



雷克萨斯销售流程明检

经销商单店报告

经销商代码: L0X44

经销商名称: 深圳中升悦晟

所属区域: 华南一区

考评期: 2019年第一期

销售顾问: 黄琳、林少惠、肖锐

制作日期: 2019年5月



项目概述

一、项目执行:

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核

检查方法: 流程模拟、现场检查、文件单据抽查

- 1、**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, 检查是否符合雷克萨斯管理规范
- 2、**流程模拟**: 每轮次抽取经销商最低配备销售顾问人数的20%, 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
- 3、**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

二、体系评分方法

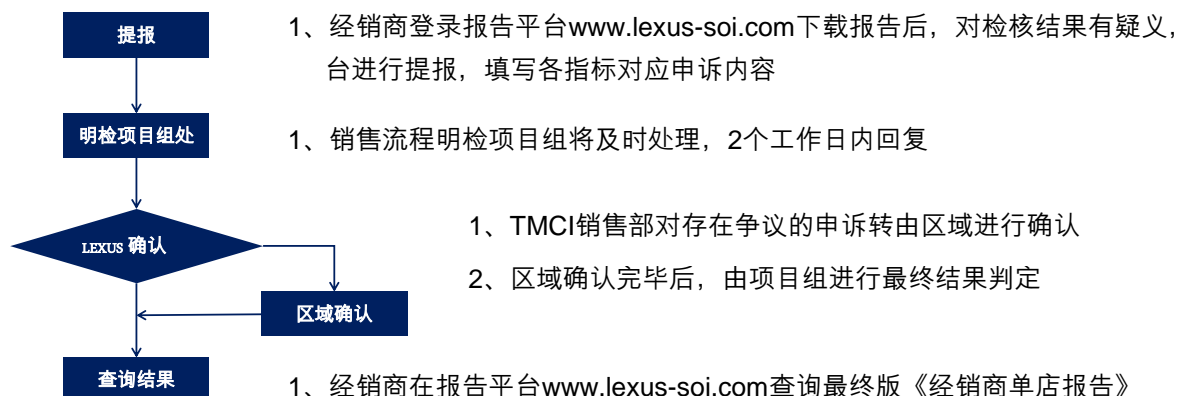
- 1、每期经销商总体得分=Σ 环节得分*环节权重分值
- 2、经销商年度总体得分=四期经销商总体得分之和/4
- 3、环节得分=Σ 各指标权重得分/环节权重分值
- 4、指标权重得分=指标得分*指标权重分值/100
- 5、指标得分=(流程演示考核得分+现场检查得分)/2
- 6、不计分项不参与经销商总体得分计算
- 7、若某指标只涉及一种考核方式, 则该指标得分为该种考核方式得分
- 8、若某指标涉及多名销售顾问参与考核, 其得分为全部参与考核销售顾问得分的平均分

模块环节	计分指标数及分值		不计分指标数
	权重分值	指标数	不计分指标
一、流程模拟	88	63	11
1.1、潜客挖掘	5	5	0
1.2、接待顾客	1	2	1
1.3、了解需求	4	4	0
1.4、推荐介绍	26	16	1
1.5、试乘试驾	18	11	3
1.6、商谈告别	13	12	4
1.7、潜客跟进	4	4	0
1.8、新车交收	17	9	2
二、现场检查	12	18	2
2.1、人员检查	2	3	0
2.2、文件检查	5	8	1
2.3、车辆检查	2	2	1
2.4、展厅管理	3	5	0
合计	100	81	13

三、报告发布

- 1、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明检报告平台, 经销商在收到单店报告后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
- 2、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

四、申诉流程



经销商总体得分概况

一、 总体排名与得分

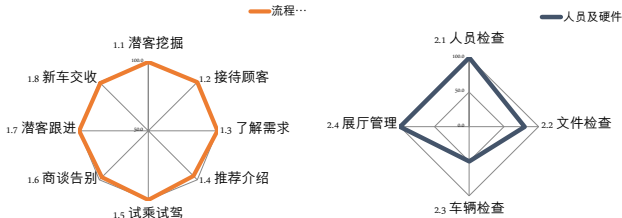
经销商 本期得分	区域排名		全国排名	
	区域本店排名	区域参与排名店数	全国本店排名	全国参与排名店数
96.5	4	42	26	201

