

LEXUS 雷克萨斯销售流程明检项目

经销商执行手册

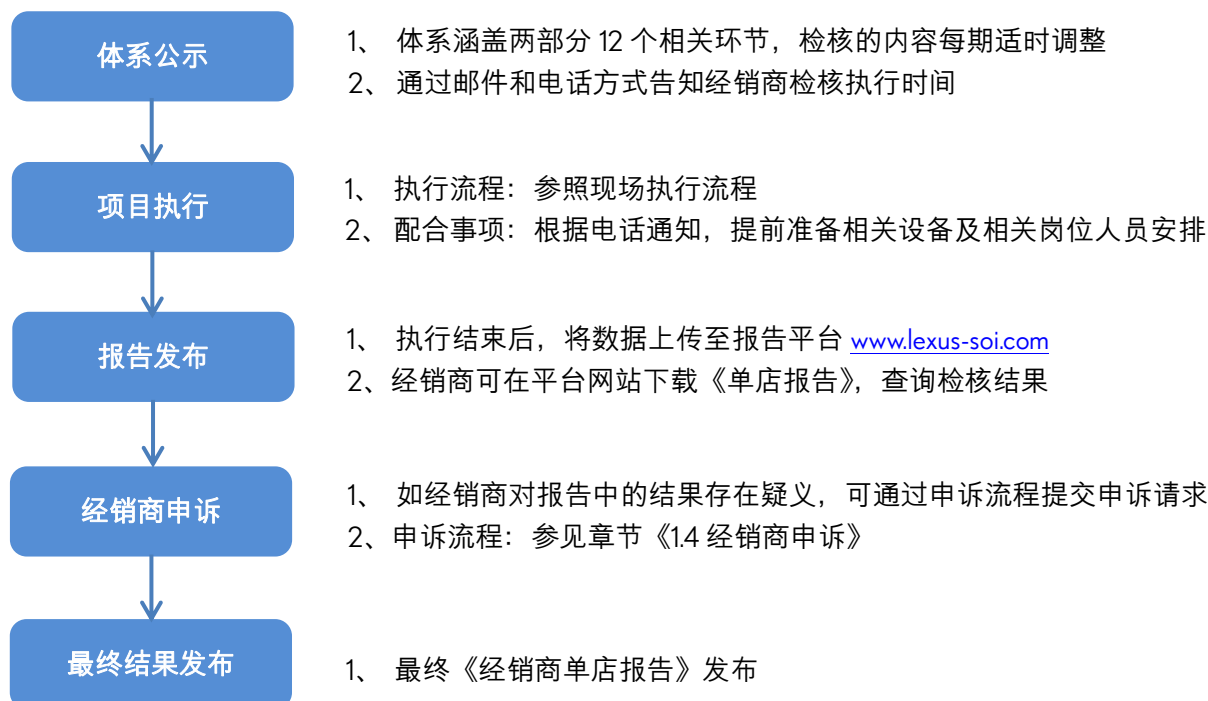
2019 年度

目录

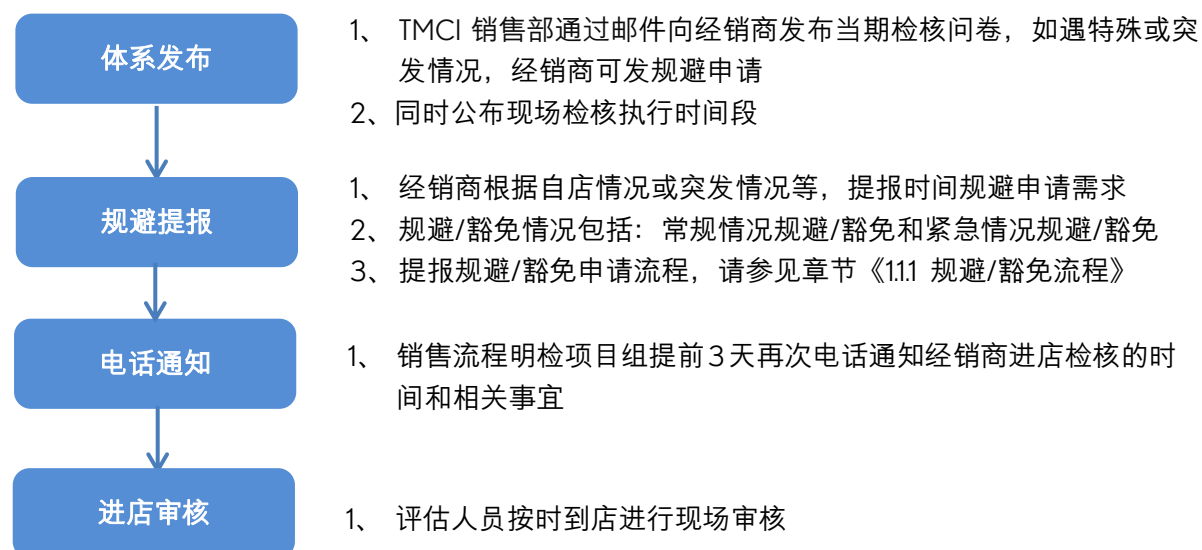
1. 项目介绍.....	3
1.1 体系公示.....	3
1.2 项目执行	5
1.3 报告发布	6
1.4 经销商申诉.....	7
2 体系评分方法	9
3 项目合规处罚	9

