

**Retail is Detail 零售细节致胜**



**VGIC VEL 2015年第三季度经销商标准检查终版成绩报告-DSA**

**包头尊享荟**

| 经销商总体与各环节     | 环节得分  | 权重     | 成绩   | 全国平均<br>环节得分 | 与全国平<br>均分对比 | 区域平均<br>环节得分 | 与区域平<br>均分对比 | 全国排名 | 区域内排<br>名 | 上期经销<br>商得分 | 与上期得<br>分对比 |
|---------------|-------|--------|------|--------------|--------------|--------------|--------------|------|-----------|-------------|-------------|
| 展厅硬件设施        | 100.0 | 45.0%  | 45.0 | 87.0         | 13.0         | -            | -            | 1    | -         | 92.9        | 7.1         |
| 展车/试乘试驾车      | 83.3  | 20.0%  | 16.7 | 64.3         | 19.0         | -            | -            | 6    | -         | 66.7        | 16.7        |
| 经销商人员形象       | 53.3  | 15.0%  | 8.0  | 76.8         | -23.5        | -            | -            | 16   | -         | 100.0       | -46.7       |
| 流程管理          | 60.0  | 20.0%  | 12.0 | 46.4         | 13.6         | -            | -            | 8    | -         | 60.0        | 0.0         |
| Q3经销商DSA评分卡得分 | -     | 100.0% | 81.7 | -            | -            | -            | -            | -    | -         | -           | -           |
| Q3经销商DSA总分    | -     | -      | 81.7 | 72.8         | 8.8          | -            | -            | 10   | -         | 82.1        | -0.5        |

| 考核内容                     | 序号 | 评分项       | 分值 | 评分说明  | 得分 | 扣分原因          |
|--------------------------|----|-----------|----|---|----|---------------|
| 每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项 |    |           |    |   |    |               |
| 第一部分 展厅硬件设施 共45%         |    |           |    |   |    |               |
| 展厅外部<br>维护               | 1  | 落地玻璃窗     | 2  | 落地透明玻璃窗无破损、积尘污浊   | 2  |               |
|                          | 2  | 店外宣传物料    | 5  | 店外悬挂的旗帜、刀旗、宣传画等，无污渍、破损、褪色   | 5  |               |
|                          | 3  | 经销商铭牌（门头） | 8  | 1. 展厅门头符合厂家CI标准，干净整洁无水渍、污渍，字体无剥落、破损<br>2. 门头及门头周边不得悬挂任何宣传物料<br>3. 展厅外部无不符合CI标准的建筑，不得额外搭建任何非CI标准的建筑物   | 8  |               |
|                          | 4  | 标示牌/停车区   | 5  | 1. 顾客停车区不可停放商品车、试驾车及公务车等经销商自有车辆，并有清晰的停车线及指示牌<br>2. 试乘试驾停车区不可停放除试乘试驾车以外任何车辆<br>3. 外部区域地面上无油渍、纸屑、积水、烟头，垃圾等<br>4. 入口处有标示明确的营业时间、销售和服务热线电话，无错字和文字剥落<br>5. 标示牌（包括指示标识牌和区域标示牌），无破损、积尘、污渍、不得遮挡 | NA | 与酒店共用停车场，无标示牌 |
| 展厅内部<br>维护               | 5  | 展厅内部宣传物料  | 5  | 展厅内所摆放、悬挂的宣传物料，如易拉宝、X展架等，应保持干净、平整、无破损、无褪色   | 5  |               |
|                          | 6  | 墙面/地面/绿植  | 3  | 1. 墙面白色，无明显破损和面积污迹<br>2. 展厅地板脚印、灰尘、水渍即时处理，随时保持地面清洁<br>3. 展厅绿植叶面无积尘，植物保持长青，绿植盆栽无枯叶、纸屑、烟头等杂物  | 3  |               |

