



博世车联特许加盟业务 助力维修站迈向新的高度



目录

- 01 博世车联介绍
- 02 服务网络的发展
- 04 博世全车型服务
- 05 博世直营店
- 06 品牌及市场支持
- 08 一站式建店解决方案
- 09 技术及服务培训体系
- 10 配件解决方案及合作伙伴
- 12 配件平台介绍
- 13 加盟商店面运营管理系统
- 14 博世现场服务团队职能介绍
- 15 加盟流程
- 16 共创未来



博世车联介绍

博世车联是博世汽车专业服务网络旗下的特许加盟业务，传承了博世汽车售后业务的经营理念——“诊断+配件+服务”。在博世强大汽车技术支撑下，博世车联致力于向每一位车主提供优质汽车售后服务。

每一家博世车联，都以“检测，维修，贯穿始终的优质服务”的服务理念服务广大车主。

博世车联为汽车后市场服务业引入一套全新的商业模式。总部提供的全方位解决方案为加盟商提供了低风险高回报的发展前景。加盟商借助特许经营的强复制性，迅速扩大业务规模抢占市场先机。除加盟总部提供的配件，培训，市场营销等多方面的支持，加盟总部专业的服务顾问团队为加盟商日常运营提供更及时、实用的贴身服务。

博世车联市场定位/目标

博世车联将发展成为，除主机厂服务网络外，最好的独立汽车售后服务品牌。博世车联将通过向车主提供：

- ▶ 优惠价格
- ▶ 服务所有车型
- ▶ 以检测为基础的精确诊断和维修质量
- ▶ 更便利，周到的专业化服务来与博世共同实现这一目标。

博世车联品牌优势

- ▶ 全世界最大的汽车售后服务品牌
- ▶ 优质汽车零配件供应
- ▶ 汽车诊断、服务技术和管理支持
- ▶ 系统化的人才培养计划
- ▶ 以车主为目标的服务活动

博世服务网络的发展

Bosch Dienste
博世服务

1926: 20 in Germany(德国)
1927: 49 in Germany(德国)
1928: 145 in Europe(欧洲)
1930: 2 750 worldwide(全球)

Bosch Dienste worldwide
全球博世服务

1940: 2 978
1950: 2 372
1960: 3 497
1970: 4 085

1921 博世第一家服务站——Max Eisenmann & Co在汉堡成立

1923 第三万台博世电磁点火线圈问世

1925 第一代红色博世服务标志，“Bosch-Dienst”（博世服务）被注册为商标

1927 博世大姆根生产博世柴油喷射泵和喷嘴

1927 博世服务站第一次进行广告推广活动

1930 第一本全球服务目录面世

1931 第一台Blaupunkt收音机被安装在汽车上

1933 博世服务网络广告

1936 博世服务网络广告

1937 员工在位于南非约翰内斯堡博世服务站前合影

1939 位于菲律宾马尼拉的博世服务站

1942 1942年12月3日，罗伯特·博世先生去世

1944 测试和维修柴油泵，位于日本神户博世服务站

1949 博世服务车队

1951 第一个汽油喷射系统被安装在Gutbrod Superior

1955 第一家博世服务培训中心在德国斯图加特建立

1957 博世服务标志改为绿色

1957 在位于芬兰柴油服务站的工作台上维修柴油泵

1957 在位于芬兰柴油服务站的工作台上维修柴油泵

1960 第一本博世服务网络手册

1960 博世服务网络广告

1961 位于意大利的博世柴油服务站柴油泵工作间

1962 以现代化的博世服务标志取代了原先绿色的标志

1962 在位于葡萄牙的博世服务站车间内进行安装工作

1962 在位于葡萄牙的博世服务站进行维修发动机和发电机

1965 第一个电子控制的汽油喷射系统“electronic”