1. 项目介绍

LEXUS 雷克萨斯销售流程明检项目旨在对经销商销售顾问的标准流程执行情况与人员能力提升进行全面了解与评估。该项目 2019 年度为 4 个轮次，由体系公示、项目执行、报告发布、经销商申诉以及最终报告发布等 5 个环节构成。TMCI 销售部对该项目拥有最终解释权。



1.1 体系公示



- ✧ 评估体系发布包括：完整的销售流程检核指标问卷、检查执行周期等
- ✧ 经销商如对评估体系的指标内容存在疑问可通过邮件或电话的方式向项目组进行咨询
- ✧ 所有咨询会在 5 个工作日之内给予答复

1.1.1 规避/豁免流程

如果经销商对销售流程明检在某具体时间段内执行有疑虑，经销商可按以下指南提交销售流程明检规避/豁免申请。

1. 经销商申请规避/豁免的条件

1.1 经销商因展厅施工停业。如经销商在施工期间未停止销售，销售流程明检会照常执行，受施工影响的考核项可予以规避/豁免。

1.2 车展及经销商市场活动。

- ✧ 对于 A 级车展和 B 级车展，经销商无需单独提交规避/豁免申请。销售流程明检核将自动避开车展时段。
- ✧ 对于 C 级车展和其他市场活动*，经销商须使用统一模板的规避/豁免申请表提出规避/豁免申请，并提交充分的支持文件，包括但不限于：活动策划、活动时间段、涉及车辆等。申请一经批准，销售流程明检将避开活动时段。

1.3 其他不可抗力情况。

* 市场活动仅针对展厅闭店促销活动或其它类似涉及所有试驾车和 50% 以上销售顾问的大型市场活动。

2. 豁免程序

➤ 常规规避/豁免程序

- ✧ 所有规避/豁免申请须在经销商收到本期执行周期时 2 个工作日内提出

➤ 紧急规避/豁免程序

- ✧ 若经销商临时遇不可抗力情况无法配合销售流程明检执行，须在收到销售流程明检提前 3 天电话通知时提出。
- ✧ 申请延期的结果反馈将由项目组通过 lexus-soi@maxinsight.cn 发送至相关经销商。TMCI 销售部保留对销售流程明检延期申请结果最终决定和解释的权利。
- ✧ 如紧急规避/豁免最终被认可和确认，调整的进店日期将再次通过电话方式通知经销商。
- ✧ 紧急豁免仅用于不可预期的、临时的事件规避；常规性事件，如车展、活动等需要以常规规避/豁免的形式进行申报
- ✧ 所有规避/豁免申请经销商需按标准模板填写，标准模板见附件③，
- ✧ 所有规避/豁免申请经销商需发送相关材料至指定项目邮箱 lexus-soi@mainsight.cn
- ✧ 同时抄送 raymond_li@tmci.com.cn 以及所属销售地区经理。邮件标题统一为：SOI 规避_经销商简称_YYMMDD（例如：SOI 规避_济南天泓_180604）

1.2 项目执行

执行周期与样本:	2019 年 4—12 月, 分四期执行, 每期每店入店一次
执行时间:	1 天
执行对象:	2019 年 1 月 1 日前开业的经销商
执行方式:	由销售流程明检项目组人员在 TMCI 销售部授权下公开身份进店
检查方法:	流程模拟、现场检查、文件抽查