| 考核内容                     | 序号 | 评分项                          | 分值 | 评分说明   | 得分    | 扣分原因 |
|--------------------------|----|------------------------------|----|--|-------|------|
| 每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项 |    |                              |    |  |       |      |
| 展厅内部维护                   | 7  | 车辆展示区/客户洽谈区/售前客休区/VIP室/区域标识牌 | 3  | 1. 展厅内客户可见范围内电器连接线缆应该走暗线或有专门线槽<br>2. 售前顾客休息区的家具干净、整洁，无破损<br>3. 展厅内桌面和座椅随时保持清洁状态，顾客离开后，有专人进行及时清洁（如：桌面、烟灰缸、茶杯、食品饮料包装、纸屑等）无人使用时座椅归位<br>4. VIP洽谈室有标牌且室内电视及DVD等视听设备处于正常使用状态<br>5. 各区域有明显标识牌可以引导顾客到洗手间、休息室、服务区，且标识牌无破损、无字体脱落 | 3     |      |
|                          | 8  | 卫生间                          | 3  | 1. 洗手池、台面及化妆镜干净无污渍破损，洗手台有鲜花装饰<br>2. 洗手间配备烘干器或擦手纸，卫生纸<br>3. 卫生间内门锁、水龙头及抽水水箱均处于良好的使用状态<br>4. 卫生间内保持照明充足、干净整洁<br>5. 卫生间内的各种清洁用品未出现在客户视线范围内<br>6. 有详细的卫生间清洁书面记录，至少每1小时打扫一次   | NA    | 无卫生间 |
|                          | 9  | 茶水饮料/食品                      | 3  | 1. 提供至少两热、两冷饮料。有包装的饮料要有吸管提供给客户使用，使用瓷质咖啡杯盛放咖啡，玻璃杯盛装冷饮，不得使用纸杯<br>2. 玻璃杯可以盛装热茶<br>3. 瓷杯不能盛装冷饮<br>4. 提供独立包装食品且食品提供给客户要有专门的餐盘和容器。无过期食品  | 3     |      |
|                          | 10 | 精品附件展示区域                     | 3  | 1. 售前，售后，预检工位及新车交车区的精品展示区内，不得展示各种仿冒产品<br>2. 精品陈列区域内陈列橱窗及陈列家具干净整洁，无手印，积尘、污渍、虫渍、破损，展示品必须拆封   | 3     |      |
|                          | 11 | RTT品牌定制器                     | 5  | 1. 尊享荟中须有RTT品牌显示设备，且能提供证明文档<br>2. 显示设备处于正常使用状态，且在营业时间内开启   | 5     |      |
| 展厅硬件设施总体环节得分             |    |                              |    |  | 100.0 |      |

| 考核内容                     | 序号 | 评分项          | 分值 | 评分说明  | 得分 | 扣分原因     |
|--------------------------|----|--------------|----|---|----|----------|
| 每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项 |    |              |    |   |    |          |
| 第二部分 展车/试驾车 20%          |    |              |    |   |    |          |
| 展车（现场随机检查3台展车，其中包括一台辉腾）  | 12 | 展车外部保持干净整洁   | 4  | 1. 车身及玻璃内外光亮、没有灰尘、水印或指印<br>2. 发动机舱内干净、整洁，发动机Logo上无保护膜<br>3. 轮胎没有污渍，表面光亮、漆黑；轮胎花纹内不能夹带石子或其他杂物；轮拱干净，无泥沙、积尘<br>4. 轮毂崭新、光洁，且大众Logo竖直水平朝上<br>5. 展车前后安装统一的车型名牌，整洁、平整、水平、无褪色、掉漆，无遮挡、覆盖  | 4  |          |
|                          | 13 | 展车内部保持干净整洁   | 4  | 1. 展车内部无积尘、污渍；方向盘、仪表台无保护膜<br>2. 展车储物空间干净且内无任何无关物品；后备箱整洁，无杂物   | 2  | 后备箱锁有保护膜 |
|                          | 14 | 展车功能设置符合厂家要求 | 4  | 1. 展车内时钟保持与当地标准时间一致；展厅内各展车的时间调整一致<br>2. 只要车型配备允许，将当地常用广播电台存为快捷键，以便迅速为顾客展示喜欢的电台；所有展车的存储序列一致，便于记忆<br>3. 电瓶电力充足，禁止在营业时间内对展车充电（可以使用地插等不外露式的充电）<br>4. 前排座椅调至最低位置，前排座椅靠背与B柱平齐，安全带缩进到位，所有头枕处于同一高度<br>5. 方向盘回正，使Logo水平朝上<br>6. 展车天窗处于上翘状态（无天窗车型除外）<br>7. 每辆展车须配置技术参数牌<br>8. 展车所有车窗须完全升起，并处于非锁死状态<br>9. 展车不能装配各种仿冒产品 | 4  |          |

