

汽车 4S 店销售服务规范巡检表

| 序号 | 巡检项目    | 检查标准                       | 达标(2分) | 部分达标(1分) | 未达标(0分) | 问题说明 |
|----|---------|----------------------------|--------|----------|---------|------|
| 1  | 销售顾问仪容  | 统一工服，佩戴工牌，女性淡妆，男性胡须干净      |        |          |         |      |
| 2  | 迎宾站岗    | 门口有销售顾问迎宾，顾客进店 3 秒内问候      |        |          |         |      |
| 3  | 主动询问    | “您好，欢迎光临 XX 品牌，请问您想了解哪款车？” |        |          |         |      |
| 4  | 递送名片    | 双手递送名片，自我介绍                |        |          |         |      |
| 5  | 六方位绕车介绍 | 车头、侧面、车尾、驾驶座、后排、发动机舱讲解完整   |        |          |         |      |
| 6  | 产品知识    | 能清晰介绍动力、配置、油耗、安全、竞品对比      |        |          |         |      |
| 7  | 邀请试驾    | 主动邀请试驾，介绍试驾路线              |        |          |         |      |
| 8  | 试驾前准备   | 签署试驾协议，复印驾驶证，讲解安全事项        |        |          |         |      |
| 9  | 试驾陪同    | 销售顾问或试驾专员陪同，专业指导           |        |          |         |      |
| 10 | 报价规范    | 裸车价、购置税、保险、上牌费明细清晰         |        |          |         |      |
| 11 | 价格谈判    | 不诋毁竞品，不虚假承诺                |        |          |         |      |
| 12 | 金融方案    | 介绍分期、贷款方案，不隐瞒利率            |        |          |         |      |
| 13 | 置换服务    | 介绍二手车置换政策，评估流程透明           |        |          |         |      |
| 14 | 赠品/精品   | 赠品清单明确，无强制捆绑               |        |          |         |      |
| 15 | 跟进记录    | 有意向客户填写跟进表，24 小时内回访        |        |          |         |      |
| 16 | 送宾话术    | “谢谢光临，有任何问题随时联系我”          |        |          |         |      |
| 17 | 交车仪式    | 鲜花、礼花、合影，讲解车辆功能            |        |          |         |      |
| 18 | 交车资料    | 发票、合格证、说明书、保修卡齐全           |        |          |         |      |
| 19 | 售后对接    | 介绍售后服务顾问，预约首保              |        |          |         |      |
| 20 | 客户回访    | 成交后 3 天内回访满意度              |        |          |         |      |

| 序号 | 巡检项目    | 检查标准               | 达标(2分) | 部分达标(1分) | 未达标(0分) | 问题说明 |
|----|---------|--------------------|--------|----------|---------|------|
| 21 | 投诉处理    | 首问负责制，24 小时内给出解决方案 |        |          |         |      |
| 22 | 工作纪律    | 不扎堆聊天、不玩手机、不吃零食    |        |          |         |      |
| 23 | 神秘客户评分  | 季度评分≥90 分          |        |          |         |      |
| 24 | 客户满意度   | 月度 SSI（销售满意度）≥98%  |        |          |         |      |
| 25 | 晨会夕会    | 每日召开，演练话术          |        |          |         |      |
| 26 | 培训记录    | 每月产品培训，有考核         |        |          |         |      |
| 27 | 客户信息保护  | 不泄露客户资料            |        |          |         |      |
| 28 | 合规销售    | 无加价、无强制保险          |        |          |         |      |
| 29 | 客户休息区服务 | 主动倒水，告知预计等待时间      |        |          |         |      |
| 30 | 试驾车清洁   | 每日清洗，油量充足          |        |          |         |      |