



快·乐体验

——奇瑞2013春季关爱活动

目 录

A 活动介绍

B 传播安排

C 终端布置安排

D 公司支持

- 满足“快·乐体验”服务品牌的推广需要，开启新一年服务，同时基于春季的季节特点，是对客户送去奇瑞服务温情的最佳时间点；
- 一年之计在于春，因此做好春季活动有利于为本年度四季活动的圆满进行奠定良好基础，增强与车主的互动，提高品牌满意度；
- 通过春季活动的开展，体现“用心为你”的品牌内涵，增加一个了解消费者需求、与消费者沟通互动的渠道。
- 配合年初车市旺季的到来，通过春季活动的举办，配合售前，促进销售。

- 通过春季活动，加强消费者对奇瑞服务品牌的认同感，提升消费者满意度；
- 通过植树活动加强与客户的互动，提升客户对奇瑞“快·乐体验”服务品牌的信赖度和满意度；
- 强化四季活动模式，扩大品牌影响力，感恩客户，培育客户忠诚度和美誉度；
- 服务品牌内涵升级，“奇瑞服务 用心为你”需要一个宣传的平台和时机；
- 固化四季活动，感恩客户，培育客户忠诚度和美誉度。

活动主题	快·体——奇瑞2013春季关活
活动时间	2013年3月1日至2013年3月31日
活动对象	奇瑞、旗云、瑞麒、威麟所有已正式运作服务商
活动简介	即日起，奇瑞春季关爱活动感恩回馈正式开启，百万用户百分满意，奇瑞邀你共享春暖花开！
活动内容	春风送礼一：发动机、制动、空调等系统免费检测；
	春风送礼二：瑞虎、E5车主春季消费“油”礼
	春风送礼三：快·乐体验之旅——奇瑞车主回家行第二季；
	春风送礼四：“齐心行动 绿满家园”——奇瑞车主植树活动
	春风送礼五：幸运大转盘 好礼天天送——在线抽奖活动

春风送礼一：全系车型享受春季常规项目的免费检测

活动对象	全国范围全系车型
活动时间	2013年3月1日——2013年3月31日
活动内容	<p>对所有进站车辆发动机系统、冷却系统等进行免费检测。2013春季检测项目表（见附件）</p>
活动要求	<ol style="list-style-type: none"> 1、由服务站站长负责宣贯此次活动内容，培训对象为服务经理、服务顾问及维修技师。培训要求服务顾问清楚整个活动流程；维修技师对检测项目熟练操作。 2、活动预约：本次活动各服务商应根据服务预约流程做好相应的预约工作，邀请用户回站，确保活动的顺利开展和执行。 3、各服务商必须按公司的统一格式自行打印制作检测表，并按照表中所列的项目对用户车辆逐项进行检测，并填写相关内容，结束后交给客户签字留存；同时也可以根据自身的情况增加其他检测项目。 4、通过调整或清洗处理可以排除的故障不收取费用，如需进一步维修需事先建议用户开单报修。 5、根据客户的使用情况和行驶里程，为车主提供合理的保养和使用建议，从而使车辆在安全性和舒适性等方面得到保障，让用户可以安心驾乘而无后顾之忧。

春风送礼一：全系车型享受春季常规项目的免费检测

操作流程	用户预约	<ul style="list-style-type: none"> • 用户致电服务站预约春季免费检测，由服务顾问详细询问并记录用户车型信息、预计到达时间、预约项目或故障问题 • 服务顾问为用户预定维修工位并安排维修技师
	服务接待	<ul style="list-style-type: none"> • 用户送车至服务站，服务顾问接车，并安排用户至休息区休息或告知用户交车时间
	车辆检测及维护	<ul style="list-style-type: none"> • 由维修技师对车辆进行检测和保养 • 涉及收费的维修项目需及时知会用户并取得用户同意
	交车	<ul style="list-style-type: none"> • 检测、保养、维修后交车给用户，并征询用户满意度

春风送礼二：瑞虎、风云2、E5车主春季消费“油”礼

活动对象

瑞虎、E5主

活动时间

2013年3月1日-2013年3月31日

活动内容

凡瑞虎、E5主站，即可享受属型性体，并在消
瑞虎达488元，E5达到288元以上，即可奇瑞属机油一桶，
先到先得。

活动要求

通知

售后服务部对瑞虎、E5车主发送专属邀请短信、服务站可通过短信、电话对客户进行邀约，并对活动内容进行提示。

预约

用户致电预约时，如有瑞虎、E5车主，服务顾问必须将活动内容对客户进行介绍。

进站

用户进站后，服务顾问主动告知瑞虎、E5车主活动信息，并介绍专属车型针对性检测的内容，对礼品内容进行提前告知。

春风送礼三：快·乐体验之旅——奇瑞车主回家行第二季

活动对象

全国范围全系车型

活动时间

2013年3月1日至2013年3月31日

活动内容

活动期间，进站维修保养且参与招募的奇瑞车主，均有机会参与奇瑞快·乐体验之旅——春季回家行，至奇瑞总部进行探访及旅游活动。

活动执行

活动前期：

线上甄选：

- 春季活动期间，在春季活动专题网站上发布活动招募信息
- 获奖名单将直接在线公布，一个月四次，每周一次。

线下甄选：

- 发送活动告知短信
- 对于活动期间进站维修保养的用户，服务顾问邀请客户在春季活动官网上填写参加活动招募信息
- 主动参与春季活动专题网络中“我要回家”的论坛回帖
- 售后服务部在所有登记注册发贴的用户中抽取幸运者，并以邮件形式告知活动详情。

