

2021年中国手机快修市场分析报告- 市场运营态势与发展潜力预测

报告大纲

观研报告网

www.chinabaogao.com

一、报告简介

观研报告网发布的《2021年中国手机快修市场分析报告-市场运营态势与发展潜力预测》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<http://baogao.chinabaogao.com/dianzishebei/543708543708.html>

报告价格：电子版: 8200元 纸介版：8200元 电子和纸介版: 8500

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

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、报告目录及图表目录

手机快修企业核心竞争力提升路径选择 资料来源：观研天下整理

1、增强顾客品牌认同

一要严格把控手机维修质量，树立全体员工质量管理意识，严格执行手机维修负责制，一旦发现某手机维修不合格，经手的员工负责免费重新返修，并给与顾客一定维修服务赔偿；二要贯彻执行顾客手机维修快速完成，增强高级工程师维修技术创新能力和服务人员的管理运营能力，增强前台服务——维修服务——售后服务间的协同配合能力，提升维修服务效率，为手机快修连锁加盟店树立良好的品牌形象，以品牌效应虹吸更多的消费者进店获取手机维修服务，增强客户粘性，增强核心竞争力。

2、提升顾客服务体验

随着智能手机更新速度不断加快，手机售后维修，尤其是大品牌手机的后期维修，存在维修客户庞杂与维修店面空间狭小的矛盾，因而手机维修店内普遍存在拥挤、杂乱、吵闹等问题。

与此同时，由于智能手机用户已经习惯于通过智能手机获取生活娱乐资讯、进行在线学习、提升生活便捷度，因此当手机脱离用户进入到维修店时，用户普遍会有无聊、无所事事、困惑、焦虑等负面情绪，加之维修店内拥挤、杂乱、吵闹等环境的影响，手机维修客户多感知到手机维修等待时间漫长，等待期间极其无聊与煎熬。

不仅如此，杂乱无序的环境下，手机维修工程师需要不间断地回答客户的咨询，手机维修过程间歇性被中断，维修工程师维修过程将混乱不堪，维修工程师会急躁和不耐烦，整个维修过程杂乱无序，散漫不堪，毫无章法。手机维修客户亲眼目睹整个维修过程，对维修工程师的信任感将大打折扣，同时也将对其手机维修的质量产生极大的怀疑。

针对上述手机维修店存在的杂乱拥挤、用户等待无聊、缺乏流程化等问题，借鉴洛可可设计师们“沙发体”和“一座通”的设计理念，可建构客户服务休闲区。具体地：

手机快修企业提升顾客服务体验 资料来源：观研天下整理

(1) 手机维修客户进入维修店，会优先进入顾客休息区，在沙发上等待前台前来接待，前台会携带平板来到客户面前，登记客户信息并记录客户口述手机故障，之后前台将给分发个顾客一个号码袋和取号牌，待客户将其需要维修的手机放入号码袋后，再交给前台，前台告知客户在顾客休息区等待。

(2) 前台将客户的号码袋送至修理区，同时将平板登记的相关信息传输至工程师平板上，工程师完成检测后，将客户维修信息发送至前台，前台携带平板来到顾客休息区，前台将提供客户诸如业务内容、价目信息等相关服务有效信息，待客户选择完成后，前台将客户选择信息即时发送至工程师平板。

(3) 工程师在修理区完成客户手机的维修工作，按压震铃提醒器呼叫后端服务人员，并将最终维修订单发送至后端服务人员平板，由于存在会员优惠及超时服务折扣抵消等优惠

因而最终维修费用以后端服务人员为准，且将号码袋及其所维修的手机递交给后端服务人员。

(4) 后端服务人员将号码袋归还给客户，客户检查手机后结账，同时客户在后端服务人员平板上对该次服务进行满意度评价，离开手机维修店。

客户在顾客休息区不仅可以接触到店内的服务，如在店内喝杯咖啡、听听音乐、玩桌游、看看书和杂志，还可以链接到店外的服务，如可以悠闲地查询并订购附近商铺的美食，或者订购一张电影票，预约理发师的美发服务等等。这样可以使得顾客在等待时间里轻松娱乐，不会因等待的无聊而使客户产生焦虑情绪。通过提升顾客手机维修的服务体验，增强核心竞争力。