考评期	经销商 本期得分	销售顾问 本期得分	经销商 上期得分	区域 本期得分	全国 本期得分	对比上期	对比区域	对比全国
2019Q1	96.5	98.2	-	90.9	90.5	-	5.6	6.0
2019Q2	-	-	-	-	-	-	-	-
2019Q3	-	-	-	-	-	-	-	-
2019Q4	-	-	-	-	-	-	-	-

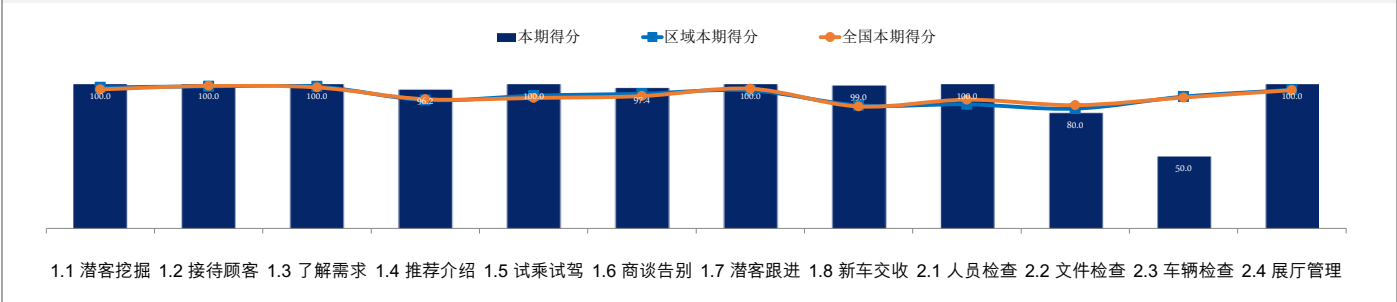
二、 环节得分分析

环节	权重分值	本期得分	上期得分	区域本期得分	全国本期得分
1.1 潜在客户挖掘	5	100.0	-	98.1	96.7
1.2 接待顾客	1	100.0	-	98.8	99.2
1.3 了解需求	4	100.0	-	98.8	98.1
1.4 推荐介绍	26	96.2	-	89.3	89.9
1.5 试乘试驾	18	100.0	-	92.3	90.7
1.6 商谈告别	13	97.4	-	93.7	92.1
1.7 潜在客户跟进	4	100.0	-	96.0	97.2
1.8 新车交收	17	99.0	-	85.7	84.8
2.1 人员检查	2	100.0	-	86.3	89.6
2.2 文件检查	5	80.0	-	83.3	85.7
2.3 车辆检查	2	50.0	-	91.7	91.0
2.4 展厅管理	3	100.0	-	96.4	96.2