| 考核内容                     | 序号 | 评分项             | 分值 | 评分说明  | 得分   | 扣分原因 |
|--------------------------|----|-----------------|----|---|------|------|
| 每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项 |    |                 |    |   |      |      |
| 试乘试驾车（现场随机检查2台试乘试驾车）     | 15 | 试乘试驾车内外保持干净整洁   | 4  | 1. 试乘试驾车车身、玻璃干净、光亮、无污渍、无积尘、无水渍<br>2. 试乘试驾车内部无任何保护膜<br>3. 车内储物盒、后备箱：整洁，无杂物；毡垫、备胎及其他标配工具摆放整齐、固定到位；配备有事故警告三角板<br>（不对刚完成试乘试驾返回的车辆进行检查）  | NA   | 无试驾车 |
|                          | 16 | 试乘试驾车功能设置符合厂家要求 | 4  | 1. 车辆配置、功能均能正常工作，尤其是安全性配置，如：指示灯、雨刮器（玻璃清洗液充足）、车灯、刹车、可调节车镜、可调节座椅、天窗、电动车窗等<br>2. 油箱不少于半箱油<br>3. 将当地常用广播电台存为快捷键，以便迅速为顾客展示喜欢的电台。所有车的存储序列一致，便于记忆。<br>4. 车内时钟保持与当地标准时间一致<br>5. 安全带应当正确地缩进到位，处于平整状态<br>6. 方向盘回正，且位置处于初始状态<br>（不对刚完成试乘试驾返回的车辆进行检查）<br>7. 试乘试驾车不能装配各种仿冒产品 | NA   | 无试驾车 |
| 展车/试驾车总体环节得分             |    |                 |    |   | 83.3 |      |

| 考核内容                     | 序号 | 评分项  | 分值 | 评分说明  | 得分   | 扣分原因                 |
|--------------------------|----|--|----|---|------|----------------------|
| 每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项 |    |  |    |   |      |                      |
| 第三部分 经销商人员形象 15%         |    |  |    |   |      |                      |
| 销售团队形象/穿着                | 17 | 销售顾问形象/穿着                                    | 15 | 1.销售团队衣着颜色、款式须统一，包括西装、衬衣；男士领带，女士丝巾的颜色、系法统一，条纹方向一致。<br>2.销售团队随时配戴统一的工牌，且工牌上需包含姓名、职务，统一佩戴左侧，衬衣口袋或西服口袋上方 | 8    | 销售团队衣着款式不统一（左一衬衣无口袋） |
| 经销商人员形象总体环节得分            |    |  |    |   | 53.3 |                      |
| 第四部分 流程管理 合计20%          |    |  |    |   |      |                      |
| 成交客户管理                   | 18 | 有专人负责成交客户的满意度调研                              | 1  | 提供负责人名单包括：岗位描述、组织架构图、聘用合同，书面的工作流程，客户回访工作记录  | 1    |                      |
|                          | 19 | 经销商是否在新车交付3天内联系客户？<br>经销商是否在新车交付7-15 天内联系客户？ | 1  | 检查经销商的客户回访工作记录  | 1    |                      |
|                          | 20 | 经销商是否在新车交付的90到100天内再次联系客户？                   | 1  | 检查经销商的客户回访工作记录表单  | 1    |                      |
|                          | 21 | 经销商定期通过对顾客满意度分析，来制定满意度改进提升计划                 | 1  | 检查经销商管理层例会是否有客户满意度分析的议题，是否针对客户满意度做了分析并找到需要提升的环节，是否针对分析结果制定相应的行动计划                                     | 1    |                      |
|                          | 22 | 经销商有新车交车面访，且需介绍售后服务顾问                        | 1  | 检查经销商交车面访表及交车文档   | 1    |                      |
| 销售线索管理                   | 23 | 展厅来店登记表                                      | 3  | 展厅来店登记表中客户初步信息填写完整、准确   | 3    |                      |
|                          | 24 | 展厅来电登记表                                      | 3  | 展厅来电登记表中客户初步信息填写完整、准确   | 0    | 缺失客户所在地字段            |
|                          | 25 | 客户信息卡  | 4  | 客户信息卡建卡及时，信息填写完整、准确   | 4    |                      |