3、延伸顾客服务内容

现阶段智能手机的销售服务、质保期内售后服务、质保期外维修服务是分门别类、独立运行的。因此顾客通常在手机卖场购买手机，质保期内手机出现问题后查询手机官方售后地址，质保期外手机出现问题再查询手机维修店地址，或是经由熟人推荐去手机维修。一旦顾客所购买的手机出现故障，顾客需要耗费很多的精力和人脉资源以寻求合适的智能手机维修场所。

基于“以智能手机为纽带，以顾客为中心”的销售——维修全流程服务中心，旨在打造一家集手机的销售服务——售后服务——维修服务——手机的回收服务于一体的综合性手机服务旗舰店：顾客进入综合性手机服务旗舰店后，到客户导流台咨询并排号，并进入到客户休息区等待接受服务；顾客可自由进入软件服务区观看软件服务介绍并试体验软件功能，也可进入手机配件销售区购买所需的手机配件，还可以进入真机自助体验区进行各品牌手机的自助式真机体验，如有投诉建议，顾客可进入投诉及VIP接待区进行，团购购机业务等也需要进入投诉及VIP接待区进行；顾客根据排号由客户休息区进入到手机销售区购买品牌手机或咨询品牌手机相关购买信息，同时顾客根据排号由客户休息区进入到手机官方售后区进行品牌手机的官方检测及维修换机服务，无法享受手机官方售后服务的顾客可进入手机维修区接受专业的手机快修服务，如手机报废不再使用的顾客可根据排号由客户休息区进入到手机回收区享受报废手机报价及收回服务。

综合性手机服务旗舰店汇集了知名手机品牌厂家资源、知名手机官方售后服务资源、专业手机快修服务资源、知名手机回收资源，使得顾客从综合性手机服务旗舰店购置一部手机开始，到购置的手机报废后回收返回到综合性手机服务旗舰店为止，手机的“全生命周期”所需的服务均可在综合性手机服务旗舰店完成。顾客无需花费更多的精力在手机购买询比价、售后服务店址查询、手机维修服务比较、报废手机闲置等诸多问题上，为顾客提供了全方位的服务体验。

值得一提的是，智能手机现如今已经成为了“可移动”的记事本、相册、钱包，顾客普遍担心手机脱离自己的监控范围后可能造成隐私照片、视频、短信、微信等信息泄露，此外支付宝、微信账号通常与银行卡信息绑定，存在一定的财务风险。

综合性手机服务旗舰店在官方售后区和手机维修区的检测和维修平台设有录像装置，工程师的检测与维修过程全程录像，工程师不得观看、复制、保存顾客的任何资料，顾客可申请在线同步观看检测维修视频，维修过程录像将为客户保留一定期限，以便为客户提供后期调取查看服务。手机回收区的分拣台也全程录像，回收的手机分拣后直接发送至品牌手机厂商。

综合性手机服务旗舰店整合了手机“全生命周期”服务资源，为手机的销售——售后——维修——回收提供了服务平台，为客户提供了一站式手机服务体验。通过延伸顾客手机维修服务内容，增强核心竞争力。

4、增加顾客服务粘性

鉴于手机维修用户具有被动性、低频性等特点，因而顾客粘性很差，服务会员卡可以成为链接手机快修与手机用户间的纽带，增强顾客粘性，使其后期的每一部手机的维修服务都在店内进行，成为忠实客户。

福利1：持会员卡的会员，其家人、亲戚、朋友都可以进店上报持卡者手机号享受终身不限次数免费贴膜服务。

福利2：持会员卡进行维修可享受88折优惠。

在客户接受了手机维修报价后，通常将由前台服务人员进行推荐办理，这有助于精准营销，深度挖掘潜在客户。在门店进行手机维修服务的，大多是居住在附近居民区的住户，或者是在附近商圈里工作的员工，当然不排除有误打误撞来门店维修的，如果以蹲点或者派发宣传单等形式宣传免费贴膜服务，相信很多人会敬而远之，很多潜在客户可能会逃之夭夭，因为他们普遍认为“天上没有掉馅饼的好事”，如果接受免费贴膜，可能会被套路，进店之后极有可能产生其他隐形消费。而推荐客户办理会员卡，客户不存在“被套路”的抗拒，更容易被客户所接受，客户会主动推荐介绍他的家人、亲戚、朋友来享受免费贴膜、清洁服务，这些人都将成为潜在客户，一旦这些潜在客户有维修、配件等需求，他们也会在第一时间考虑门店，甚至身边遇到有手机维修需求的人，会主动推荐门店。