1965 博世服务网络广告

1966 位于瑞典的博世服务站

1968 发布“Bosch tune up”品牌标志

1970 博世“柴油机世界杯”开幕

1972 关于缩影胶片系统的介绍

1975 位于德国韦尔茨市的服务培训中心

1980 “博世系统技术人员”的课程推出

1981 “维修信息系统”(ISIS) 帮助查找汽车故障

1984 博世服务网络广告

1984 位于德国的博世服务站

1984 八十年代的博世服务的车库

1984 负责客户服务的工作人员

1989 位于法国的博世服务站

1989 位于意大利的博世柴油服务站

20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90

1920 **1930** **1940** **1950** **1960** **1970** **1980**



博世服务

1921年第一家博世服务站在德国汉堡建立。目前，博世服务网络已经发展成为一个拥有来自140多个国家的超过15,000成员的大家庭。

博世服务网络是当今全球最大的独立维修网络。

博世服务网络包括以下部分：



博世汽车专业维修
为所有品牌车辆提供最优质的服务



博世柴油系统服务中心
所有柴油系统的专家



博世柴油系统服务站
所有机械柴油系统的专家



博世汽车保养点
优质博世配件，优质保养服务



1990

2000

2010

2013

2014

主要服务项目

洗车

美容、装潢

保养、养护

快修、诊断

电路、空调

底盘、轮胎

二手车

保险

钣金喷漆

发动机

博世全车型服务

通过提供汽车配件、诊断设备、专业知识和服务，帮助汽车维修站适应持续快速的汽车技术革新，保证未来业务的稳定发展。

博世车联优势一览

- ✓ **全方位服务的维修站概念：**提供齐全的配件，工具，设备及技术支持
- ✓ **为特许加盟商提供专业的车间规划方案：**车间和设备规划，平面布局，经销商管理系统的设置和产品分类管理
- ✓ **高营业额：**通过吸引新客户，扩大其购买力，包括企业客户和品牌团队
- ✓ **高利润：**管理支持涉及面广，以提高工作效率
- ✓ **高端形象：**扩大与当地竞争者之间的差距



刘星
北京直营店 店长

» 博世汽车专业维修北京直营店是博世汽车专业维修在亚太地区的首家直营店，位于北京经济技术开发区（亦庄）。

我们是具备汽车修理一类资质的全车系综合维修企业，集检测、保养、维修、配件销售、保险服务、洗车美容、用品零售业务于一身，为驾驶者提供值得托付的专业服务。



张吉平
成都直营店 店长

» 博世汽车专业维修成都直营店是博世汽车专业维修在亚太地区的第二家直营店，位于成都市青羊区青羊工业园。



博世直营店

博世汽车专业维修直营店是具备汽车维修一类资质的全车系综合性维修企业，集检测、保养、维修、配件销售、保险服务、汽车美容业务于一身，为驾驶者提供优质的各类商品与服务。



品牌和市场支持

博世的品牌以创新的技术而享誉全球，成为全球几乎所有整车制造商的合作伙伴。凭借博世在汽车技术邻域超过百年的经验和实力，博世汽车售后市场为维修站和汽车用户提供创新、可靠和优质的汽车配件。博世车联是博世汽车服务体系中等级最高的服务站。在博世强大汽车技术支撑下，博世车联特许加盟业务致力于向市场的每一位车主提供优质汽车售后服务。



责 任于心

博世汽车专业维修北京直营店
Bosch Car Service Beijing
德国品质 专业负责



For everything your car needs.



视频网站

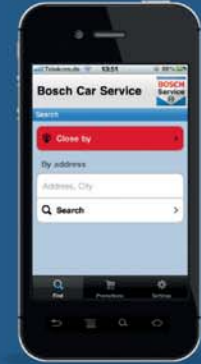
现代的、易操作的博世汽车专业维修网络主页



抢眼的广告设计 & 宣传海报



博世车联特许经营加盟总部微信



快捷方便数字通讯应用程序

博世汽车服务的广告将按照目标客户的所在区域媒体消费习惯合理制定广告投放计划，为加盟商的业务发展做铺垫。运用电视广告，平面媒体，户外媒体和数字新媒体等媒体组合达到预期的宣传效果。

市场活动支持:

- ▶ 全国性报刊及杂志宣传
- ▶ 户外大牌、LED大屏广告
- ▶ 与战略合作伙伴分享市场促销活动
- ▶ 直邮广告服务
- ▶ 易于操作的网络主页
- ▶ 商业电台
- ▶ 加盟商交流活动
- ▶ 行业展会
- ▶ 行业协会活动
- ▶ 车主交流活动

新媒体体验

我们将充分利用潜在的更新数字应用程序构建客户意识和推动新业务发展，包括:

- ▶ 智能手机应用程序
- ▶ 视频网站
- ▶ 建立个性化网络横幅的模板
- ▶ 在线预约工具
- ▶ 微信平台
- ▶ 电商平台

公关策略

▶ 区域媒体关系的维护:

加盟店有义务维护当地媒体关系，并定期和博世进行相关信息交流。

▶ 软文的投放:

博世汽车服务品牌相关的软文投放都须经博世审核通过后方能发布。博世提供统一的软文模板供加盟商选用。

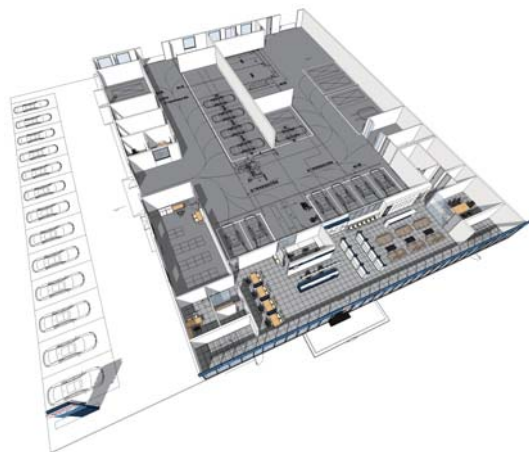
▶ 大型公关活动:

涉及媒体沟通及有社会影响的大型公关活动计划须提前3个月向博世报备，博世委派相关工作人员参与前期准备工作并提供现场指导和协助。

一站式建店解决方案

根据博世车联特许经营加盟业务的要求，从选址开始到开业前准备支持和引导

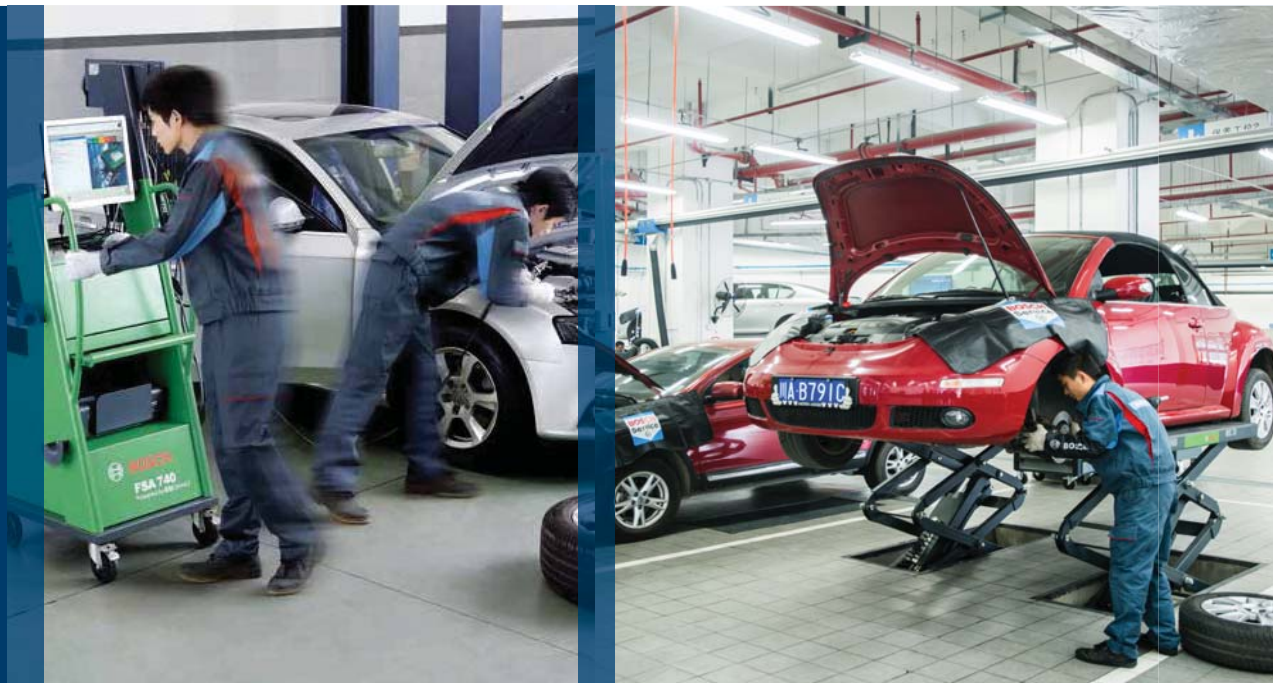
- ▶ 选址：提供加盟商工具来评估潜在的地点是否符合基础设施和市场需求等条件
- ▶ 从最初基于服务流程的布局到最后的建筑体改造方案建议
- ▶ 为店内运营所需的和博世要求的设备提供一站式服务，含设备布局，安装和初始培训
- ▶ 装修标准指导手册：定义维修站空间构成、装修材料、家具式样、博世标识和颜色在室内和室外的使用等内容
- ▶ 符合维修站规模和业务范围的组织架构和人员组成建议



