

Retail is Detail 零售细节致胜



2016年第二季度经销商运营检查成绩报告

龙岩建发

2016年第二季度VGIC DOS Audit评估卡 - 二级经销商网点



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 展厅外部60%						
展厅外部维护	1	落地玻璃窗	6	落地透明玻璃窗无破损、积尘污浊	6	
	2	店外宣传物料	8	店外悬挂的旗帜、刀旗、宣传画等，无污渍、破损、褪色	8	
	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 2. 门头及门头周边不得悬挂任何宣传物料 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	6	1.展厅门头有污渍
	4	标示牌/停车区	8	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 2. 外部区域地面上无油渍、纸屑、积水、烟头、等垃圾 3. 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 4. 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	6	5.3标示牌有污渍、积尘

展厅内部维护	5	展厅内部宣传物料/龙门架挂图	8	展厅内所摆放、悬挂的宣传物料，如易拉宝、X展架等，及龙门架的挂图应保持干净、平整、无破损、无褪色	8	
	6	墙面/地面/绿植	8	1. 墙面白色，无明显破损和大面积污迹 2. 展厅地板脚印、灰尘、水渍即时处理，随时保持地面清洁 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	8	
	7	车辆展示区/客户洽谈区/售前客休区/VIP室/区域标识牌	8	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 2. 售前顾客休息区的家具干净、整洁，无破损 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 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 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	6	5.1VIP设备处于关闭状态
	8	卫生间	6	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 2. 洗手间配备烘干器或擦手纸，卫生纸 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 4. 卫生间内照明充足，干净整洁 5. 卫生间内的各种清洁用品未出现在客户视线范围内 6. 有详细的卫生间清洁书面记录，至少每1小时打扫一次	6	
展厅硬件设施总体环节得分					90.0	

第二部分 展车15%						
展车（现场随机检查 2台展车）	9	展车外部保持干净整洁	6	1. 车身及玻璃内外光亮、没有灰尘、水印或指印 2. 发动机舱内干净、整洁，发动机Logo上无保护膜 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 4. 轮毂崭新、光洁，且大众Logo竖直水平朝上 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	6	
	10	展车内部保持干净整洁	3	1. 展车内部无积尘、污渍，无保护膜 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	1	1.2展车方向盘、仪表台、座椅有保护膜
	11	展车功能设置符合厂家要求	6	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 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 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） 4. 方向盘回正，使Logo水平朝上 5. 展车天窗处于上翘状态（无天窗车型除外） 6. 每辆展车须配置技术参数牌 7. 展车所有车窗须完全升起，并处于非锁死状态	2	6.展车未配置参数牌;7.1展车车窗未完全升起
展车总体环节得分					60.0	
第三部分 经销商人员管理 10%						
人员管理	12	人力资源信息提报	10	经销商需及时在大众进口汽车质量销售系统中提报《经销商人员基础信息表》，表中信息须准确无误，包括：姓名、职位、证件号码、入职日期、上岗日期、离职日期等。如有任何人员更换，需提前在系统上更新	10	
经销商人员管理总体环节得分					100.0	
第四部分 经销商人员培训 15%						
培训	13	销售顾问认证符合厂家培训政策	15	在岗时间大于等于12个月的销售顾问IBT认证率须达到100%,同时所有销售顾问的IBT认证率须达到:第一季度50%，第二季度70%，第三、第四季度80%（以VGIC经销商人事管理团队数据为准）	15	
经销商人员培训总体环节得分					100.0	
总分					88.0	

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						
展厅外部维护	4	标示牌/停车区	8	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 2. 外部区域地面无油渍、纸屑、积水、烟头、等垃圾 3. 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 4. 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	6	5. 3标示牌有污渍 、积尘



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	8	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 2. 售前顾客休息区的家具干净、整洁，无破损 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 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 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	6	5. 1VIP设备处于关闭状态



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2台展车）	10	展车内部保持干净整洁	3	1. 展车内部无积尘、污渍，无保护膜 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	1	1. 2展车方向盘、仪表台、座椅有保护膜



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						
展车（现场随机检查2台展车）	11	展车功能设置符合厂家要求	6	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 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 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） 4. 方向盘回正，使Logo水平朝上 5. 展车天窗处于上翘状态（无天窗车型除外） 6. 每辆展车须配置技术参数牌 7. 展车所有车窗须完全升起，并处于非锁死状态	2	6. 展车未配置参数牌;7. 1展车车窗未完全升起