客户一旦享受到高品质的手机维修服务，对比其以往在官方售后和街边小店的手机维修经历，就会使客户成为忠实顾客，这些忠实顾客会带来好口碑的宣传，进行形成口碑效应。顾客群的提升，有利于降低分摊的运营成本，达到“薄利多销”的成本控制优势。

会员卡今后的发展可以更具有个性化，针对顾客常见的手机故障问题，推出某品牌手机使用期内2-3次碎屏服务的“碎屏卡”、某品牌手机使用期内2-3次刷机服务的“刷机卡”。通过服务会员卡的纽带作用，将有助于增加顾客获取手机快修服务的频次，增强客户粘性，增强核心竞争力。（CJ）

观研报告网发布的《2021年中国手机快修市场分析报告-市场运营态势与发展潜力预测》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权

威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

行业报告是业内企业、相关投资公司及政府部门准确把握行业发展趋势，洞悉行业竞争格局，规避经营和投资风险，制定正确竞争和投资战略决策的重要决策依据之一。本报告是全面了解行业以及对本行业进行投资不可或缺的重要工具。观研天下是国内知名的行业信息咨询机构，拥有资深的专家团队，多年来已经为上万家企业单位、咨询机构、金融机构、行业协会、个人投资者等提供了专业的行业分析报告，客户涵盖了华为、中国石油、中国电信、中国建筑、惠普、迪士尼等国内外行业领先企业，并得到了客户的广泛认可。

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国家统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。本研究报告采用的行业分析方法包括波特五力模型分析法、SWOT分析法、PEST分析法，对行业进行全面的内外部环境分析，同时通过资深分析师对目前国家经济形势的走势以及市场发展趋势和当前行业热点分析，预测行业未来的发展方向、新兴热点、市场空间、技术趋势以及未来发展战略等。

【目录大纲】

第一章 2017-2021年中国手机快修行业发展概述

第一节 手机快修行业发展情况概述

- 一、手机快修行业相关定义
- 二、手机快修行业基本情况介绍
- 三、手机快修行业发展特点分析
- 四、手机快修行业经营模式
 - 1、生产模式
 - 2、采购模式
 - 3、销售模式
- 五、手机快修行业需求主体分析

第二节 中国手机快修行业上下游产业链分析

- 一、产业链模型原理介绍
- 二、手机快修行业产业链条分析
- 三、产业链运行机制
 - (1) 沟通协调机制

(2) 风险分配机制

(3) 竞争协调机制

四、中国手机快修行业产业链环节分析

1、上游产业

2、下游产业

第三节 中国手机快修行业生命周期分析

一、手机快修行业生命周期理论概述

二、手机快修行业所属的生命周期分析

第四节 手机快修行业经济指标分析

一、手机快修行业的赢利性分析

二、手机快修行业的经济周期分析

三、手机快修行业附加值的提升空间分析

第五节 中国手机快修行业进入壁垒分析

一、手机快修行业资金壁垒分析

二、手机快修行业技术壁垒分析

三、手机快修行业人才壁垒分析

四、手机快修行业品牌壁垒分析

五、手机快修行业其他壁垒分析

第二章 2017-2021年全球手机快修行业市场发展现状分析

第一节 全球手机快修行业发展历程回顾

第二节 全球手机快修行业市场区域分布情况

第三节 亚洲手机快修行业地区市场分析

一、亚洲手机快修行业市场现状分析

二、亚洲手机快修行业市场规模与市场需求分析

三、亚洲手机快修行业市场前景分析

第四节 北美手机快修行业地区市场分析

一、北美手机快修行业市场现状分析

二、北美手机快修行业市场规模与市场需求分析

三、北美手机快修行业市场前景分析

第五节 欧洲手机快修行业地区市场分析

一、欧洲手机快修行业市场现状分析

二、欧洲手机快修行业市场规模与市场需求分析

三、欧洲手机快修行业市场前景分析

第六节 2021-2026年世界手机快修行业分布走势预测

第七节 2021-2026年全球手机快修行业市场规模预测

第三章 中国手机快修产业发展环境分析

第一节 我国宏观经济环境分析

- 一、中国GDP增长情况分析
- 二、工业经济发展形势分析
- 三、社会固定资产投资分析
- 四、全社会消费品手机快修总额
- 五、城乡居民收入增长分析
- 六、居民消费价格变化分析
- 七、对外贸易发展形势分析

