

# 2020-2026年中国汽车业呼叫中心行业前景展望与发展前景预测报告

## 报告目录及图表目录

北京迪索共研咨询有限公司

[www.cction.com](http://www.cction.com)

## 一、报告报价

《2020-2026年中国汽车业呼叫中心行业前景展望与发展前景预测报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.cction.com/report/202004/158490.html>

报告价格：纸介版8000元 电子版8000元 纸介+电子8500元

北京迪索共研咨询有限公司

订购电话: 400-700-9228(免长话费) 010-69365838

海外报告销售: 010-69365838

Email: kefu@gonyn.com

联系人：李经理

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、说明、目录、图表目录

报告目录：

### 第一章 中国汽车业呼叫中心产业发展综述

#### 1.1 汽车业呼叫中心界定及形态概述

##### 1.1.1 汽车业呼叫中心定义

##### 1.1.2 汽车业呼叫中心分类

##### 1.1.3 汽车业呼叫中心功能

##### 1.1.4 汽车业呼叫中心存在形态

###### (1) 汽车业呼叫中心形态

###### (2) 形态特点分析

#### 1.2 汽车业呼叫中心发展历程综述

##### 1.2.1 业务发展进程

##### 1.2.2 技术发展进程

#### 1.3 汽车业呼叫中心发展环境分析

##### 1.3.1 汽车业呼叫中心政策环境分析

###### (1) 汽车业呼叫中心管理体制

###### (2) 汽车业呼叫中心相关法律法规

###### (3) 汽车业呼叫中心标准制定现状

###### (4) 政策环境对产业的影响

##### 1.3.2 汽车业呼叫中心经济环境分析

###### (1) 国内外经济形势

###### 1) 国内经济形势

###### 2) 国际经济形势

###### (2) 服务外包行业发展现状

###### 1) 国际行业发展现状

###### 2) 服务外包手段增多，多元化发展趋势明显

###### 3) 承接地发生重大变化，发展中国家独占鳌头

###### 4) 服务外包向高端扩展，kp得到快速发展

###### 5) 国内行业发展现状

###### (3) 汽车业呼叫中心与区域经济发展

###### (4) 汽车业呼叫中心与经济结构转型

(5) 经济环境对产业的影响

### 1.3.3 汽车业呼叫中心社会环境分析

(1) 汽车业呼叫中心人力资源供给

(2) 汽车业呼叫中心通信网络供给

(3) 汽车业呼叫中心与产业园区建设

(4) 社会环境对产业的影响

### 1.3.4 汽车业呼叫中心技术环境分析

(1) 汽车业呼叫中心技术驱动因素

(2) 汽车业呼叫中心技术水平及特点

(3) 汽车业呼叫中心技术趋势及前景

## 1.4 汽车业呼叫中心与服务营销分析

### 1.4.1 服务营销特点及影响

(1) 服务营销特点分析

(2) 服务对营销组织的影响

1) 减小发散性

3) 减小复杂性

### 1.4.2 客户关系管理 (crm) 产生与发展

(1) 客户关系管理 (crm) 产生背景

(2) 客户关系管理 (crm) 发展特征

(3) 客户关系管理 (crm) 经营模式

1) 客户行为分析主导型

2) 市场信息主导型

3) 销售过程主导型

4) 维护和服务主导型

5) 项目实施主导型

### 1.4.3 汽车业呼叫中心与客户关系管理 (crm)

(1) 汽车业呼叫中心与crm的关系

(2) 汽车业呼叫中心与crm融合趋势

## 第二章 中国汽车业呼叫中心产业链构建及发展现状

### 2.1 中国汽车业呼叫中心产业链构建及整合

#### 2.1.1 汽车业呼叫中心产业链构建研究

## (1) 汽车业呼叫中心建设过程解析

- 1) 汽车业呼叫中心建设难点
- 2) 汽车业呼叫中心建设过程
- 3) 从建设过程看需求

## (2) 汽车业呼叫中心产业链构建

- 1) 产业链构建情况
- 2) 关键成功因素

### 2.1.2 汽车业呼叫中心产业链主体

- (1) 咨询商
- (2) 平台提供商
- (3) 软件提供商
- (4) 集成与服务提供商
- (5) 运营管理培训商

### 2.1.3 汽车业呼叫中心产业链整合探索

- (1) 服务“客户的客户”理念提出
- (2) 整体以“产业链”为中心
- (3) 整合以客户需求为核心

## 2.2 中国汽车业呼叫中心产业市场规模分析

### 2.2.1 中国汽车业呼叫中心产业发展概况

### 2.2.2 中国汽车业呼叫中心产业发展特征

### 2.2.3 中国汽车业呼叫中心产业发展规模

- (1) 企业数量
- (2) 产业投资规模
- (3) 产业坐席数规模
- (4) 产业销售规模
- (5) 产业就业规模

### 2.2.4 中国汽车业呼叫中心产业市场应用

- (1) 平行市场应用
- (2) 垂直市场应用

## 2.3 中国汽车业呼叫中心产业经济效益分析

### 2.3.1 汽车业呼叫中心产业成本分析

- (1) 汽车业呼叫中心产业成本构成

## (2) 汽车业呼叫中心主要成本剖析

- 1) 人力资源成本
- 2) 技术平台成本
- 3) 网络运营成本

## (3) 汽车业呼叫中心成本优化与策略

### 2.3.2 汽车业呼叫中心成本效益核算

- (1) 营销及技术支持型
- (2) 客户服务及对内支持型

### 2.3.3 汽车业呼叫中心利润型体系构建

- (1) 利润型体系利润来源
  - (2) 利润型体系构建要点
- 1) 汽车业呼叫中心功能重新定位
  - 2) 汽车业呼叫中心组织架构重新确定
  - 3) 汽车业呼叫中心运营体系重新设计
  - 4) 注重体系内的内部协调