春风送礼三：快·乐体验之旅——奇瑞车主回家行第二季

活动执行

活动期间：

- 旅游时间初定在**2013年4月中旬**
- 全国各地的幸运用户统一在芜湖集合，由售后服务部人员带队，共同参观奇瑞工厂总部、车主大讲堂、结束后，所有用户共同前往黄山旅游景区
- 全程跟拍，拍照合影，上传网页

活动后期：

- 后期宣传工作，包括照片、视频上传以及活动软文的发布
- 发动用户上传文字 图片，扩大影响力
- 做好反馈工作，电话询问用户对于本次活动的感受与建议

春风送礼三：快·乐体验之旅——奇瑞车主回家行第二季

活动日程安排	时间		活动安排	活动地点
	4月X日	8:00-18:30	全天报到	国信大酒店
18:30		欢迎晚宴	国信大酒店	
4月X日	7:30-8:30	早餐	国信大酒店	
	8:50	集合	国信大酒店	
	9:00-10:15	奇瑞公司总装三车间、发动机二车间参观	奇瑞公司	
	10:30	返回国信	公司-国信	
	10:45-11:45	车主大讲堂、美孚油品知识培训	国信大酒店	
	12:00-13:00	午餐	国信大酒店	
	13:45-14:00	退房		
	14:10	集合	国信大酒店	

春风送礼三：快·乐体验之旅——奇瑞车主回家行第二季

活动日程安排	时间		活动安排	活动地点
	4月X日	14:15-18:30	前往黄山	
18:30-19:30		黄山酒店晚餐		
19:30		自由活动		
4月X日	7:00-16:00	黄山一日游		
	16:30-20:00	回芜湖		
	20:00-21:00	晚餐	国信大酒店	
4月X日	8:00-12:00	退房		

春风送礼四：“齐心行动 绿满家园”——奇瑞车主植树活动

活动对象

所有奇瑞用户

活动内容

活动期间，服务站通过短信或现场邀请用户，参与“齐心行动 绿满家园”全民植树活动，植树时间由相关服务站自行设定。活动期间统一集合，发放植树车贴、树苗，参加植树活动，还获赠礼品。

活动执行

活动前期

- 发送活动告知短信，有意愿参与的用户可直接致电登记
- 对进站保养的用户，服务顾问做好宣传工作，并问询其参与意愿，若有意愿，服务顾问应做好详细登记工作，并告知活动详情
- 选好植树场地，做好前期物料准备
- 活动前发动短信告知用户集合时间、与携带物品

活动期间

- 用户统一在服务站集合，赠送植树车贴，前往植树场所
- 车友一起植树，并命名自己所种的树
- 给每一位车友办法乐活族奖章，并赠送小礼品，以感谢奇瑞车友对于环保的支持
- 拍照合影，上传网页

活动后期

- 后期宣传工作，包括照片上传以及活动软文的发布
- 发动用户上传文字、图片，扩大影响力
- 做好反馈工作，电话询问用户对于本次植树活动的感受与建议

春风送礼五：幸运大转盘 好礼天天送——在线抽奖活动

活动对象

全国范围全系车型

活动时间

2013年3月1日至2013年3月31日

活动内容

在春季活动专题网站上，设置在线抽奖活动专区，用户凭任务委托书号点击进行抽奖，获得奖品。

奖品内容

特等奖：THINK PAD笔记本一台

一等奖：E5机器人10个

二等奖：车模30个

三等奖：多功能锤50个

幸运奖：雨伞100个

活动要求

- 1.在春季活动专题网站中设置在线抽奖页面，用户需登录后，输入任务委托书号，才可进行抽奖活动；
- 2.在网站首页设置抽奖浮标，进行活动提醒；在网页下方对中奖人员进行信息公布，增加用户关注度与可信度；
- 3.获奖后由服务部工作人员将礼物发给客户常去的服务站，由服务站进行

目 录

A

活动介绍

B

传播安排

C

终端布置安排

D

公司支持

信息发布渠道

线上传播渠道



➤软文：经销商层面：投放区域主流平面媒体，投放版式请按照当地情况自行选择，

➤BBS：经销商层面：区域有影响力媒体投放、区域重要汽车论坛投放

➤网站：公司层面：奇瑞官网、春季活动专题

➤微博：通过奇瑞各个车系的微博进行活动内容的介绍

线下传播渠道



➤传统媒介
利用广播、报纸、瑞友杂志这些传统媒介，广泛发布活动信息

➤经销商传播
通过经销商配合发放单页、以客户短信、电话、物料，将活动内容等信息传递给目标消费群体

线上传播

软文传播内容

软文传播

活动期间各服务商按照服务商级别进行软文传播。

数量要求：**A级站**平面、网络软文均不少于**1篇**；其他级别站网络软文不少于**1篇**。

媒体要求：

- 平面软文：发布于平面报纸媒体，如当地新闻早晚报或其他平面报纸、杂志；
- 网络软文：发布于网络媒体，如当地新闻网或网络论坛。
- 报广及其他广告不做强制要求。

软文反馈：电子反馈参照表格，平面反馈请邮寄报纸原件，网络传播请邮件网页截屏。

具体反馈详见通知要求。

线上传播

奇瑞服务网站、春季活动专题网站传播内容

宣传载体

通过有效使用奇瑞服务官网、奇瑞在线、春季活动专题网站等，在专题网站上放置活动信息，活动图片，活动链接等对活动进行全面宣传。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/366201120232010152>