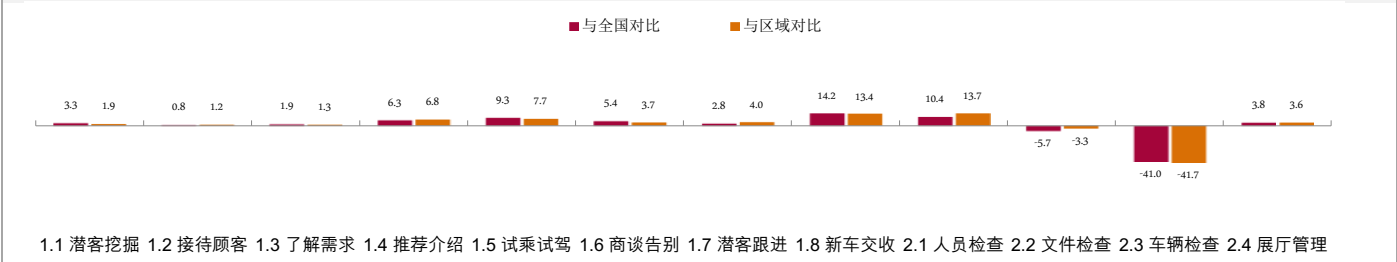
说明：红色填充的单元格表示本店得分低于60分



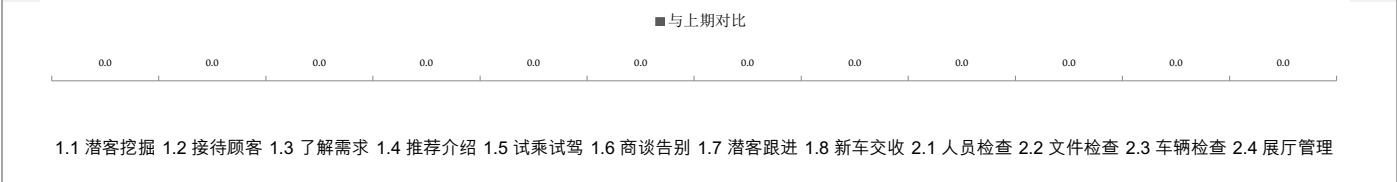
1、得分概况



2、对比区域和全国



3、对比上期得分



三、 重点改进环节

环节	权重分值	2019Q1		2019Q2		2019Q3		2019Q4		改善级别
		低于区域得分	低于全国得分	低于区域得分	低于全国得分	低于区域得分	低于全国得分	低于区域得分	低于全国得分	
1.1 潜在客户挖掘	5									
1.2 接待顾客	1									
1.3 了解需求	4									
1.4 推荐介绍	26									
1.5 试乘试驾	18									
1.6 商谈告别	13									
1.7 潜在客户跟进	4									
1.8 新车交收	17									
2.1 人员检查	2									
2.2 文件检查	5	●	●							★
2.3 车辆检查	2	●	●							★
2.4 展厅管理	3									