CAR-O-LINER®
Yoursafety - our mission

业务合作伙伴

卡尔拉得优胜汽车修复系统（北京）有限公司是全球汽车碰撞修复系统的主要供应商。公司是由瑞典卡尔拉得公司在中国投资成立的独资公司，在美国、英国、荷兰、德国等9个国家均设有分支机构，分销网络遍及全球。目前有超过55000套卡尔拉得优胜碰撞修复系统应用在世界70多个国家。每一个卡尔拉得优胜产品的研发都出自于汽车制造商和碰撞修复行业多年实践经验和技术更新的积累。



博世汽车服务方案业务单元，由原博世汽车诊断业务和原斯必克集团旗下汽车服务方案业务合并而成。这一全新的业务单元除了为汽车维修服务站提供乘用车和商用车所需的诊断、维修服务及产品外，同时也面向整车制造商提供全面的售后服务方案，使得博世汽车诊断及维修业务更趋全面。

博世汽车服务方案业务单元的成立，将使博世汽车诊断业务向全球领先的汽车服务方案供应商迈进。博世将为客户提供更丰富的产品和更完善的服务方案，以满足整车制造商、汽车维修服务站、职业技术学校等领域快速增长的市场需求。

技术及服务培训体系

博世得益于世界尖端水平的汽车维修设备业务经验和长期领先的优秀博世汽车服务理念，掌握了从源头到市场的全方位的信息。与此相衬，以客户需求为导向的新推进力，紧紧围绕汽车的全面综合的服务，以及更广阔的服务网络，在3年的时间里将会陆续推出针对中国独立售后市场现状而设计的30门以上技术类培课程和20门以上管理类培课程。

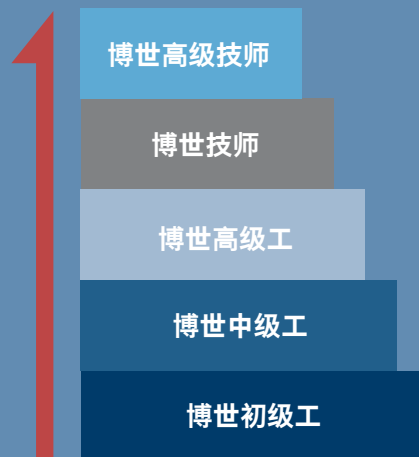
2015年，我们将进一步加强与合作伙伴的合作并为大家提供新的服务，例如，基于网络的在线培训、在线技术论坛、维修人员技术等级认证以及维修技术热线服务等。