| 考核内容                     | 序号 | 评分项                                 | 分值 | 评分说明  | 得分   | 扣分原因         |
|--------------------------|----|-------------------------------------|----|---|------|--------------|
| 每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项 |    |                                     |    |   |      |              |
| 试乘试驾<br>车文档管理            | 26 | 每辆试驾车具有试乘试驾记录                       | 1  | 记录销售人员或试驾专员姓名，客户姓名<br>每次试驾的出发时间和里程数，以及结束时间和里程数，里程数应该连续记录（允许少数特殊原因造成的不连续）  | 0    | 无试驾车         |
|                          | 27 | 经销商复印客户的有效机动车驾驶证，试驾客户签署试乘试驾协议       | 1  | 根据《试驾车使用情况记录表》上客户姓名，随机选择3条信息检查《试乘试驾协议》，检查客户姓名、试驾日期和驾驶证复印件是否一致   | 0    | 无试驾车         |
|                          | 28 | 销售顾问是否询问客户试驾效果，并在7天内就试乘试驾效果对客户进行了跟进 | 1  | 根据《试驾车使用情况记录表》上客户姓名，关联检查《试乘试驾反馈表》和销售顾问工作记录  | 0    | 无试驾车         |
|                          | 29 | 经销商具备试乘试驾管理制度<br>试乘试驾安全保障机制         | 1  | 1. 现场提供由总经理签字盖章的《试乘试驾车管理制度》书面文档，文档内容包括试乘试驾车使用范围，试乘试驾车管理规定，试乘试驾车维护，试乘试驾流程；现场访问销售经理（请经销商先提供《试乘试驾车管理制度》文档，再进行访谈）<br>2. 试乘试驾安全保障制度完善，有安全保障机制文件（保险），相关责任人清楚保障措施和事故处理流程 | 0    | 试驾管理制度缺少盖章签字 |
|                          | 30 | 定期统计分析试乘试驾相关数据（试乘试驾率、试乘试驾成交率）       | 1  | 经销商应定期统计分析试乘试驾率和试乘试驾成交率数据，评估员现场检查工作记录并访问销售经理（试乘试驾率=试乘试驾客户数/有效留档客户数；试乘试驾成交率=试乘试驾成交数/试乘试驾数）   | 0    | 无试驾车         |
| 流程管理总体环节得分               |    |                                     |    |   | 60.0 |              |
| DSA总分                    |    |                                     |    |   | 81.7 |              |



| 考核内容                     | 序号 | 评分项        | 分值 | 评分说明   | 得分 | 扣分原因     |
|--------------------------|----|------------|----|--|----|----------|
| 每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项 |    |            |    |  |    |          |
| 展车（现场随机检查3台展车，其中包括一台辉腾）  | 13 | 展车内部保持干净整洁 | 4  | 1. 展车内部无积尘、污渍；方向盘、仪表台无保护膜<br>2. 展车储物空间干净且内无任何无关物品； 后备箱整洁，无杂物 | 2  | 后备箱锁有保护膜 |