说明1： ● 表示得分低于所在区域得分 ● 表示得分低于全国得分

经销商指标得分明细

重点关注说明： ● 表示得分低于所在区域得分 ● 表示得分低于全国得分

检核指标（灰色为不计分项）		权重 分	经销商本期得分	经销商 上期得分	区域 本期得分	全国 本期得分	对比上期	对比区域	对比全国	重点关注
1.1 潜在客户挖掘		5	100.0	-	98.1	96.7	-	1.9	3.3	
1.1.1	接线员/销售顾问主动报出品牌、经销商名称及自己的姓名	1	100.0	-	100.0	100.0	-	0.0	0.0	
1.1.2	接线员/销售顾问主动询问顾客姓名及联系方式	1	100.0	-	95.2	95.0	-	4.8	5.0	
1.1.3	接线员/销售顾问与顾客沟通具体需求	1	100.0	-	100.0	97.5	-	0.0	2.5	
1.1.4	接线员 / 销售顾问邀请顾客到店并确认具体日期	1	100.0	-	95.2	91.0	-	4.8	9.0	
1.1.5	接线员/销售顾问清晰告知经销商位置及来店路线	1	100.0	-	100.0	100.0	-	0.0	0.0	
1.2 接待顾客		1	100.0	-	98.8	99.2	-	1.2	0.8	
1.2.1	销售顾问自我介绍并询问顾客姓氏	0.5	100.0	-	97.6	98.8	-	2.4	1.2	
1.2.2	销售顾问主动递送名片	不计分	100.0	-	100.0	99.8	-	0.0	0.2	
1.2.3	销售顾问始终使用姓氏尊称顾客	0.5	100.0	-	100.0	99.6	-	0.0	0.4	
1.3 了解需求		4	100.0	-	98.8	98.1	-	1.3	1.9	
1.3.1	销售顾问主动询问顾客现有车辆情况	1	100.0	-	100.0	99.8	-	0.0	0.2	
1.3.2	销售顾问主动了解顾客购车需求	1	100.0	-	100.0	99.7	-	0.0	0.3	
1.3.3	销售顾问主动了解顾客兴趣爱好休闲活动	1	100.0	-	99.0	97.5	-	1.0	2.5	
1.3.4	销售顾问主动询问顾客了解经销商的渠道	1	100.0	-	96.0	95.4	-	4.0	4.6	
1.4 推荐介绍		26	96.2	-	89.3	89.9	-	6.8	6.3	
1.4.1	销售顾问引导顾客至意向车型	不计分	100.0	-	100.0	100.0	-	0.0	0.0	
1.4.2	销售顾问推荐合适的车型给顾客	2	100.0	-	92.4	89.8	-	7.6	10.2	
1.4.3	销售顾问根据顾客需求，提供展车介绍服务	2	100.0	-	94.7	94.7	-	5.3	5.3	
1.4.4	销售顾问通过车辆的六方位为顾客介绍车辆	1	100.0	-	98.7	99.2	-	1.3	0.8	
1.4.5	销售顾问在车头前端介绍车辆亮点	1	100.0	-	96.7	98.4	-	3.3	1.6	
1.4.6	销售顾问在发动机舱介绍车辆亮点	1	100.0	-	100.0	100.0	-	0.0	0.0	
1.4.7	销售顾问在前乘客席外侧（副驾驶外侧）介绍车辆亮点	1	100.0	-	99.2	99.8	-	0.8	0.2	
1.4.8	销售顾问在车尾后端介绍车辆亮点	1	100.0	-	98.8	99.8	-	1.2	0.2	
1.4.9	销售顾问在驾驶席介绍车辆亮点	1	100.0	-	100.0	99.5	-	0.0	0.5	
1.4.10	销售顾问在室内（车内）介绍车辆亮点	1	100.0	-	98.8	99.7	-	1.2	0.3	
1.4.11	鼓励顾客进行亲身体验	1	100.0	-	100.0	100.0	-	0.0	0.0	
1.4.12	销售顾问主动服务意识	1	100.0	-	100.0	97.8	-	0.0	2.2	
1.4.13	销售顾问主动介绍同系混动或其他混动车型亮点	3	66.7	-	89.7	91.0	-	-23.0	-24.4	● ●
1.4.14	销售顾问主动询问顾客考虑的竞品并进行对比	3	100.0	-	75.9	74.5	-	24.1	25.5	
1.4.15	顾客提出异议时，销售顾问使用CPR技巧进行处理	2	100.0	-	87.1	89.6	-	12.9	10.4	
1.4.16	销售顾问熟练掌握产品知识/专业技能	4	100.0	-	76.2	78.0	-	23.8	22.0	
1.4.17	在推荐介绍过程中，销售顾问要对顾客需求进行补充挖掘	1	100.0	-	80.1	85.6	-	19.9	14.4	
1.5 试乘试驾		18	100.0	-	92.3	90.7	-	7.7	9.3	
1.5.1	销售顾问在产品介绍后主动邀请顾客进行试乘试驾	1	100.0	-	96.4	97.1	-	3.6	2.9	
1.5.2	试驾前需签署相关文件	1	100.0	-	94.4	94.8	-	5.6	5.2	
1.5.3	在试驾前，销售顾问/试驾专员主动向顾客介绍试驾线路和所需时间	2	100.0	-	98.8	97.0	-	1.2	3.0	
1.5.4	销售顾问/试驾专员主动向顾客介绍先试乘后试驾的理由	1	100.0	-	98.0	97.2	-	2.0	2.8	
1.5.5	试驾车停靠在展厅入口前，且车头方向方便驶出经销商店	不计分	100.0	-	100.0	99.2	-	0.0	0.8	
1.5.6	销售顾问/试驾专员主动为顾客开车门	不计分	100.0	-	100.0	100.0	-	0.0	0.0	
1.5.7	试驾车辆开动前，销售顾问/试驾专员解释车辆操作功能	3	100.0	-	96.8	96.8	-	3.2	3.2	
1.5.8	试驾车辆开动前，销售顾问/试驾专员确认顾客掌握车辆操作功能	0.5	100.0	-	96.7	94.1	-	3.3	5.9	
1.5.9	销售顾问/试驾专员在车辆开动前，口头提醒顾客行车安全事宜	0.5	100.0	-	100.0	100.0	-	0.0	0.0	
1.5.10	销售顾问/试驾专员为顾客调试，或指导顾客调试座椅、方向盘、后视镜	2	100.0	-	95.6	92.9	-	4.4	7.1	
1.5.11	试驾中，销售顾问/试驾专员根据顾客需求详细展示车辆操控功能	3	100.0	-	87.3	78.8	-	12.7	21.2	
1.5.12	试乘试驾过程中，销售顾问/试驾专员动态展示车型产品亮点，并对比介绍混动车型的核心技术原理	3	100.0	-	91.8	93.1	-	8.2	6.9	
1.5.13	试乘试驾完成后，销售顾问/试驾专员主动邀请顾客填写《试乘试驾反馈表》	不计分	100.0	-	90.2	93.5	-	9.8	6.5	
1.5.14	试乘试驾过程中，销售顾问/试驾专员注意了解顾客的试驾感受	1	100.0	-	58.2	61.0	-	41.8	39.0	

