

## 2017Q2 LEXUS销售流程明检问卷结构

模块环节	计分项目数及分值		不计分项目数
	分值	指标数	不计分指标
一、流程演示	90	53	4
1.1、挖掘潜在客户	5	5	
1.2、接待顾客	5	3	
1.3、了解需求	5	3	
1.4、推荐介绍	25	13	1
1.5、试乘试驾	23	12	1
1.6、商谈及告别	11	9	
1.7 潜客跟进	5	4	
1.8、新车交收	11	4	2
二、现场检查	10	6	7
2.1、人员检查	4	2	1
2.2、文件单据检查	2	2	5
2.3、车辆检查	4	2	1
2.4、展厅管理	0		4
合计	100	58	11

2017Q2 LEXUS销售流程明检问卷

1、流程演示(分值：90)

1.1、挖掘潜在客户(分值 5)

题号	指标	判断标准	分值	考察	考核方式
1.1.1	接待员主动报出品牌、经销商名称及自己的姓名	1、接线员必须在电话接起时，报出品牌及经销商的店名（全称或简称） 2、若发生转接，第一个接电话的人必须介绍经销商，最后一个接电话的人必须介绍自己（姓名或编号） 特例： 仅报出城市名称和品牌，不算作报出了经销商名称	1		模拟演示
1.1.2	接线员主动询问顾客姓名及联系方式	1、接线员需询问顾客的全名或姓氏，并至少有一次用其姓氏称呼顾客（重复全名或姓氏进行确认算作称呼了） 2、询问客户的联系方式，或确认来电显示中的号码是否正确；只告知有来电显示而没有报出11位电话号码进行核对的情况，不算做到	1		模拟演示
1.1.3	接待员 / 销售顾问邀请顾客到店并确认具体日期	1、主动邀请顾客到店看车 2、与顾客确认具体到店日期，邀请日期必须具体到某一天，话术：您今天下班过来方便吗？ 若销售顾问提供了几个日期供顾客进行选择并最终确认了某个日期，则算做到了，话术：这周六或周日您哪天有空？	1		模拟演示
1.1.4	销售顾问清晰告知经销商位置及来店路线	1、接线员需在电话接待过程中告知顾客将通过短信的形式发送经销商位置及来店路线	1		模拟演示
1.1.5	接待员/销售顾问感谢顾客来电	1、接待员/销售顾问感谢顾客来电，如：谢谢、感谢您的致电、期待您的光临等	1		模拟演示

1.2、接待顾客(分值 5)

题号	指标	判断标准	分值	考察	考核方式
1.2.1	销售顾问自我介绍并询问顾客姓氏	1、销售顾问自我介绍时必须说出自己的职务名称 2、销售顾问必须报出自己的全名，仅说出姓氏此项不得分 3、销售顾问在顾客一进展厅后做出以上动作（打招呼后2分钟，含2分钟） 4、自我介绍应清晰明确，若发生听不清的情况，选择：否，做了自我介绍，但听不清	2		模拟演示
1.2.2	销售顾问主动递送名片	1、销售顾问主动递送名片 2、销售顾问必须双手递上名片，且文字方向朝向顾客以方便阅读 3、销售顾问递送名片必须与自我介绍同时进行	2		模拟演示
1.2.3	销售顾问始终使用姓氏尊称顾客	1、在店期间，销售顾问应主动询问顾客的称谓，全名或姓氏 2、销售顾问至少有一次是用正确的称谓称呼顾客，正确指没有使用的错误的姓名等（重复全名或姓氏进行确认算作称呼了）	1		模拟演示

1.3、了解需求(分值 5)

题号	指标	判断标准	分值	考察	考核方式
1.3.1	销售顾问主动询问顾客现有车辆情况	1、销售顾问主动询问顾客现有车辆相关问题（包括：品牌、车型、排量、使用时间、里程数、主要使用者、常用用途、驾驶偏好、使用问题、满意的地方等） 2、至少询问3项，该题得分 3、需在试乘试驾环节前做到	2		模拟演示
1.3.2	销售顾问主动了解顾客购车需求	1、销售顾问主动询问顾客需求 2、顾客需求包括：心仪车型、主要用途、主要使用者、购车预算、提车时间、置换、付款方式等至少询问5项需求 3、需在试乘试驾环节前做到	2		模拟演示
1.3.3	销售顾问主动了解顾客兴趣爱好休闲活动	1、在店期间，销售顾问应询问包括爱好的体育运动、爱好的休闲方式、出游频率、有没有参加任何会员俱乐部、生活习惯或喜欢的话题等 2、主动问道其中1项即可 3、需在试乘试驾环节前做到	1		模拟演示