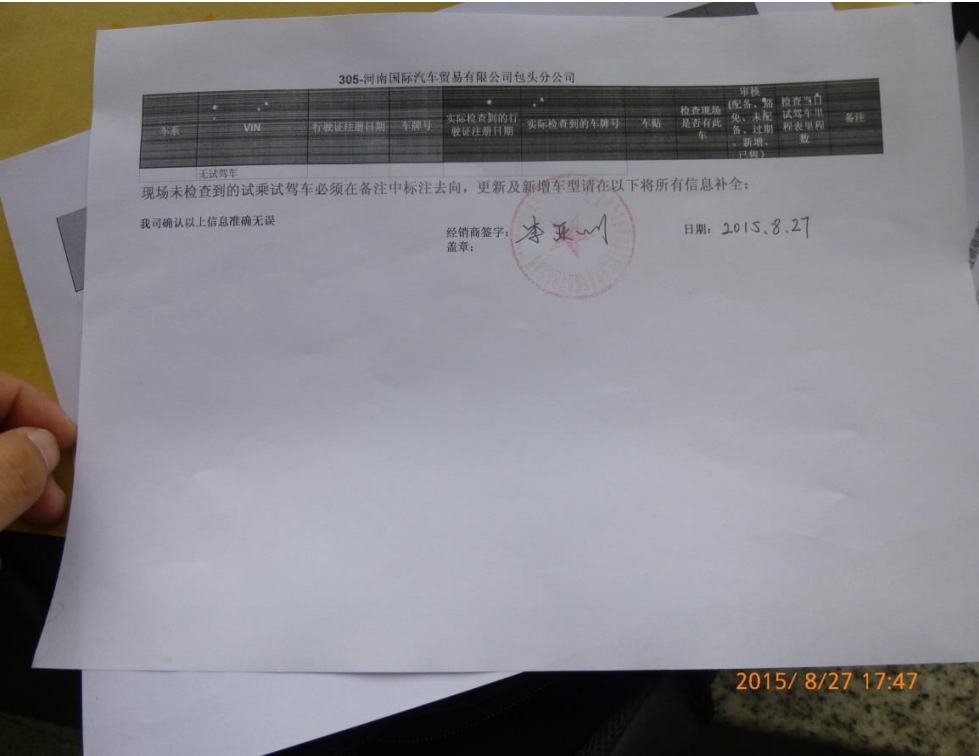
| 考核内容                     | 序号 | 评分项       | 分值 | 评分说明  | 得分 | 扣分原因                 |
|--------------------------|----|-----------|----|---|----|----------------------|
| 每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项 |    |           |    |   |    |                      |
| 销售团队形象/穿着                | 17 | 销售顾问形象/穿着 | 15 | 1.销售团队衣着颜色、款式须统一，包括西装、衬衣；男士领带，女士丝巾的颜色、系法统一，条纹方向一致。<br>2.销售团队随时配戴统一的工牌，且工牌上需包含姓名、职务，统一佩戴左侧，衬衣口袋或西服口袋上方 | 8  | 销售团队衣着款式不统一（左一衬衣无口袋） |



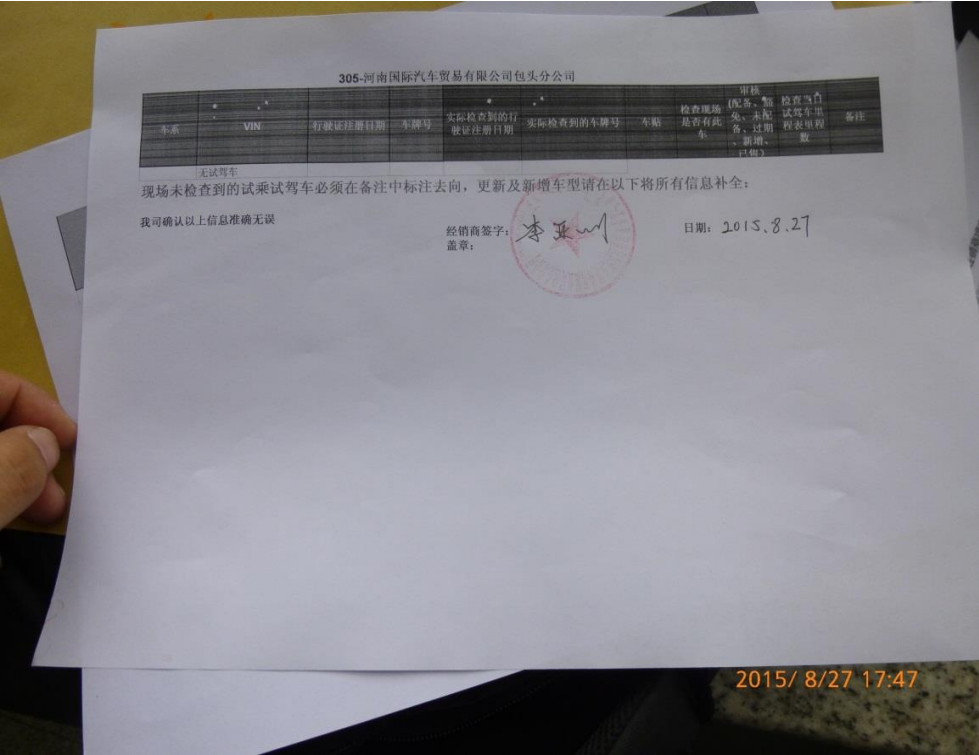
| 考核内容                     | 序号 | 评分项     | 分值 | 评分说明                  | 得分 | 扣分原因      |
|--------------------------|----|---------|----|-----------------------|----|-----------|
| 每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项 |    |         |    |                       |    |           |
| 销售线索管理                   | 24 | 展厅来电登记表 | 3  | 展厅来电登记表中客户初步信息填写完整、准确 | 0  | 缺失客户所在地字段 |