- ✧ **现场检查** 评估人员现场对经销商内/外部环境、服务设施、展厅车辆及试驾车等进行拍照, 检查是否符合 LEXUS 雷克萨斯管理规范
- ✧ **流程模拟** 评估人员现场对销售顾问的销售流程进行角色扮演形式的模拟演练, 现场以录音、录像的方式采集
- ✧ **文件抽查** 评估人员现场验看文件或单据, 并拍照留存; 包括评价体系要求的各类基础管理文件、过程执行文件、各类单据等

1.2.1 现场执行流程

- ✧ 销售流程明检项目组提前 5 天邮件通知经销商进店时间, 提前 3 天电话与经销商确认进店时间, 告知相关准备事宜等。注意以下流程中的数字字体。



1.2.2 配合事项

➤ 针对现场评估的应对机制:

- 1、经销商需指定一名负责人，对现场工作进行总体协调与各项结果确认
- 2、文件检查与现场拍照：均以当天获取信息为准，日后不再接受任何补充文件及相片资料
- 3、进店当日需提前准备的内容包括：会议室（用于启动会和结束会）、投影仪等
- 4、人员安排：接到 TMCI 销售部及销售流程明检项目组的进店通知后，请经销商根据自店运营情况，合理安排好相关人员的工作

1.3 报告发布

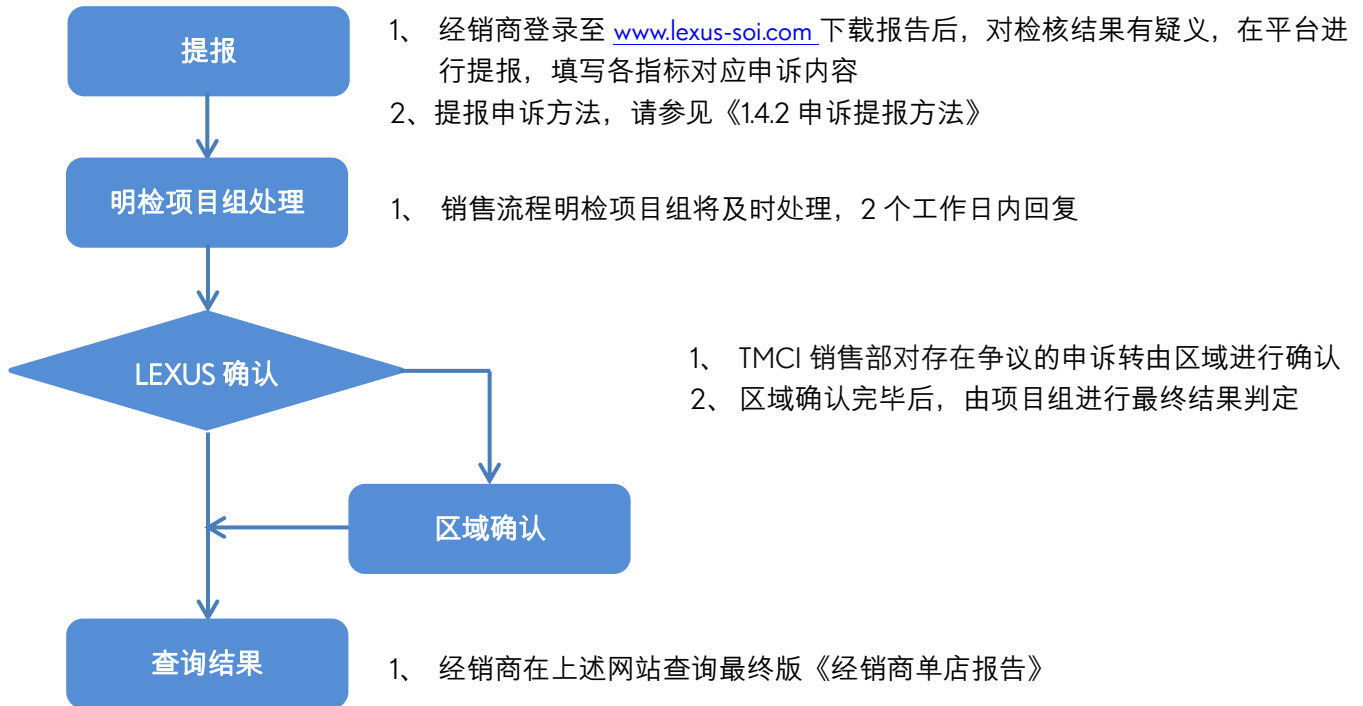
- 在每期所有经销商执行完毕后，销售流程明检项目组将调查数据发送至报告平台，经销商在收到单店报告后的5个工作日之内，如果对数据结果存在疑问，可通过报告平台“申诉处理”模块进行在线申诉(用户名:经销商代码;2019新加入明检经销商初始密码:123456)
- 销售流程明检项目组将及时在报告平台进行处理，并同时联合项目组进行最终结果确认