## 2017Q2 LEXUS销售流程明检问卷

## 1.4、推荐介绍(分值 25)

题号	指标	判断标准	分值	考察	考核方式
1.4.1	销售顾问推荐合适的车型给顾客	1、销售顾问主动推荐车型，至少推荐2款车型，例：给您推荐ES250精英版和典雅版 2、销售顾问从低价位到高价位的顺序向顾客推荐车型	1		模拟演示
1.4.2	销售顾问根据顾客需求，提供展车介绍服务	1、销售顾问需从顾客感兴趣的方位开始介绍，或针对顾客关注的配置进行介绍 2、感兴趣的及关注的，一是指顾客在了解需求时，主动提问过的车辆方位或配置等； 二可以指顾客针对销售顾问的介绍有所追问的方位和配置等	1		模拟演示
1.4.3	销售顾问通过车辆的六方位为顾客介绍车辆	1、销售顾问通过车辆六方位介绍车辆（车辆六方位包括车头前端、车辆侧面、车尾后端、内室、驾驶席、发动机舱）	1		模拟演示
1.4.4	销售顾问在车头前端介绍车辆亮点	1、销售顾问主动介绍该方位至少1个产品亮点 2、销售顾问需使用FAB技巧，针对车辆的特点、优势、好处等方面介绍	2		模拟演示
1.4.5	销售顾问在发动机舱介绍车辆亮点	1、销售顾问主动介绍该方位至少1个产品亮点 2、销售顾问需使用FAB技巧，针对车辆的特点、优势、好处等方面介绍	2		模拟演示
1.4.6	销售顾问在前乘客席外侧（副驾驶外侧）介绍车辆亮点	1、销售顾问主动介绍该方位至少1个产品亮点 2、销售顾问需使用FAB技巧，针对车辆的特点、优势、好处等方面介绍	2		模拟演示
1.4.7	销售顾问在车尾后端介绍车辆亮点	1、销售顾问主动介绍该方位至少1个产品亮点 2、销售顾问需使用FAB技巧，针对车辆的特点、优势、好处等方面介绍	2		模拟演示
1.4.8	销售顾问在驾驶席介绍车辆亮点	1、销售顾问主动介绍该方位至少1个产品亮点 2、销售顾问需使用FAB技巧，针对车辆的特点、优势、好处等方面介绍	2		模拟演示
1.4.9	销售顾问在内室（车内）介绍车辆亮点	1、销售顾问主动介绍该方位至少1个产品亮点 2、销售顾问需使用FAB技巧，针对车辆的特点、优势、好处等方面介绍	2		模拟演示
1.4.10	鼓励顾客进行亲身体验	1、销售顾问在产品介绍过程中需采用互动式介绍，邀请顾客进入展车进行感官体验（触摸、聆听），如：座椅调节、音响操控等，使用手势指示方位等	1		模拟演示
1.4.11	销售顾问主动介绍同系混动或其他混动车型卖点	1、销售顾问需主动介绍同系混动或其他混动车型卖点：无需充电、混动车型发动机、6年或15万公里超长免费保养、电子无极变速系统（ECVT）、能量控制单元PCU、直流镍氢电池组 2、以上卖点内容均介绍并确保表述正确可得分	3		模拟演示
1.4.12	销售顾问主动询问顾客考虑的竞品车型并进行对比	1、销售顾问使用标准ACE话术，从认可选择、比较竞品、提升本品的角度对客户进行比较介绍 2、比较竞品车型时不得出现诋毁的内容，例，可以出现动力不如本品车型、相比来讲还是本品符合需求；不得出现“技术不行”“没法用”等词语	3		模拟演示
1.4.13	顾客提出异议时，销售顾问使用CPR技巧进行处理	1、销售顾问使用CPR技巧处理顾客异议,用开放式的问题明确顾客的异议，用自己的语言总结顾客的异议，在理解并认同顾客疑虑的基础上给出解决方案 2、认真解答顾客的每一个异议，回避或者一带而过该题不得分	1	Y	模拟演示
1.4.14	销售顾问熟练掌握产品知识/专业技能	1、销售顾问熟练产品知识/专业技能 2、销售顾问正确回答产品知识/专业技能问题 3、销售顾问现场回答5个产品知识问题，全部答对得3分，答对4题得1分，答对3题及以下该题不得分	3		现场问答

2017Q2 LEXUS销售流程明检问卷

1.5、试乘试驾(分值 23)