| 展厅来店（电）登记表 |             |       |       |                |      |      |             |          |          |          |               |
|------------|-------------|-------|-------|----------------|------|------|-------------|----------|----------|----------|---------------|
| 序号         | 来店日期<br>月/日 | 来店时间  | 离店时间  | 来店/来电<br>初访 约回 | 销售顾问 | 客户姓名 | 联系电话        | 性别<br>判定 | 意向<br>车型 | 是否<br>试驾 | 接待状况          |
| 1          | 7.11        | 15:00 | 15:30 | ✓              | 陈    | 陈女士  | 18118161449 | H        | PH       | ○        | 将车送到店里试驾      |
| 2          | 7.11        | 15:30 | 15:40 | ✓              | 陈    | 陈女士  | 13847140899 | H        | PH       | ○        | 将车送到店里试驾      |
| 3          |             |       |       |                | 陈    | 陈先生  | 13504720008 | H        | T        |          |               |
| 4          | 7.11        | 17:10 | 17:30 | ✓              | 陈    | 陈先生  | 13848271188 | H        | TS       | ×        | 制造小点故障        |
| 5          | 7.11        | 16:30 | 16:38 | ✓              | 陈    | 陈先生  | 15868800888 | H        | NB       | ×        | 问下价格，问了1.2标车的 |
| 6          | 7.11        | 16:30 | 16:38 | ✓              | 陈    | 陈先生  | 13606718127 | H        | TR       |          | 取车去试车         |
| 7          | 7.16        | 9:40  | 9:48  | ✓              | 陈    | 周建平  | 18947280700 | H        | TR       | ×        | 试驾去试驾         |
| 8          |             | 11:20 | 11:45 | ✓              | 陈    | 张女士  | 15849289995 | H        | PH       | ×        | 向车去，试驾        |
| 9          | 7.10        | 12:15 | 12:35 | ✓              | 陈    | 陈先生  | 18734678888 | H        | TR       | ×        | 打车去试驾         |
| 10         | 7.17        | 6:00  |       |                | 陈    | 陈先生  | 15004720018 | H        | PH       |          | 周一试车（下午）      |
| 11         | 7.18        | 11:11 | 11:20 | ✓              | 陈    | 张女士  | 18347810699 | H        | TS       | ×        | 试驾            |
| 12         |             |       |       |                | 陈    | 张女士  | 1586154419  | H        | PH       | ×        | 试驾            |
| 13         |             |       |       |                | 陈    | 陈先生  | 15280582788 |          |          |          |               |
| 14         | 7.11        | 15:40 | 16:00 | ✓              | 陈    | 陈先生  | 1312615331  |          | TS       | ×        | 试驾            |
| 15         | 7.20        | 17:10 | 17:25 | ✓              | 陈    | 陈先生  | 13804721280 |          | TR       | ×        | 试驾            |
| 16         |             |       |       |                |      |      | 1537338885  |          |          |          |               |
| 17         | 7.24        | 09:15 | 09:50 | ✓              | 陈    | 陈先生  | 18686168616 | B        | TS       | ×        | 试驾            |
| 18         | 7.24        |       |       |                | 陈    | 王先生  | 1504707333  | H        | PH       | ×        | 试驾            |
| 19         | 7.12        | 11:25 | 11:40 | ✓              | 陈    | 陈先生  | 15719526789 | B        | TS       |          | 试驾            |

| 考核内容                     | 序号 | 评分项           | 分值 | 评分说明   | 得分 | 扣分原因 |
|--------------------------|----|---------------|----|--|----|------|
| 每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项 |    |               |    |  |    |      |
| 试乘试驾<br>车文档管理            | 26 | 每辆试驾车具有试乘试驾记录 | 1  | 记录销售人员或试驾专员姓名，客户姓名<br>每次试驾的出发时间和里程数，以及结束时间和里程数，里程数应该连续记录（允许少数特殊原因造成的不连续） | 0  | 无试驾车 |