1.3.1 报告下载



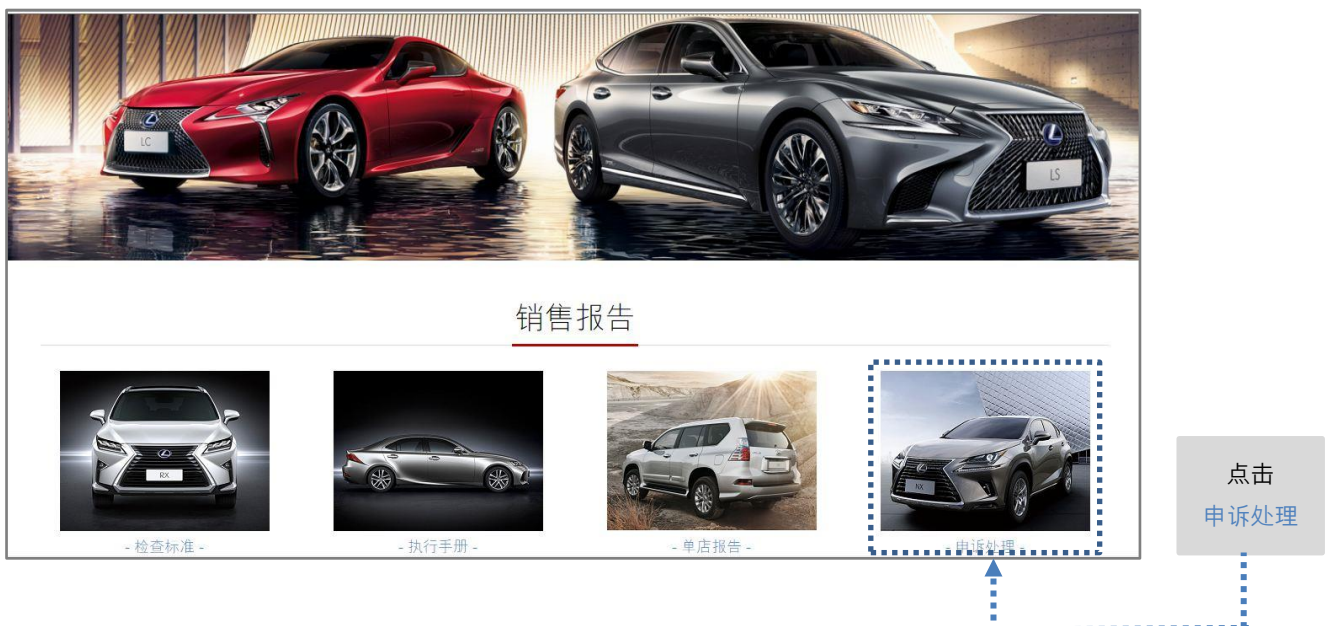
1.4 经销商申诉

1.4.1 申诉流程



1.4.2 申诉提报方法

登陆报告平台，点击“申诉处理”，打开以下显示界面，如下图所示：



期号	2017Q2	经销商	湛江晨兴	题号	1.4.2												
指标	销售顾问根据顾客需求，提供展车介绍服务																
申诉理由	销售顾问有根据客户的需求为客户推荐车辆，并利用展车为客户做了详细的产品介绍！请老师查阅录音以及录像！																
明检项目组意见	<input type="radio"/> 同意 <input checked="" type="radio"/> 不同意																
明检项目组反馈	经核实，客户在销售顾问了解需求时提到了比较关注底盘及倒车影像配置，销售顾问在实车介绍时未优先介绍这两项顾客所关注的点，因此失分																
经销商接受与否	<input checked="" type="radio"/> 接受 <input type="radio"/> 不接受																
经销商理由																	
最终意见	<input type="radio"/> 同意 <input checked="" type="radio"/> 不同意																
附件	<div>选择文件 开始上传</div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>文件名</th> <th>文件类型</th> <th>上传账号</th> <th>操作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.4.2-1.wav</td> <td>明检项目组</td> <td>Max</td> <td>下载 删除</td> </tr> <tr> <td>1.4.2-2.wav</td> <td>明检项目组</td> <td>Max</td> <td>下载 删除</td> </tr> </tbody> </table>					文件名	文件类型	上传账号	操作	1.4.2-1.wav	明检项目组	Max	下载 删除	1.4.2-2.wav	明检项目组	Max	下载 删除
文件名	文件类型	上传账号	操作														
1.4.2-1.wav	明检项目组	Max	下载 删除														
1.4.2-2.wav	明检项目组	Max	下载 删除														