经销商指标得分明细

重点关注说明： ● 表示得分低于所在区域得分 ● 表示得分低于全国得分

检核指标（灰色为不计分项）		权重 分值	经销商本期得分	经销商 上期得分	区域 本期得分	全国 本期得分	对比上期	对比区域	对比全国	重点关注
1.6 商谈告别		13	97.4	-	93.7	92.1	-	3.7	5.4	
1.6.1	在店期间，销售顾问主动邀请顾客到销售洽谈室商谈并提供饮品	不计分	100.0	-	99.2	98.8	-	0.8	1.2	
1.6.2	销售顾问为顾客提供意向车型产品宣传资料，并确认顾客意向车型相关信息	1	100.0	-	96.3	94.0	-	3.7	6.0	
1.6.3	销售顾问使用《销售合同》或《销售意向书》向顾客解释报价	1	100.0	-	99.2	90.3	-	0.8	9.7	
1.6.4	销售顾问为客户介绍并解释保险，且推荐合适的商业保险	1	100.0	-	73.2	74.3	-	26.8	25.7	
1.6.5	销售顾问询问客户对报价的疑问并有效解答	0.5	100.0	-	100.0	97.0	-	0.0	3.0	
1.6.6	销售顾问根据顾客贷款需求，介绍金融方案相关内容	2	100.0	-	88.5	90.7	-	11.5	9.3	
1.6.7	销售顾问确认金融方案所涉及顾客信息材料	1	100.0	-	98.0	95.0	-	2.0	5.0	
1.6.8	销售顾问向顾客介绍车辆置换服务	1	100.0	-	86.9	86.0	-	13.1	14.0	
1.6.9	销售顾问询问及再次确认顾客重要信息并记录	0.5	100.0	-	97.6	95.8	-	2.4	4.2	
1.6.10	销售顾问向顾客回顾或进一步介绍车辆主要配置	1	100.0	-	92.9	93.3	-	7.1	6.7	
1.6.11	销售顾问主动向顾客介绍品牌特色或优势	不计分	100.0	-	91.2	88.9	-	8.8	11.1	
1.6.12	销售顾问主动介绍免费保修/保养条款	1	100.0	-	97.6	94.1	-	2.4	5.9	
1.6.13	销售顾问在商谈过程中，积极促成订车	不计分	100.0	-	100.0	98.8	-	0.0	1.2	
1.6.14	顾客离店前，销售顾问主动询问顾客方便回访的时间	1	66.7	-	98.7	98.2	-	-32.1	-31.6	● ●
1.6.15	销售顾问邀请顾客关注微信公众号	不计分	100.0	-	77.5	74.9	-	22.5	25.1	
1.6.16	经销商需明示销售汽车和各项相关服务收费明细	2	100.0	-	100.0	97.0	-	0.0	3.0	
1.7 潜客跟进		4	100.0	-	96.0	97.2	-	4.0	2.8	
1.7.1	销售顾问主动问好并自我介绍	1	100.0	-	98.0	98.1	-	2.0	1.9	
1.7.2	销售顾问主动询问顾客购车意向	1	100.0	-	96.4	97.3	-	3.6	2.7	
1.7.3	顾客无明确表示打算购买时，销售顾问需进一步询问	1	100.0	-	89.7	94.1	-	10.3	5.9	
1.7.4	销售顾问主动询问顾客今后参加市场或店头活动	1	100.0	-	100.0	99.3	-	0.0	0.7	
1.8 新车交收		17	99.0	-	85.7	84.8	-	13.4	14.2	
1.8.1	销售顾问与顾客签订合同并解释重要事项	3	100.0	-	96.0	92.6	-	4.0	7.4	
1.8.2	订单车辆跟踪	2	100.0	-	83.2	87.0	-	16.8	13.0	
1.8.3	销售顾问与顾客电话沟通预约交车	3	100.0	-	66.0	62.1	-	34.0	37.9	
1.8.4	销售顾问与顾客进行交车文件点交	2	100.0	-	88.5	91.6	-	11.5	8.4	
