

重度垂直 O2O 模式竞争力：用户体验和价值

2016 年 4 月 19 日，本年度最令人期待的电商与 O2O 行业盛宴“2016 电子商务与 O2O 领袖峰会”在北京金隅喜来登酒店圆满举办。本次峰会由中国互联网协会指导，中国互联网协会网络营销工作委员会主办，会议主题为“拨云见日，‘遇’见未来”。大会立足于推动 O2O 行业健康稳固发展，得到了百度糯米、58 赶集、神州租车、京东、国美、e 代驾等业内众多优秀领先企业的大力支持。峰会吸引了近千名观众参加，现场座无虚席，19 位演讲嘉宾各抒己见，发表行业观点、参与巅峰对话，推动电商与 O2O 行业的交流与发展。

在下午的巅峰对话中，各方嘉宾也就 O2O 时代的核心竞争力进行了探讨。

面对越来越多的出行平台加入到代驾的 O2O 市场中来，e 代驾 CEO 杨家军就 e 代驾对于如何应对冲击的冲击表达了自己的观点，他说道：“e 代驾用移动互联网开创了这样一个行业。去年开始这个行业迎来了最大的也是终极的竞争，从 2011 年我们做 e 代驾开始，我们是非常典型的 O2O 的业务，线上下单线下服务代驾本身在中国也有这样的发展，我们对这个行业的发展最大的贡献是两条，第一条是让代驾这个业务本身从过去的被大家不信任，被大家不敢使用，被大家成本高吓到，而变成一个大家普遍使用的服务。第二个贡献，我觉得是从这个过程中让整个代驾，从社会的角度来讲，让我们喝酒开车的避免救驾的意思变得越来越回避了，这两个事情也推动了 e 代驾的发展。e 代驾深刻的感悟是要让人们对于代驾本身这个业务服务能够不断地使用，能够不去酒驾或者是不通过其他方式开车喝酒，或者是开车愿意喝酒，就是扎扎实实地把服务做好。这里面隐含着垂直行业把服务体验做好，让人们意识一点点地信赖这个平台，其实是垂直行业最最重要的。”

杨家军强调：每个人的需求是不一样的，代驾的客户恰恰是那群对服务体验更好的人，所以 e 代驾在第三阶段也是终极阶段扎扎实实地做好服务，为这群客户做好完美的体验，这就是我们在这个市场竞争过程中能立足并成为这个行业老大的根本的原因。

极客修 COO 江文波表示：极客修既解决了用户的时间的成本，又解决了用户信任的问题我们的维修都是明码标价，我们拒绝工程师有溢价。第二是品质上的保证，并且我们有长时间的质保期，对换屏业务我们有 6 个月的质保期，对小店来说基本上是离店不认，对主板的维修我们是终身质保，我们可以一直修下去，只要有问题，这是我们给用户质量上的承诺。另外是时间上的问题的解决，我们可以根据用户预约的时间来上门维修，不需要你去跑，可以预约到你的家里，或者是小区或者是咖啡馆或者是方便的地方，在地铁站我们也有工程师去维修，解决用户在这方面的痛点。”

可见，在 O2O 时代，重度垂直 O2O 模式的竞争力将是来自于用户体验和价值，谁能最终解决用户痛点，为用户提供满意的服务，谁就会最终赢得这一市场。

原文出自【比特网】，转载请保留原文链接：<http://net.chinabyte.com/230/13755730.shtml>