经销商确认当期期号

输入申诉题号


经销商填写申诉说明

经销商收到项目组申诉反馈后需要选择接受与否

经销商证明材料通过“选择文件”上传附件作为证据

1.4.3 申诉结果查询方法

登录报告平台，点击“申诉处理”，打开以下显示界面，如下图所示：


雷克萨斯 | 领未见·探非凡
Welcome, Lexus 退出 修改密码

期号
☐ 2017Q1
☐ 2017Q2
☐ 2017Q3

区域
☐ West
☐ East
☐ South
☐ North
☐ Central

经销商

☐ 【北京经销商】博瑞期雷克萨斯经销商1
☐ 【北京经销商】博瑞期雷克萨斯经销商2
☐ 【北京经销商】博瑞期雷克萨斯经销商3
☐ 【北京经销商】博瑞期雷克萨斯经销商4

清空 查询

新增申诉

指标	申诉理由	申诉状态	Max是否同意	Max回复	LEXUS是否同意	LEXUS回复	区域同意与否	区域回复	申请日期	操作
接机员主动询问顾客姓名及联系方式	已经按照要求执行	结束							2014-01-31	查看 编辑
接机员主动询问顾客姓名及联系方式	已经按照要求执行	结束							2014-01-31	查看 编辑
接机员主动询问顾客姓名及联系方式	已经按照要求执行	结束							2014-01-31	查看 编辑
接机员主动询问顾客姓名及联系方式	已经按照要求执行	结束							2014-01-31	查看 编辑
接机员主动询问顾客姓名及联系方式	已经按照要求执行	结束							2014-01-31	查看 编辑
接机员主动询问顾客姓名及联系方式	已经按照要求执行	结束							2014-01-31	查看 编辑
接机员主动询问顾客姓名及联系方式	已经按照要求执行	结束							2014-01-31	查看 编辑
接机员主动询问顾客姓名及联系方式	已经按照要求执行	结束							2014-01-31	查看 编辑

1 2 3 4 5

经销商需通过在线报告平台.lexus-soi.com 进行申诉结果查询

查询界面显示经销商各期申诉指标、理由、申诉状态、相关部门申诉批复结果

经销商登录报告平台，查看最终 LEXUS 雷克萨斯销售流程明检单店报告

2 体系评分方法

- 经销商总体得分=Σ 环节得分*环节权重
考察项不参与总体得分计算
- 环节得分=Σ 各指标权重得分/环节权重分值
指标权重得分=指标得分*指标权重/100
- 指标得分=（流程演示考核得分+现场检查得分）/2
若某指标只涉及一种考核方式，则该指标得分为该种考核方式得分
若某指标涉及多名销售顾问参与考核，其得分为全部参与考核销售顾问得分的平均分

3 项目合规处罚

真实、诚信是销售流程明检的基本原则，凡任何一方（经销商或评估员）试图操纵评估结果的不正当行为都将受到相应处罚

1、 严令禁止经销商采取任何试图操纵评估结果的不正当行为，包括：

- ✧ 邀请销售流程明检评估员宴请或私下聚会
- ✧ 赠予销售流程明检评估员礼物、现金或其他形式的好处
- ✧ 其他类似的恶意操纵调研结果的不正当行为。

2、 上述任何不合规行为一经确认，TMCI 销售部将取消经销商当期成绩

3、 评估员的不合规行为：

- ✧ 项目组鼓励经销商举报评估员的不正当行为，如：向经销商索要礼物、现金或其它形式的好处，以及其它类似的不合规行为。如遇评估员不合规行为，经销商举报时请发送邮件至 raymond_li@tmci.com.cn 并抄送所属销售地区经理。邮件标题统一为：LEXUS 雷克萨斯销售流程明检考核不合规行为举报_经销商名称_YYMMDD （例如：LEXUS 雷克萨斯销售流程明检不正当行为举报_经销商名称_年月日）。经销商对上述任何不正当行为进行举报时，建议经销商提交此类不正当行为的证据。对举报不正当行为的经销商，其信息将被严格保密。
- ✧ 若明检评估员的违规行为一经发现，当即取消评估员资格并进行处罚，重新安排时间和人员对该经销商进行复检。