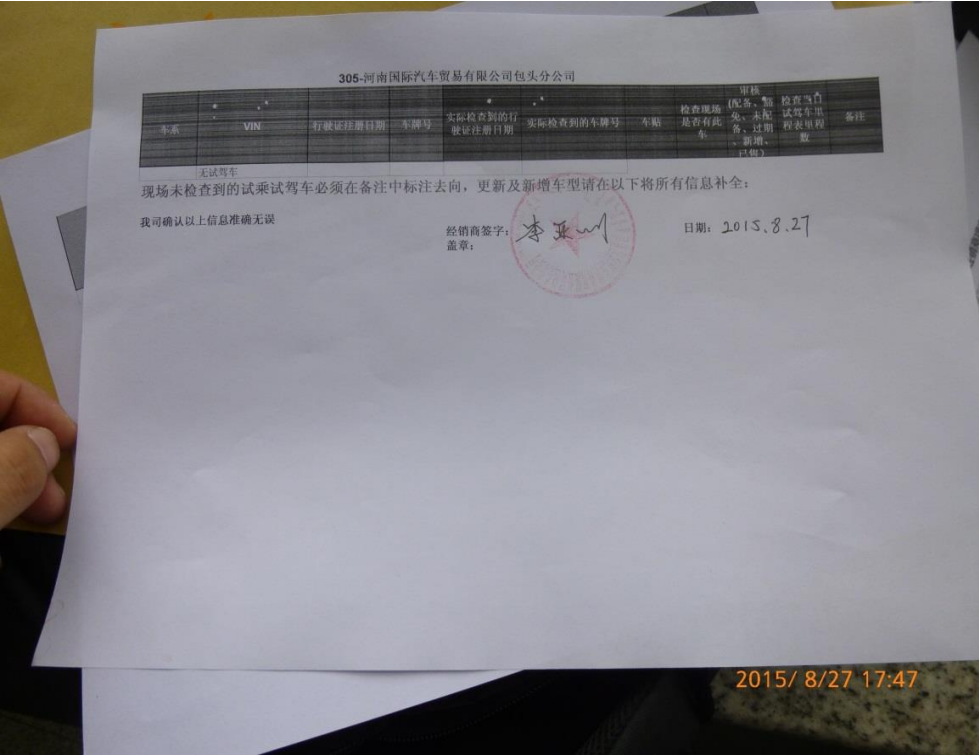


| 考核内容                     | 序号 | 评分项                           | 分值 | 评分说明  | 得分 | 扣分原因 |
|--------------------------|----|-------------------------------|----|---|----|------|
| 每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项 |    |                               |    |   |    |      |
| 试乘试驾<br>车文档管<br>理        | 27 | 经销商复印客户的有效机动车驾驶证，试驾客户签署试乘试驾协议 | 1  | 根据《试驾车使用情况记录表》上客户姓名，随机选择3条信息检查《试乘试驾协议》，检查客户姓名、试驾日期和驾驶证复印件是否一致 | 0  | 无试驾车 |