### 2.3.4 汽车业呼叫中心经济效益提升策略

- (1) 经济效益主要提升策略
- (2) 国外效益提升经验借鉴
- (3) 国内领先企业运行经验

## 2.4 中国汽车业呼叫中心产业竞争现状分析

### 2.4.1 汽车业呼叫中心产业分布格局

- (1) 产业业务功能分布
- (2) 产业链从业厂商分布
- (3) 汽车业呼叫中心规模分布

### 2.4.2 汽车业呼叫中心产业竞争现状

- (1) 产业现有企业间的竞争
- 1) 垂直市场间竞争
  - 2) 水平市场间竞争
- (2) 汽车业呼叫中心产业潜在威胁
  - (3) 汽车业呼叫中心产业议价能力

## 第三章 中国汽车业呼叫中心市场调研

### 3.1 中国自建类汽车业呼叫中心行业分布

#### 3.1.1 中国自建类汽车业呼叫中心市场规模

#### 3.1.2 中国自建类汽车业呼叫中心行业分布

### 3.2 汽车业呼叫中心市场调研

#### 3.2.1 汽车业呼叫中心发展现状

##### (1) 发展概况

##### (2) 汽车业呼叫中心发展概况

#### 3.2.2 汽车业呼叫中心规模及特点

##### (1) 汽车业呼叫中心市场规模

##### (2) 汽车业呼叫中心发展特点

#### 3.2.3 各电信运营商汽车业呼叫中心分析

##### (1) 汽车业呼叫中心分布

##### (2) 中国电信汽车业呼叫中心分析

#### 1) 市场规模

#### 2) 趋势分析

##### (3) 中国移动汽车业呼叫中心分析

#### 1) 市场规模

#### 2) 趋势分析

##### (4) 中国联通汽车业呼叫中心分析

#### 1) 汽车业呼叫中心市场规模

#### 2) 汽车业呼叫中心趋势分析

#### 3.2.4 汽车业呼叫中心趋势及前景

##### (1) 汽车业呼叫中心发展趋势

##### (2) 汽车业呼叫中心趋势分析

## 第四章 中国汽车业呼叫中心产业前景与投融资分析

### 4.1 汽车业呼叫中心产业成功因素及模式研究

#### 4.1.1 汽车业呼叫中心产业关键成功因素

##### (1) 丰富的人力资源

##### (2) 强大的硬件配套

##### (3) 领先的业务模式

#### 4.1.2 国外汽车业呼叫中心产业领先模式借鉴

(1) 日本汽车业呼叫中心领先模式借鉴

(2) 美国汽车业呼叫中心领先模式借鉴

#### 4.1.3 中国汽车业呼叫中心产业发展模式研究

(1) 分散化向集群化模式转变

(2) 自建式向外包式模式转变

(3) 市场主导向政府市场相结合转变

#### 4.1.4 中国汽车业呼叫中心产业模式发展方向

(1) 中国领先汽车业呼叫中心增值业务借鉴

(2) 中国汽车业呼叫中心产业模式发展方向

#### 4.2 “十三五”汽车业呼叫中心产业趋势分析

##### 4.2.1 汽车业呼叫中心产业市场发展趋势

(1) 汽车业呼叫中心产业建设市场趋势

(2) 汽车业呼叫中心产业外包市场趋势

(3) 汽车业呼叫中心产业咨询培训认证市场趋势

##### 4.2.2 汽车业呼叫中心产业发展机遇与挑战

(1) 产业发展机遇分析

(2) 产业发展面临挑战

##### 4.2.3 “十三五”汽车业呼叫中心产业趋势分析

(1) “十三五”相关产业趋势分析

###### 1) 服务外包产业趋势分析

###### 2) bp产业趋势分析

###### 3) kp产业趋势分析

(2) “十三五”汽车业呼叫中心产业趋势分析

###### 1) “十三五”产业整体规模预测

###### 2) “十三五”末产业分布预测

###### 3) “十三五”末万人坐席拥有数预测

#### 4.3 “十三五”汽车业呼叫中心产业投融资分析

##### 4.3.1 汽车业呼叫中心产业投资特性

(1) 产业进入壁垒

(2) 产业盈利模式

(3) 产业盈利因素

##### 4.3.2 汽车业呼叫中心产业投融资现状

(1) 产业投融资环境

(2) 产业投融资动向

4.3.3 产业投融资趋势

4.4 汽车业呼叫中心产业投资前景与投资建议

4.4.1 汽车业呼叫中心投资机会剖析

4.4.2 汽车业呼叫中心投资前景预警

4.4.3 汽车业呼叫中心主要投资建议

(1) 针对系统厂商

(2) 针对运营厂商

(3) 针对投资厂商

图表目录：

图表 1 七国集团gdp增长率（%）

图表 2 金砖国家及部分亚洲经济体gdp同比增长率（%）

图表 3 全球及主要经济体制造业和服务业pmi

图表 4 全球及主要经济体制造业pmi新订单和出口新订单指数

图表 5 客户关系管理模块示意图

图表 6 crm分布图

图表 7 呼叫中心建设过程分析

图表 8 呼叫中心有效产业链功能图

图表 9 呼叫中心产业链能力图

图表 10 2018-2024年我国汽车呼叫中心行业企业数量及增长情况

更多图表见正文.....

详细请访问：<http://www.cction.com/report/202004/158490.html>