我们坚信博世汽车专业服务培训体系将协助您进一步提高维修技术能力、改进服务水平，从而促进业务更好的发展。

- ✓ 汽车维修基础知识
- ✓ 维修设备使用和应用
- ✓ 系统诊断



- ✓ 维修站运作管理
- ✓ 服务流程
- ✓ 车间管理系统操作



配件解决方案及合作伙伴

博世车联特许加盟业务要求的维修资质是以一类汽车维修企业或者二类汽车维修企业资质为主，而且博世车联特许加盟业务的定位是“全车型，全方位”，即要求可以修理各种类型的乘用车，并且可以修理乘用车的各种故障。所以，博世车联特许加盟业务必须向消费者提供包括发动机，底盘，电子电气，车身等方面的所有服务项目。博世车联特许加盟业务配件解决方案的使命就是为加盟店提供一站式的配件解决方案，从而满足加盟店对配件方面的需求。

博世车联特许加盟业务配件解决方案主要的工作体现在如下的5个方面：

- ▶ 专业的团队与管理流程整合优质配件和供应商资源
- ▶ 提供标准化的车型数据库和配件应用信息
- ▶ 提供简单易用的配件平台，实现配件的在线采购
- ▶ 管理供应商服务水平
- ▶ 对加盟店进行配件营销与管理的支持



高品质的配件是保证维修服务质量的基础。除了高品质的博世配件之外，众多的知名配件供应商也在和博世进行合作，共同为博世车联特许加盟商提供高品质的配件资源。

源自博世的高品质汽车配件

润滑油	蓄电池	起发电机	电喷 (包括传感器)
滤清器	火花塞	灯泡	防冻液
雨刮	刹车 (片, 盘, 液)	喇叭	

源自博世业务伙伴的高品质汽车配件

发动机	发动机配件, 正时 (水泵), 皮带, 发动机制冷 (冷凝器, 风扇等), 排气等
底盘	悬挂 (包括减震), 转向, 变速箱, 油, 轮胎, 轮胎修补, 轮轴轴承等
电子电器	暖通空调系统 (包括冷媒), 灯与信号, 电器附件等
车身	车身及附件, 玻璃, 油漆及辅料等
汽车美容和养护	汽车美容, 汽车养护等