题号	指标	判断标准	分值	考察	考核方式
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、销售顾问主动邀请顾客进行试乘试驾 2、需在产品介绍完毕后询问 3、顾客表示不试驾，销售顾问需解释试乘试驾的好处并再次邀请	2		模拟演示
1.5.2	试驾前需签署相关文件	1、试驾前，销售顾问需带领顾客签署《试驾协议》，同时做好登记名字，复印驾照等工作，缺一不可	2		模拟演示
1.5.3	在试驾前，销售顾问主动向顾客介绍试驾线路和所需时间	1、销售顾问主动向顾客介绍试驾路线、项目及来回路程 2、销售顾问主动向顾客说明所需时间 3、需在试乘试驾开始前进行介绍 4、试乘试驾的整体时间应在20分钟以上（含20分钟），从签署协议结束后开始计算，至试驾完成进入展厅内算作结束	2		模拟演示
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、试驾开始前，销售顾问需主动向顾客介绍先试乘的理由，包括帮助客户熟悉试驾线路、熟悉车辆、体验乘坐舒适性等3个方面，需至少介绍2项 2、试驾过程中负责演示讲解的人员可以是试驾专员	3		模拟演示
1.5.5	试驾过程需为顾客先试乘后试驾	1、销售顾问需先将车辆驾驶到试驾路线图中指定的起始区域，保证安全 2、销售顾问需在询问顾客的试驾需求后，安排试驾，若出现顾客要求直接试驾的情况，则选择：是，先试乘后试驾	1		模拟演示
1.5.6	试驾车辆停靠在展厅入口前，且车头方向方便驶出经销商店	1、试驾车头应朝向方便驶出经销商的方向，避免调头、倒车引发的潜在危险	1		模拟演示
1.5.7	试驾前，销售顾问/试驾专员解释车辆操作功能	1、询问顾客是否曾有过试驾该车辆的经历 2、若客户没有驾驶该车辆的经历，销售顾问需主动给客户讲解车辆的基本操控功能，话术：此款车加油很猛，建议您先轻踩感受一下	3		模拟演示
1.5.8	试驾前，销售顾问/试驾专员简单介绍即将进行的试驾项目	1、在试驾车启动前，销售顾问/试驾专员需使用试驾路线图向顾客简单介绍本次试驾的项目	1		模拟演示
1.5.9	销售顾问/试驾专员在车辆启动前，口头提醒顾客行车安全事宜	1、在顾客驾驶车辆开动前，销售顾问需口头提醒行车安全事宜，话术举例：请您系好安全带，转弯时请留意来往车辆，如遇到超车请注意后方车辆等（但不仅限于此） 2、以上提及1项即可	1		模拟演示
1.5.10	销售顾问为顾客调试座椅或指导调试座椅	1、当顾客需要进入驾驶席时，若座位空间不便于顾客进入，销售顾问/试驾专员需主动站在驾驶舱门旁，动手将座位调至便于顾客进入的位置 2、当顾客进入驾驶席后，销售顾问/试驾专员需主动站在驾驶舱门旁，动手为顾客调节座椅的舒适性，或坐在副驾驶位置指导顾客调节座椅位置均视为做到	2		模拟演示
1.5.11	试驾中，销售顾问/试驾专员根据顾客需求展示车辆操控功能	1、销售顾问需结合顾客对于了解车辆动态的需求，给顾客展示车辆的动态性能 2、若顾客在试驾前没有提出特别的试驾需求，则只考核销售顾问是否需按之前介绍的项目及顺序提供展示服务 3、车辆操控功能展示包含G-book/智能副驾导航功能、制动灵敏度、倒车雷达等 4、通过操作介绍混动车型的卖点，体现混动和普通车型的差别（针对购买混动车型样本）	3		模拟演示
1.5.12	试乘试驾过程中，动态展示混动车型产品亮点	1、销售顾问对比介绍混动车型核心技术的工作原理，包括：车辆启动时、低速行驶时、充分加速时、正常行驶时、减速刹车时	1	Y	模拟演示
1.5.13	销售顾问主动邀请顾客填写《试乘试驾反馈表》	1、试乘试驾完成后，销售顾问主动引导顾客填写《试乘试驾反馈表》 2、销售顾问询问顾客试驾体验感受，进行针对性的进一步推荐车辆优势，促成交易	2		模拟演示

2017Q2 LEXUS销售流程明检问卷

1.6、商谈及告别(分值 11)

