

Retail is Detail 零售细节致胜



VGIC Branch 2015年第四季度经销商标准检查终版成绩报告-DSA

东胜华菱丰

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	56.3	35.0%	19.7	78.3	-22.0	-	-	16	-	97.1	-40.9
展车/试乘试驾车	16.7	20.0%	3.3	47.1	-30.4	-	-	11	-	50.0	-33.3
经销商人员形象	100.0	15.0%	15.0	90.8	9.2	-	-	1	-	100.0	0.0
经销商人员培训	NA	NA	NA	46.7	-	-	-	NA	-	NA	-
流程管理	75.0	20.0%	15.0	65.1	9.9	-	-	3	-	75.0	0.0
Q4经销商DSA评分卡得分	-	90.0%	53.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Q4经销商DSA总分	-	-	58.9	67.9	-9.0	-	-	13	-	82.2	-23.3

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						
第一部分 展厅硬件设施 展厅外部10%，内部20%，共35%						
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）	5	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	5	
	4	标示牌/停车区	3	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、等垃圾 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	NA	无标示牌和停车区

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	5	展厅内部宣传物料/龙门架挂图	3	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	1	展厅内宣传物料不平整
	6	墙面/地面/绿植	5	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	墙面有大面积污渍
	7	车辆展示区/客户洽谈区/售前客休区/VIP室/区域标识牌	4	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	0	售前客休区家具破损，VIP室改作它用
	8	卫生间	2	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. 洗手间配备烘干机或擦手纸，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	0	卫生间有灯损坏，隔间内有清洁用具，卫生间未按照要求每隔一个小时清洁一次
	9	茶水饮料/食品	2	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	2	

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						
	10	精品附件展示区域	4	1. 售前，售后，预检工位及新车交车区的精品展示区内，不得展示各种仿冒精品 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	0	精品区橱窗有积尘，展示精品未拆封
展厅硬件设施总体环节得分					56.3	

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）	11	展车外部保持干净整洁（包括辉腾）	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、无褪色或掉漆，无遮挡、覆盖	0	发动机logo上有保护膜，轮胎大众logo没有水平朝上
	12	展车内部保持干净整洁（包括辉腾）	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	2	车内储物空间有杂物
	13	展车功能设置符合厂家要求（包括辉腾）	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	0	展车时钟与当地标准时间不一致误差超过10分钟，展车所有头枕未处于同一高度

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)	14	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	无试乘试驾车
	15	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	无试乘试驾车
展车/试驾车总体环节得分					16.7	

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						
第三部分 经销商人员形象 15%						
销售团队形象/穿着	16	销售团队形象/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 经销商人员培训 10%						
培训	17	销售顾问认证符合厂家培训政策	10	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60%，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）	NA	无销售顾问
经销商人员培训总体环节得分					NA	
第五部分 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	3	
	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	无试乘试驾车相关资料
	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	无试乘试驾车相关资料
	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	无试乘试驾车相关资料
	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	无试乘试驾车相关资料
	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	无试乘试驾车相关资料
流程管理总体环节得分					75.0	
DSA总分					58.9	

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	5	展厅内部宣传物料/龙门架挂图	3	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	1	展厅内宣传物料不平整



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	6	墙面/地面/绿植	5	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	墙面有大面积污渍