第二节 中国手机快修行业政策环境分析

- 一、行业监管体制现状
- 二、行业主要政策法规

第三节 中国手机快修产业社会环境发展分析

- 一、人口环境分析
- 二、教育环境分析
- 三、文化环境分析
- 四、生态环境分析
- 五、消费观念分析

第四章 中国手机快修行业运行情况

第一节 中国手机快修行业发展状况情况介绍

- 一、行业发展历程回顾
- 二、行业创新情况分析
 - 1、行业技术发展现状
 - 2、行业技术专利情况
 - 3、技术发展趋势分析
- 三、行业发展特点分析

第二节 中国手机快修行业市场规模分析

第三节 中国手机快修行业供应情况分析

第四节 中国手机快修行业需求情况分析

第五节 我国手机快修行业进出口形势分析

- 1、进口形势分析
- 2、出口形势分析

3、进出口价格对比分析

第六节、我国手机快修行业细分市场分析

1、细分市场一

2、细分市场二

3、其它细分市场

第七节 中国手机快修行业供需平衡分析

第八节 中国手机快修行业发展趋势分析

第五章 中国手机快修所属行业运行数据监测

第一节 中国手机快修所属行业总体规模分析

一、企业数量结构分析

二、行业资产规模分析

第二节 中国手机快修所属行业产销与费用分析

一、流动资产

二、销售收入分析

三、负债分析

四、利润规模分析

五、产值分析

第三节 中国手机快修所属行业财务指标分析

一、行业盈利能力分析

二、行业偿债能力分析

三、行业营运能力分析

四、行业发展能力分析

第六章 2017-2021年中国手机快修市场格局分析

第一节 中国手机快修行业竞争现状分析

一、中国手机快修行业竞争情况分析

二、中国手机快修行业主要品牌分析

第二节 中国手机快修行业集中度分析

一、中国手机快修行业市场集中度影响因素分析

二、中国手机快修行业市场集中度分析

第三节 中国手机快修行业存在的问题

第四节 中国手机快修行业解决问题的策略分析

第五节 中国手机快修行业钻石模型分析

一、生产要素

- 二、需求条件
- 三、支援与相关产业
- 四、企业战略、结构与竞争状态
- 五、政府的作用

第七章 2017-2021年中国手机快修行业需求特点与动态分析

第一节 中国手机快修行业消费市场动态情况

第二节 中国手机快修行业消费市场特点分析

- 一、需求偏好
- 二、价格偏好
- 三、品牌偏好
- 四、其他偏好

第三节 手机快修行业成本结构分析

第四节 手机快修行业价格影响因素分析

- 一、供需因素
- 二、成本因素
- 三、渠道因素
- 四、其他因素

第五节 中国手机快修行业价格现状分析

第六节 中国手机快修行业平均价格走势预测

- 一、中国手机快修行业价格影响因素
- 二、中国手机快修行业平均价格走势预测
- 三、中国手机快修行业平均价格增速预测

第八章 2017-2021年中国手机快修行业区域市场现状分析

第一节 中国手机快修行业区域市场规模分布

第二节 中国华东地区手机快修市场分析

- 一、华东地区概述
- 二、华东地区经济环境分析
- 三、华东地区手机快修市场规模分析
- 四、华东地区手机快修市场规模预测

第三节 华中地区市场分析

- 一、华中地区概述
- 二、华中地区经济环境分析
- 三、华中地区手机快修市场规模分析

四、华中地区手机快修市场规模预测

第四节 华南地区市场分析

- 一、华南地区概述
- 二、华南地区经济环境分析
- 三、华南地区手机快修市场规模分析
- 四、华南地区手机快修市场规模预测

第九章 2017-2021年中国手机快修行业竞争情况

第一节 中国手机快修行业竞争结构分析（波特五力模型）

- 一、现有企业间竞争
- 二、潜在进入者分析
- 三、替代品威胁分析
- 四、供应商议价能力
- 五、客户议价能力