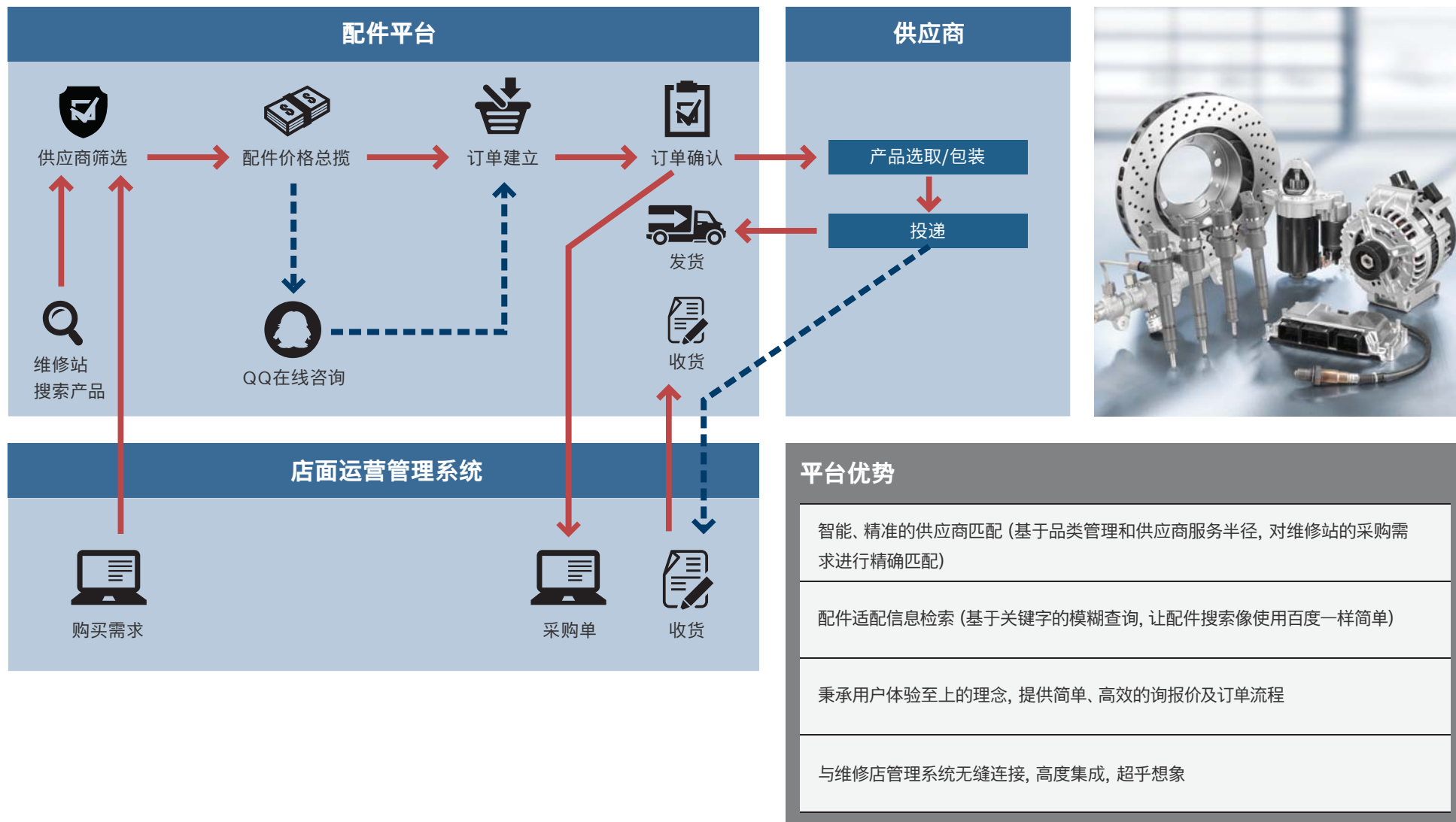
配件解决方案及合作伙伴



注: 1) 供应商标识以首字母排序, 排名不分先后。
2) 更多品牌供应商正在开发中。

配件平台介绍

配件平台订货流程





加盟商店面运营管理系统(WSMS)

博世为中国独立售后市场量身定做的维修站运营管理系统，支持维修站日常的运营管理工作，帮助维修站执行博世标准化服务，提升维修站各部门的运作效率、跨部门的信息协调以及管理者对维修站的运作分析。系统连接不同的数据库及客户平台，帮助加盟商拓宽客户渠道，迅速获得维修市场的相关信息。

系统功能:

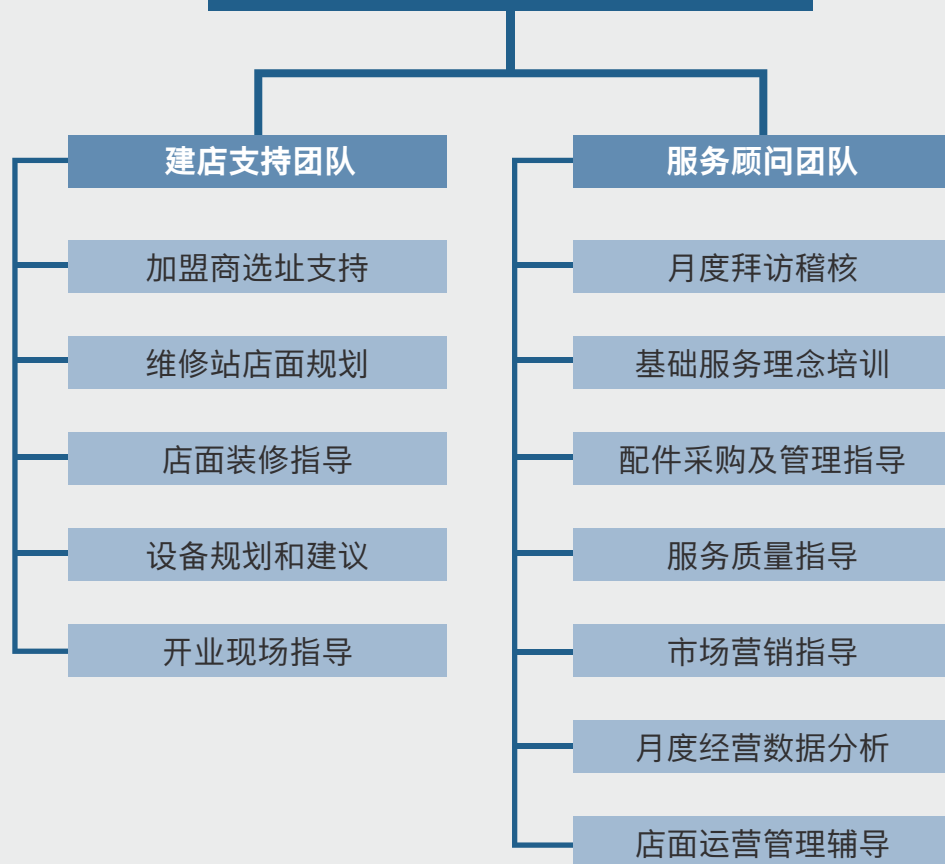
- ▶ 预约、工单进度管理、工项及维修、车间、资源管理（技师，工位）
- ▶ 客户档案及客户满意度管理、客户信用额度管理、会员管理
- ▶ 配件、库存、供应商及报价管理
- ▶ 市场及促销管理、维修站人力资源管理
- ▶ 严谨的数据结构、多方面的报表功能
- ▶ 可选：财务管理、多店联合管理、整车业务、租车等

一站式服务, 便于使用, 包括:

- ▶ 可持续的培训系统、系统的各个用户角色的预先配置
- ▶ 标准数据的配置(车型、配件分类等)、本地数据的灵活创建
- ▶ 7天*10小时的热线咨询服务, 安全的博世网络服务器
- ▶ 与博世的其它系统对接, 例如配件平台TAP, 将来的预约平台等

博世将会对WSMS系统进行持续地改进, 不断提升流程效率及精细化管理。

博世现场服务团队



博世现场服务团队 职能介绍

博世现场服务团队是由经验丰富的资深行业人士组成，在行业中工作经验超过10年，并且经过博世公司专业培训，可以为博世加盟商提供建店和运营管理的全方位支持。

2014年，博世现场服务团队约20人，2015年，博世现场服务团队将发展到60人，到将来，博世将有更多的现场服务团队为加盟商提供服务。

博世建店支持团队将每年每人服务大约10个加盟商的建设和咨询工作，为每个加盟商提供专业和高效的建店支持；博世服务顾问团队将每年每人服务约15个加盟商，确保每个加盟商获得专业性的运营指导。



加盟流程

意向客户提出加盟申请，招募员根据博世车联资质审核表进行审核，商务流程助理和执行团队进行二次审核，招募员会通知博世诊断设备部门向符合要求的意向客户安排设备采购，并签订特许加盟合同。加盟商向特许加盟项目团队支付加盟费，特许加盟项目团队向加盟商发放特许经营加盟服务包，并支持加盟商建店。在建店完成后，咨询顾问到现场进行验收，向符合博世建店要求的维修站发放授权牌，维修站正式开业。

加盟流程表

- 资质审核
- 签订特许加盟合同
- 支付特许加盟费
- 提供特许经营加盟服务包
- 支持加盟商建店
- 建店审核
- 发放授权牌





共创未来



博世车联特许加盟总部微信

博世汽车技术服务（北京）有限公司

地址：北京市北京经济技术开发区荣昌东街7号A1幢101-102单元

Email: info-bcs@cn.bosch.com

加盟热线：400 000 5109

www.boschcarservice.com.cn



BOSCH

博世 科技成就生活之美