1.8.5	销售顾问陪同顾客完成付款流程	1	100.0	-	88.0	88.6	-	12.0	11.4	
1.8.6	销售顾问请顾客签署《新车交车单》	3	100.0	-	84.4	84.5	-	15.6	15.5	
1.8.7	销售顾问深入详细的讲解新车使用功能	2	100.0	-	93.5	90.7	-	6.5	9.3	
1.8.8	销售顾问向顾客介绍服务顾问	0.5	66.7	-	97.9	96.5	-	-31.3	-29.8	● ●
1.8.9	销售顾问向顾客推荐e-LEXUS CLUB APP	不计分	66.7	-	40.6	47.3	-	26.0	19.4	
1.8.10	成交客户面访	0.5	100.0	-	98.8	99.1	-	1.2	0.9	
1.8.11	销售顾问了解顾客交车需求并进行个性化交车仪式	不计分	100.0	-	100.0	99.5	-	0.0	0.5	
2.1 人员检查		2	100.0	-	86.3	89.6	-	13.7	10.4	
2.1.1	经销商配置有保安/门卫，衣着整洁	0.5	100.0	-	97.6	98.0	-	2.4	2.0	
2.1.2	销售顾问仪容仪表	1	100.0	-	73.8	80.1	-	26.2	19.9	
2.1.3	客休区服务人员仪容仪表	0.5	100.0	-	100.0	100.0	-	0.0	0.0	
2.2 文件检查		5	80.0	-	83.3	85.7	-	-3.3	-5.7	● ●
2.2.1	来电顾客资料记录在《来电顾客登记表》	0.5	0.0	-	85.7	82.1	-	-85.7	-82.1	● ●
2.2.2	前台接待人员将顾客信息登记在《展厅客流表》上	0.5	0.0	-	50.0	65.7	-	-50.0	-65.7	● ●
2.2.3	《试乘试驾协议》内容完整，有顾客签字	0.5	100.0	-	92.9	95.5	-	7.1	4.5	
2.2.4	销售洽谈室内摆放了《销售合同》	1	100.0	-	61.9	63.7	-	38.1	36.3	
2.2.5	顾客画像内容完整	0.5	100.0	-	100.0	99.5	-	0.0	0.5	
2.2.6	《顾客满意度提升报告》内容完整	不计分	100.0	-	97.6	94.5	-	2.4	5.5	
2.2.7	《销售部月度会议》记录完整	0.5	100.0	-	97.6	99.0	-	2.4	1.0	
2.2.8	成交顾客面访	1	100.0	-	95.2	99.0	-	4.8	1.0	
2.2.9	潜在顾客的信息录入I-CROP系统	0.5	100.0	-	92.9	90.0	-	7.1	10.0	
2.3 车辆检查		2	50.0	-	91.7	91.0	-	-41.7	-41.0	● ●
2.3.1	展车保持整洁干净	1	100.0	-	97.6	96.0	-	2.4	4.0	
2.3.2	试驾车内外干净整洁	1	0.0	-	85.7	86.1	-	-85.7	-86.1	● ●
2.3.3	试乘试驾车配备符合厂家要求	不计分	100.0	-	97.6	92.5	-	2.4	7.5	
2.4 展厅管理		3	100.0	-	96.4	96.2	-	3.6	3.8	
2.4.1	展厅入口设施	1	100.0	-	92.9	92.0	-	7.1	8.0	
2.4.2	展厅布置	0.5	100.0	-	100.0	100.0	-	0.0	0.0	
2.4.3	交车区	0.5	100.0	-	100.0	99.5	-	0.0	0.5	
2.4.4	洗手间保持整洁干净	0.5	100.0	-	92.9	94.5	-	7.1	5.5	
2.4.5	客户停车区	0.5	100.0	-	100.0	99.0	-	0.0	1.0	