第二节 中国手机快修行业SCP分析

- 一、理论介绍
- 二、SCP范式
- 三、SCP分析框架

第三节 中国手机快修行业竞争环境分析（PEST）

- 一、政策环境
- 二、经济环境
- 三、社会环境
- 四、技术环境

第十章 手机快修行业企业分析（随数据更新有调整）

第一节 企业

- 一、企业概况
- 二、主营产品
- 三、运营情况
 - 1、主要经济指标情况
 - 2、企业盈利能力分析
 - 3、企业偿债能力分析
 - 4、企业运营能力分析
 - 5、企业成长能力分析
- 四、公司优劣势分析

第二节 企业

- 一、企业概况
- 二、主营产品
- 三、运营情况
- 四、公司优劣势分析

第三节 企业

- 一、企业概况
- 二、主营产品
- 三、运营情况
- 四、公司优劣势分析

第四节 企业

- 一、企业概况
- 二、主营产品
- 三、运营情况
- 四、公司优劣势分析

第五节 企业

- 一、企业概况
- 二、主营产品
- 三、运营情况
- 四、公司优劣势分析

第十一章 2021-2026年中国手机快修行业发展前景分析与预测

第一节 中国手机快修行业未来发展前景分析

- 一、手机快修行业国内投资环境分析
- 二、中国手机快修行业市场机会分析
- 三、中国手机快修行业投资增速预测

第二节 中国手机快修行业未来发展趋势预测

第三节 中国手机快修行业市场发展预测

- 一、中国手机快修行业市场规模预测
- 二、中国手机快修行业市场规模增速预测
- 三、中国手机快修行业产值规模预测
- 四、中国手机快修行业产值增速预测
- 五、中国手机快修行业供需情况预测

第四节 中国手机快修行业盈利走势预测

- 一、中国手机快修行业毛利润同比增速预测

二、中国手机快修行业利润总额同比增速预测

第十二章 2021-2026年中国手机快修行业投资风险与营销分析

第一节 手机快修行业投资风险分析

- 一、手机快修行业政策风险分析
- 二、手机快修行业技术风险分析
- 三、手机快修行业竞争风险分析
- 四、手机快修行业其他风险分析

第二节 手机快修行业应对策略

- 一、把握国家投资的契机
- 二、竞争性战略联盟的实施
- 三、企业自身应对策略

第十三章 2021-2026年中国手机快修行业发展战略及规划建议

第一节 中国手机快修行业品牌战略分析

- 一、手机快修企业品牌的重要性
- 二、手机快修企业实施品牌战略的意义
- 三、手机快修企业品牌的现状分析
- 四、手机快修企业的品牌战略
- 五、手机快修品牌战略管理的策略

第二节 中国手机快修行业市场重点客户战略实施

- 一、实施重点客户战略的必要性
- 二、合理确立重点客户
- 三、对重点客户的营销策略
- 四、强化重点客户的管理
- 五、实施重点客户战略要重点解决的问题

第三节 中国手机快修行业战略综合规划分析

- 一、战略综合规划
- 二、技术开发战略
- 三、业务组合战略
- 四、区域战略规划
- 五、产业战略规划
- 六、营销品牌战略
- 七、竞争战略规划

第十四章 2021-2026年中国手机快修行业发展策略及投资建议

第一节 中国手机快修行业产品策略分析

一、服务产品开发策略

二、市场细分策略

三、目标市场的选择

第二节 中国手机快修行业营销渠道策略

一、手机快修行业渠道选择策略

二、手机快修行业营销策略

第三节 中国手机快修行业价格策略

第四节 观研天下行业分析师投资建议

一、中国手机快修行业重点投资区域分析

二、中国手机快修行业重点投资产品分析

图表详见报告正文

更多好文每日分享，欢迎关注公众号

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/dianzishabei/543708543708.html>