描概览

由外而内的业绩扫描，按评估维度排列

XX 平均得分



1.6家参评车企的平均分

该电动车企采用直销模式，利用功能丰富、使用便利的销售线索管理工具赋能前线销售人员。该工具具备客户标签和精准营销功能，用简单的选项方式协助销售人员高效提问，快速准确录入；同时还能基于购买可能性对潜客进行分组，帮助销售人员做优先排序。

第三，除了上述领先经验，我们发现几乎所有被调研车企在销售线索开发方面均落后于业内最佳实践。多数企业缺乏个性化的潜客互动，更未能借助客户洞见针对潜客有效开展线下线上多触点沟通互动。多数车企尚

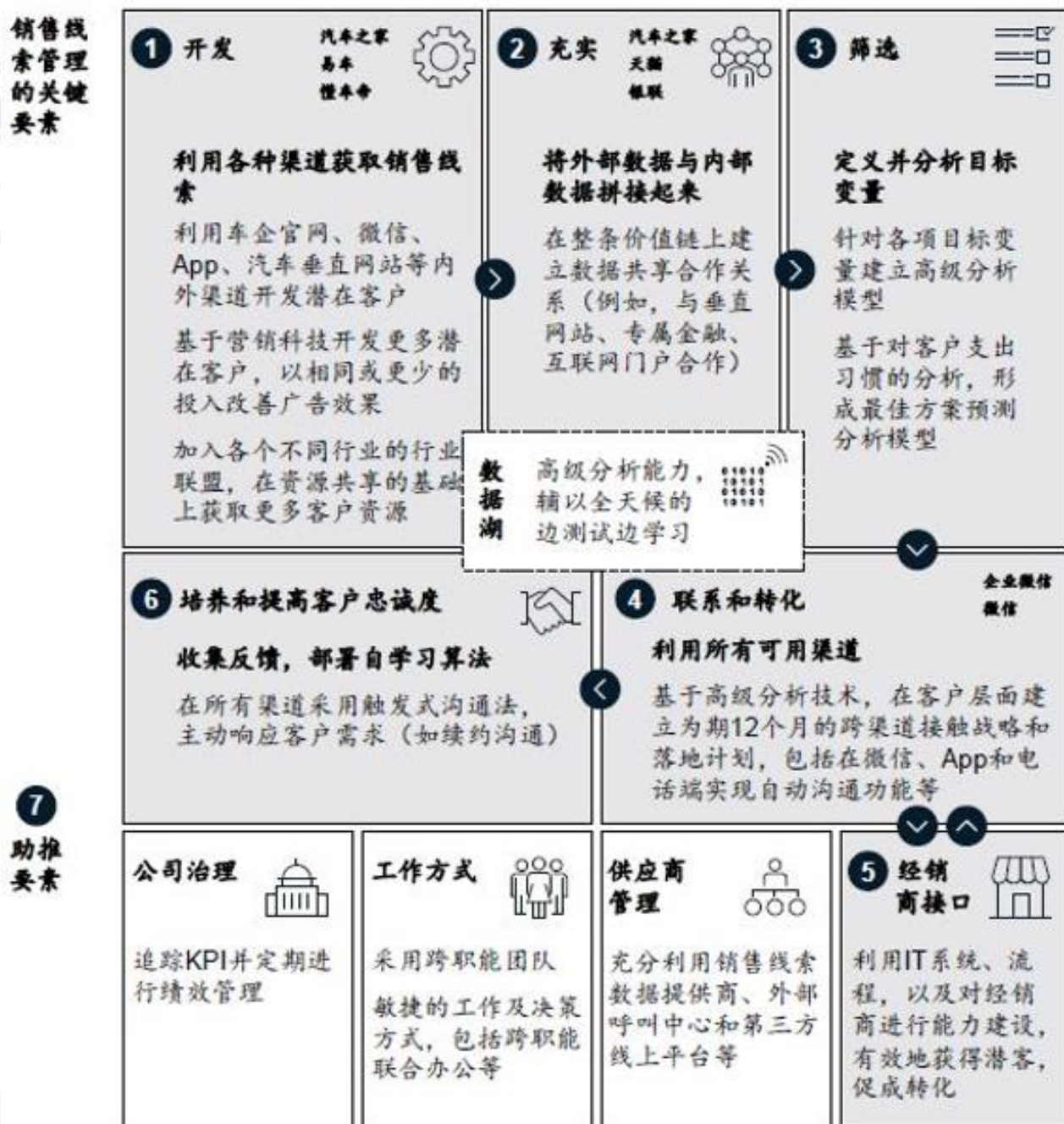
未真正实现销售线索优化工具箱的有效使用，也缺乏综合性的客户/意向数据库。

对标业内先进实践，借鉴零售、银行等行业的经验，车企在销售线索开发和管理方面有巨大价值尚待挖掘。

销售线索管理关键要素和能力

为了充分释放潜在客户价值，车企需要精准把握销售线索管理的以下 6 大关键要素，1 个数据能力，以及相应的助推要素（见图 3）。

图3车企需要精准把握销售线索管理的6个关键要素，
1个数据能力，以及3个助推要素



1 销售线索开发

一个车企的产品或价值主张再有吸引力，如果无人问津，那便是无源

之水，销售潜力无从挖掘，企业也无法实现增长。车企可通过三大抓手，广挖深挖渠道潜力，尤其注重能获得高质量销售线索的渠道，以赢得客户实现增长。

案例研究：

某车企是一个以设计为核心竞争力的高性能电动车品牌，他们曾面临两大困扰：一是如何提升品牌知名度；二是如何以较低的成本高效开发潜在客户。

麦肯锡建议该企业采用社交推荐举措，该车企额外获得了 10%~15% 销售线索。此外，该车企还通过改进销售线索管理流程赋能经销商，加强其与客户之间的互动，提升成本效益。最终，试乘试驾转化率提升了 5%~10%。

2 数据充实

丰富详实的销售线索/潜在客户的数据既能保证客户信息的准确性和实效性，又有助于精准描摹客户画像，提高获取质量，有效提升客户转化

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_33637