销售顾问指标得分明细

说明：红色单元格填充的部分表示得分低于60分

流程模拟及项			优秀	缺少点	劣势	/	/	/	本店均分
总体得分			99.4	95.2	100.0	/	/	/	98.2
1.2	接待顾客	1%	100.0	100.0	100.0	/	/	/	100.0
1.3	了解需求	4%	100.0	100.0	100.0	/	/	/	100.0
1.4	推荐介绍	26%	100.0	88.5	100.0	/	/	/	96.2
1.5	试乘试驾	18%	100.0	100.0	100.0	/	/	/	100.0
1.6	商谈告别	13%	100.0	92.3	100.0	/	/	/	97.4
1.7	潜在客户	4%	100.0	100.0	100.0	/	/	/	100.0
1.8	新车交收	17%	97.1	100.0	100.0	/	/	/	99.0

销售顾问			优秀	缺少点	劣势	/	/	/	权重分值
1.2 接待顾客	1.2.1	销售顾问自我介绍并询问顾客姓氏	100.0	100.0	100.0	/	/	/	0.5
	1.2.2	销售顾问主动递送名片	100.0	100.0	100.0	/	/	/	不计分
	1.2.3	销售顾问始终使用姓氏尊称顾客	100.0	100.0	100.0	/	/	/	0.5
1.3 了解需求	1.3.1	销售顾问主动询问顾客现有车辆情况	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.3.2	销售顾问主动了解顾客购车需求	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.3.3	销售顾问主动了解顾客兴趣爱好休闲活动	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.3.4	销售顾问主动询问顾客了解经销商的渠道	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
1.4 推荐介绍	1.4.1	销售顾问引导顾客至意向车型	100.0	100.0	100.0	/	/	/	不计分
	1.4.2	销售顾问推荐合适的车型给顾客	100.0	100.0	100.0	/	/	/	2
	1.4.3	销售顾问根据顾客需求，提供展车介绍服务	100.0	100.0	100.0	/	/	/	2
	1.4.4	销售顾问通过车辆的六方位为顾客介绍车辆	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.4.5	销售顾问在车头前端介绍车辆亮点	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.4.6	销售顾问在发动机舱介绍车辆亮点	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.4.7	销售顾问在前乘客席外侧（副驾驶外侧）介绍车辆亮点	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.4.8	销售顾问在车尾后端介绍车辆亮点	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.4.9	销售顾问在驾驶席介绍车辆亮点	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.4.10	销售顾问在车内（车内）介绍车辆亮点	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.4.11	鼓励顾客进行亲身体验	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.4.12	销售顾问主动服务意识	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.4.13	销售顾问主动介绍关系混动或其他混动车型亮点	100.0	销售顾问介绍混动车型亮点错误	100.0	/	/	/	3
	1.4.14	销售顾问主动询问顾客考虑的竞品并进行对比	100.0	100.0	100.0	/	/	/	3
	1.4.15	顾客提出异议时，销售顾问使用CPR技巧进行处理	100.0	100.0	100.0	/	/	/	2
	1.4.16	销售顾问熟练掌握产品知识/专业技能	100.0	100.0	100.0	/	/	/	4
	1.4.17	在推荐介绍过程中，销售顾问要对顾客需求进行补充挖掘	100	100.0	100.0	/	/	/	1
1.5 试乘试驾	1.5.1	销售顾问在产品介绍后主动邀请顾客进行试乘试驾	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.5.2	试驾前需签署相关文件	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.5.3	在试驾前，销售顾问/试驾专员主动向顾客介绍试驾线路和所需时间	100.0	100.0	100.0	/	/	/	2
	1.5.4	销售顾问/试驾专员主动向顾客介绍先试乘后试驾的理由	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.5.5	试驾车辆停在展厅入口前，且车头方向方便驶出经销商店	100.0	100.0	100.0	/	/	/	不计分
	1.5.6	销售顾问/试驾专员主动为顾客开车门	100.0	100.0	100.0	/	/	/	不计分
	1.5.7	试驾车辆开动前，销售顾问/试驾专员解释车辆操作功能	100.0	100.0	100.0	/	/	/	3
	1.5.8	试驾车辆开动前，销售顾问/试驾专员确认顾客掌握车辆操作功能	100.0	100.0	100.0	/	/	/	0.5
	1.5.9	销售顾问/试驾专员在车辆开动前，口头提醒顾客行车安全事宜	100.0	100.0	100.0	/	/	/	0.5
	1.5.10	销售顾问/试驾专员为顾客调试，或指导顾客调试座椅、方向盘、后视镜	100.0	100.0	100.0	/	/	/	2
	1.5.11	试驾中，销售顾问/试驾专员根据顾客需求详细展示车辆操控功能	100.0	100.0	100.0	/	/	/	3
	1.5.12	试乘试驾过程中，销售顾问/试驾专员动态展示车型产品亮点，并对比介绍混动车型的核心技术原理	100.0	100.0	100.0	/	/	/	3
	1.5.13	试乘试驾完成后，销售顾问/试驾专员主动邀请顾客填写《试乘试驾反馈表》	100.0	100.0	100.0	/	/	/	不计分
	1.5.14	试乘试驾过程中，销售顾问/试驾专员注意了解顾客的试驾感受	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1