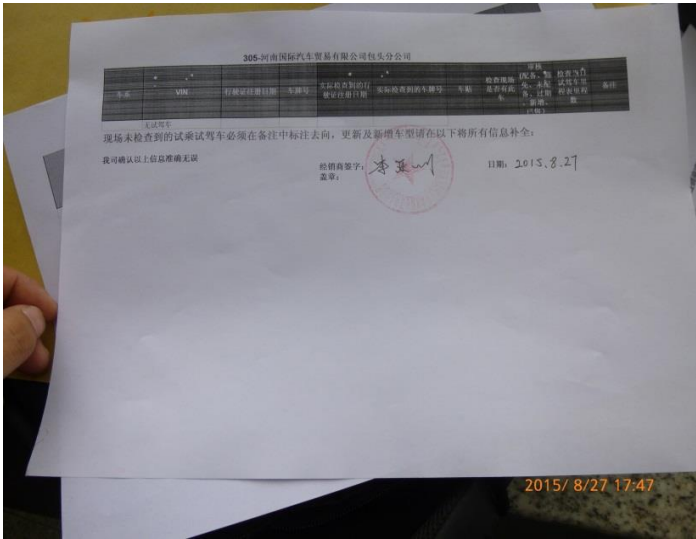
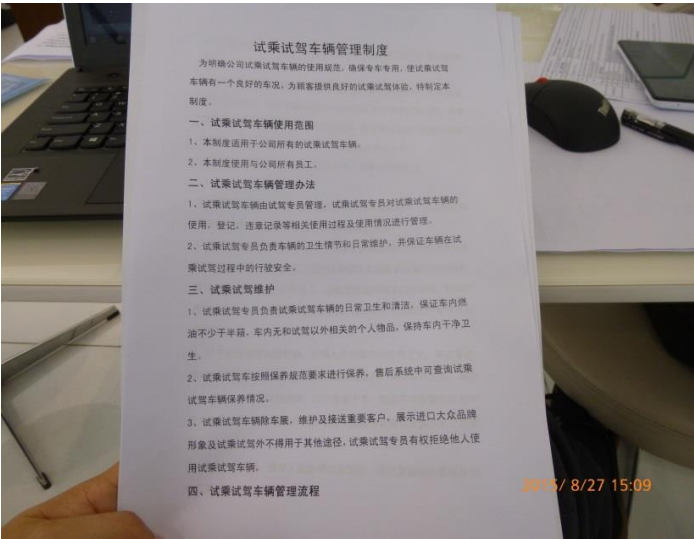
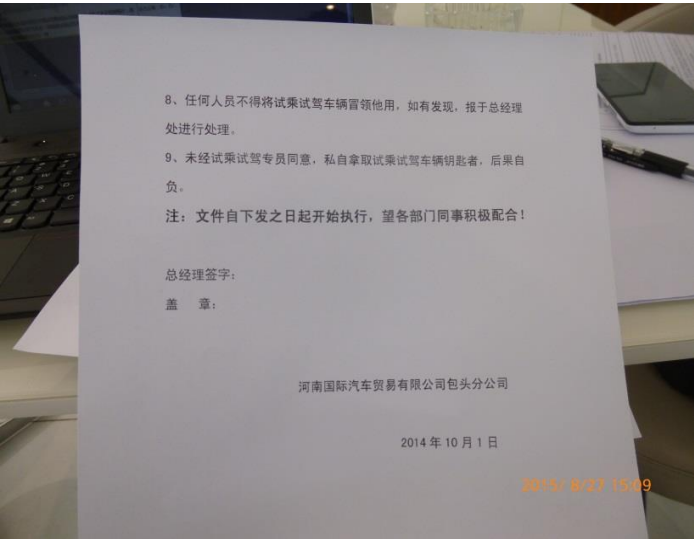




| 考核内容                     | 序号 | 评分项                                 | 分值 | 评分说明                                       | 得分 | 扣分原因 |
|--------------------------|----|-------------------------------------|----|--|----|------|
| 每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项 |    |                                     |    |  |    |      |
| 试乘试驾<br>车文档管<br>理        | 28 | 销售顾问是否询问客户试驾效果，并在7天内就试乘试驾效果对客户进行了跟进 | 1  | 根据《试驾车使用情况记录表》上客户姓名，关联检查《试乘试驾反馈表》和销售顾问工作记录 | 0  | 无试驾车 |



| 考核内容                     | 序号 | 评分项                         | 分值 | 评分说明   | 得分 | 扣分原因             |
|--------------------------|----|-----------------------------|----|--|----|------------------|
| 每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项 |    |                             |    |  |    |                  |
| 试乘试驾<br>车文档管<br>理        | 29 | 经销商具备试乘试驾管理制度<br>试乘试驾安全保障机制 | 1  | 1. 现场提供由总经理签字盖章的《试乘试驾管理制度》书面文档，<br>文档内容包括试乘试驾使用范围，试乘试驾管理规定，试乘试驾<br>车维护，试乘试驾流程；现场访问销售经理（请经销商先提供《试乘试驾<br>车管理制度》文档，再进行访谈）<br>2. 试乘试驾安全保障制度完善，有安全保障机制文件（保险），相关<br>责任人清楚保障措施和事故处理流程 | 0  | 试驾管理制度缺少盖章<br>签字 |





| 考核内容                     | 序号 | 评分项                           | 分值 | 评分说明  | 得分 | 扣分原因 |
|--------------------------|----|-------------------------------|----|---|----|------|
| 每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项 |    |                               |    |   |    |      |
| 试乘试驾<br>车文档管<br>理        | 30 | 定期统计分析试乘试驾相关数据（试乘试驾率、试乘试驾成交率） | 1  | 经销商应定期统计分析试乘试驾率和试乘试驾成交率数据，评估员现场检查<br>工作记录并访问销售经理（试乘试驾率=试乘试驾客户数/有效留档<br>客户数；试乘试驾成交率=试乘试驾成交数/试乘试驾数） | 0  | 无试驾车 |

