

Retail is Detail 零售细节致胜



VGIC VEL 2015年第一季度经销商标准检查成绩报告-DSA

河南国际汽车贸易有限公司洛阳分公司

| 经销商总体与各环节 | 环节得分 | 权重 | 成绩 | 全国平均 环节得分 | 与全国平 均分对比 | 区域平均 环节得分 | 与区域平 均分对比 | 全国排名 | 区域内排 名 | 上期经销 商得分 | 与上期得 分对比 |
|---------------|-------|--------|------|--------------|--------------|--------------|--------------|------|-----------|-------------|-------------|
| 展厅硬件设施 | 100.0 | 45.0% | 45.0 | 82.0 | 18.0 | - | - | 1 | - | - | - |
| 展车/试乘试驾车 | 100.0 | 20.0% | 20.0 | 65.3 | 34.7 | - | - | 1 | - | - | - |
| 经销商人员形象 | 100.0 | 15.0% | 15.0 | 86.1 | 13.9 | - | - | 1 | - | - | - |
| 流程管理 | 60.0 | 20.0% | 12.0 | 54.9 | 5.1 | - | - | 13 | - | - | - |
| Q1经销商DSA评分卡得分 | - | 100.0% | 92.0 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Q1经销商DSA总分 | - | - | 92.0 | 73.9 | 18.1 | - | - | 6 | - | - | - |

| 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 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 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 | 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 2. 试乘试驾停车区不可停放除试乘试驾车以外任何车辆 3. 外部区域地面上无油渍、纸屑、积水、烟头，垃圾等 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 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 | 5 | |
| 展厅内部 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 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 | 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 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 | 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 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. 卫生间内保持照明充足、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 | 3 | |
| | 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 2. 玻璃杯可以盛装热茶 3. 瓷杯不能盛装冷饮 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 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 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 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 | 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 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 | 4 | |
| | 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 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 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. 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 5. 方向盘回正，使Logo水平朝上 6. 展车天窗处于上翘状态（无天窗车型除外） 7. 每辆展车须配置技术参数牌 8. 展车所有车窗须完全升起，并处于非锁死状态 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 2. 试乘试驾车内部无任何保护膜 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 （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 2. 油箱不少于半箱油 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。 4. 车内时钟保持与当地标准时间一致 5. 安全带应当正确地缩进到位，处于平整状态 6. 方向盘回正，且位置处于初始状态 （不对刚完成试乘试驾返回的车辆进行检查） 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 | | | | | 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。 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 | 15 | |
| 经销商人员形象总体环节得分 | | | | | 100.0 | |
| 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？ 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 | 展厅来电登记表缺失来电时间 |
| | 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 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 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 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） 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 | 无试驾车 |
| | 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 | | | | | 92.0 | |

| 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 | | | | | | |
| 试乘试驾 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 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 车文档管理 | 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 车文档管理 | 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 车文档管理 | 29 | 经销商具备试乘试驾管理制度 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） 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 | 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 车文档管 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 |

| 车型 | VEL类 | 实际配备 | 配备率 | VIN码 | 行驶证日期 |
|---------|------|------|------|------|-------|
| | 必选 | | | | |
| Phaeton | 1 | | | | |
| 总计 | 1 | 0 | 0.0% | | |

配备率=实际配备/必选；实际配备=必选+可选+政策外车型

感谢阅读