销售顾问指标得分明细

销售顾问			得分	扣分	得分	/	/	/	权重 分值
1.6 商务告别	1.6.1	在店期间，销售顾问主动邀请顾客到销售洽谈室商谈并提供饮品	100.0	100.0	100.0	/	/	/	不计分
	1.6.2	销售顾问为顾客提供意向车型产品介绍资料，并确认顾客意向车型相关信息	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.6.3	销售顾问使用《销售合同》或《销售意向书》向顾客解释报价	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.6.4	销售顾问为客户介绍并解释保险，且推荐合适的商业保险	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.6.5	销售顾问询问客户对报价的疑问并有效解答	100.0	100.0	100.0	/	/	/	0.5
	1.6.6	销售顾问根据顾客贷款需求，介绍金融方案相关内容	100.0	100.0	100.0	/	/	/	2
	1.6.7	销售顾问确认金融方案所涉及顾客信息材料	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.6.8	销售顾问向顾客介绍车辆置换服务	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.6.9	销售顾问询问及再次确认顾客重要信息并记录	100.0	100.0	100.0	/	/	/	0.5
	1.6.10	销售顾问向顾客回顾或进一步介绍车辆主要配置	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.6.11	销售顾问主动向顾客介绍品牌特色或优势	100.0	100.0	100.0	/	/	/	不计分
	1.6.12	销售顾问主动介绍免费保修/保养条款	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.6.13	销售顾问在商谈过程中，积极促成订车	100.0	100.0	100.0	/	/	/	不计分
	1.6.14	顾客离店前，销售顾问主动询问顾客方便回访的时间	100.0	销售顾问未确认顾客方便回访的时间点或时间段	100.0	/	/	/	1
	1.6.15	销售顾问邀请顾客关注微信公众号	100.0	100.0	100.0	/	/	/	不计分
	1.6.16	经销商需明示销售汽车和各项相关服务收费明细	100.0	100.0	100.0	/	/	/	2
1.7 潜在客户跟进	1.7.1	销售顾问主动问好并自我介绍	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.7.2	销售顾问主动询问顾客购车意向	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.7.3	顾客无明确表示打算购买时，销售顾问需进一步询问	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.7.4	销售顾问主动询问顾客今后参加市场或店头活动	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
1.8 新车交收	1.8.1	销售顾问与顾客签订合同并解释重要事项	100.0	100.0	100.0	/	/	/	3
	1.8.2	订单车辆跟踪	100.0	100.0	100.0	/	/	/	2
	1.8.3	销售顾问与顾客电话沟通预约交车	100.0	100.0	100.0	/	/	/	3
	1.8.4	销售顾问与顾客进行交车文件点交	100.0	100.0	100.0	/	/	/	2
	1.8.5	销售顾问陪同顾客完成付款流程	100.0	100.0	100.0	/	/	/	1
	1.8.6	销售顾问请顾客签署《新车交车单》	100.0	100.0	100.0	/	/	/	3
	1.8.7	销售顾问深入详细的讲解新车使用功能	100.0	100.0	100.0	/	/	/	2
	1.8.8	销售顾问向顾客介绍服务顾问	售后服务人员未向顾客介绍车辆维护信息	100.0	100.0	/	/	/	0.5
	1.8.9	销售顾问向顾客推荐 e-LEXUS CLUB APP	100.0	100.0	销售顾问未向顾客推荐e-LEXUS CLUB App	/	/	/	不计分
	1.8.10	成交客户面谈	100.0	100.0	100.0	/	/	/	0.5
	1.8.11	销售顾问了解顾客交车需求并进行个性化交车仪式	100.0	100.0	100.0	/	/	/	不计分

现场检查指标得分明细

指标			得分明细	权重 分值
2.1 人员检查	2.1.1	经销商配置有保安/门卫，衣着整洁	100.0	0.5
	2.1.2	销售顾问仪容仪表	100.0	1
	2.1.3	客休区服务人员仪容仪表	100.0	0.5
2.2 文件检查	2.2.1	来电顾客资料记录在《来电顾客登记表》	登记表填写不完整，缺失预计到店时间	0.5
	2.2.2	前台接待人员将顾客信息登记在《展厅客流表》上	信息记录不完整，缺失访问次数;信息记录不完整，缺失试驾车型;信息记录不完整，缺失试驾时长	0.5
	2.2.3	《试乘试驾协议》内容完整，有顾客签字	100.0	0.5
	2.2.4	销售洽谈室内摆放了《销售合同》	100.0	1
	2.2.5	顾客画像内容完整	100.0	0.5
	2.2.6	《顾客满意度提升报告》内容完整	100.0	不计分
	2.2.7	《销售部月度会议》记录完整	100.0	0.5
	2.2.8	成交顾客面访	100.0	1
	2.2.9	潜在顾客的信息录入I-CROP系统	100.0	0.5
2.3 车辆检查	2.3.1	展车保持整洁干净	100.0	1
	2.3.2	试驾车内外干净整洁	试驾车外部有明显划痕或手印	1
	2.3.3	试乘试驾车配备符合厂家要求	100.0	不计分
2.4 展厅检查	2.4.1	展厅入口设施	100.0	1
	2.4.2	展厅布置	100.0	0.5
	2.4.3	交车区	100.0	0.5
	2.4.4	洗手间保持整洁干净	100.0	0.5
	2.4.5	客户停车区	100.0	0.5