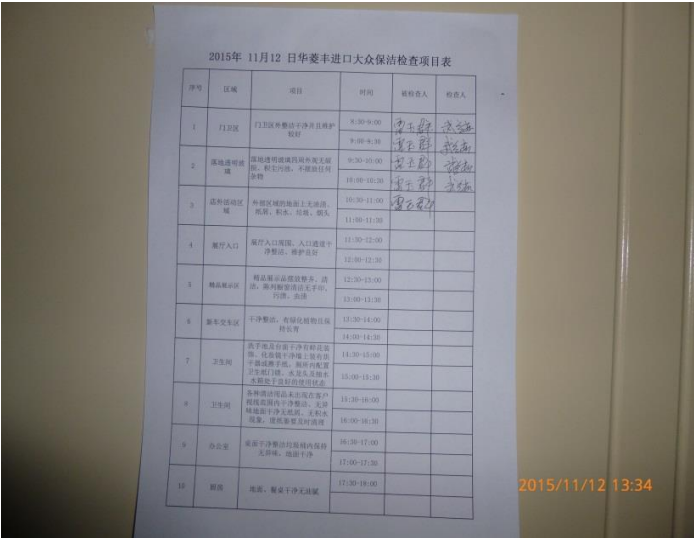
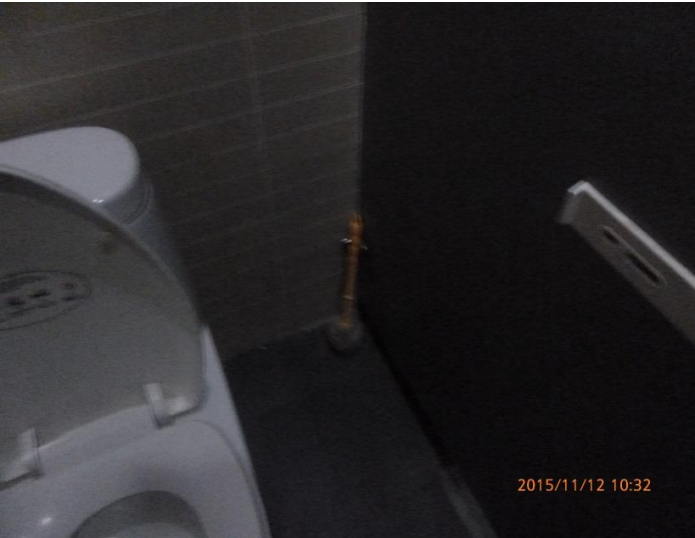
考核内容	序号	评分项	分值	评分说明	得分	扣分原因
每项最少得分为零分，不作负分累加，适用所有评分项						
展厅内部维护	7	车辆展示区/客户洽谈区/售前客休区/VIP室/区域标识牌	4	1. 展厅内客户可见范围内电器连接线缆应该走暗线或有专门线槽 2. 售前顾客休息区的家具干净、整洁，无破损 3. 展厅内桌面和座椅随时保持清洁状态，顾客离开后，有专人进行及时清洁（如：桌面、烟灰缸、茶杯、食品饮料包装、纸屑等）无人使用时座椅归位 4. VIP洽谈室有标牌且室内电视及DVD等视听设备处于正常使用状态 5. 各区域有明显标识牌可以引导顾客到洗手间、休息室、服务区，且标识牌无破损、无字体脱落	0	售前客休区家具破损，VIP室改作它用



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（接上页）	车辆展示区/客户洽谈区/售前客休区/VIP室/区域标识牌	4	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	0	售前客休区家具破损，VIP室改作它用



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	8	卫生间	2	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. 洗手间配备烘干机或擦手纸，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	0	卫生间有灯损坏，隔间内有清洁用具，卫生间未按照要求每隔一个小时清洁一次



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	10	精品附件展示区域	4	1. 售前，售后，预检工位及新车交车区的精品展示区内，不得展示各种仿冒精品 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	0	精品区橱窗有积尘，展示精品未拆封



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）	11	展车外部保持干净整洁（包括辉腾）	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、无褪色或掉漆，无遮挡、覆盖	0	发动机logo上有保护膜，轮胎大众logo没有水平朝上



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）	12	展车内部保持干净整洁（包括辉腾）	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	2	车内储物空间有杂物



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	展车功能设置符合厂家要求（包括辉腾）	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	0	展车时钟与当地标准时间不一致误差超过10分钟，展车所有头枕未处于同一高度



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	无试乘试驾车相关资料



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	无试乘试驾车相关资料



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 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《试乘试驾管理制度》书面文档，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	无试乘试驾相关资料



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	无试乘试驾车相关资料



[illegible]