题号	指标	判断标准	分值	考察	考核方式
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料	1、在店期间, 销售顾问应主动邀请顾客到销售洽谈室商谈车辆信息, 或主动解释不能导洽谈室商谈的原因 2、销售顾问主动给顾客提供饮料, 需提供3种以上备选饮料供顾客选择	1		模拟演示
1.6.2	销售顾问使用销售合同或意向书向顾客解释报价	1、销售顾问使用《销售合同》或《销售意向书》记录与顾客交谈的内容, 或主动解释未能使用的原因 2、销售顾问向顾客解释报价内容至少包括: 车辆的总价格、裸车价、购置税、保险至少需解释其中2项内容	2		模拟演示
1.6.3	销售顾问向顾客介绍品牌特色或优势	1、销售顾问需主动向顾客介绍品牌特色或优势, 内容包括: 销售顾问从业经历、LEXUS雷克萨斯品牌优势及发展历程、经销商实力 2、至少介绍2方面的内容可得分	1		模拟演示
1.6.4	销售顾问根据顾客贷款经验, 介绍贷款相关内容	1、若顾客未主动提出贷款需求, 销售顾问应主动询问 2、销售顾问需结合需求提供贷款服务的介绍, 销售顾问需向客户介绍包括品牌贷款政策、销售商贷款方案、银行贷款资质规定等方面在内的相关信息, 只介绍到其中之一即算作介绍了贷款方式	2		模拟演示
1.6.5	商谈过程中, 销售顾问询问/再次确认顾客重要信息并记录	1、销售顾问询问/再次确认顾客重要信息, 包括: 顾客姓名、联系电话、意向车型3项 2、需将顾客的重要信息记录在《销售意向书》或《销售合同》中 3、若此前销售顾问已经询问并记录过顾客信息, 则在此环节, 销售顾问需比对笔记与顾客进行再次确认	1		模拟演示
1.6.6	商谈过程总, 销售顾问同顾客回顾或进一步介绍车辆主要配置	1、销售顾问需根据顾客需求, 在商谈环节再次介绍车辆配置及优势, 促成交易	1		模拟演示
1.6.7	商谈过程中, 销售顾问需介绍免费保修/保养条款	1、在商谈过程中, 销售顾问需特别介绍售后服务方面的品牌优势, 包括: 混合动力车6年15万公里免费保修保养, 汽油车4年或10万公里免费保修保养 2、根据模拟车型提及其中1项即可	1		模拟演示
1.6.8	销售顾问积极促成订车	1、销售顾问需提示顾客尽快订车, 且对于尽快订车的提示不得超过3次	1		模拟演示
1.6.9	离开前, 销售顾问主动询问顾客方便回访的时间	1、顾客离店前, 销售顾问需与顾客确认方便回访的时间点或时间段, 例如: 明天上午或工作的时间	1		模拟演示

1.7 潜在客户(分值 5)

题号	指标	判断标准	分值	考察	考核方式
1.7.1	回访期间, 销售顾问需主动询问顾客购车意向	1、销售顾问在跟进过程中需询问顾客购车意向、或邀请顾客再次到店看车促成交易	1		模拟演示
1.7.2	顾客无明确表示打算购买时, 销售顾问需进一步询问	1、销售顾问在跟进过程中, 顾客表示还在考虑是否购车, 则需询问其顾虑之处并提供有效信息 2、若顾客直接拒绝购买, 则需询问不考虑的原因, 进行信息收集	1		模拟演示
1.7.3	在回访期间, 销售顾问主动询问顾客日后参加市场或店头活动	1、销售顾问在跟进过程汇总, 需主动询问顾客是否有意愿参加日后的市场或店头活动指试驾会, 车展或节日优惠等	2		模拟演示
1.7.4	在回访期间, 销售顾问态度耐心良好, 礼貌挂断电话	1、销售顾问在跟进过程中, 需了解顾客未作出购车决定的原因, 使用礼貌用语道别, 满足以上2项才算做到	1		模拟演示

2017Q2 LEXUS销售流程明检问卷

1.8、新车交收(分值 11)

题号	指标	判断标准	分值	考察	考核方式
1.8.1	签订订单合同并向顾客解释重要事项	1、销售顾问与顾客签订订单合同并记录并记录关键信息，包括购车人姓名、完整报价、订金、交车日期 2、销售顾问需解释合同中的重点内容，以便顾客理解，提高服务的透明度 3、至少向顾客解释预计交车时间，说明进口车由于进口手续复杂（《关单》、《商检单》），流程繁多，有可能会影响交车期	3		模拟演示
1.8.2	订单车辆跟踪	1、主动向顾客解释订单生产模式，告知顾客将会定期分享车辆生产和运输相关信息 2、与顾客确认喜好的联系方式和联系频次	1	Y	模拟演示
1.8.3	签署新车交车单	1、销售顾问和顾客一同检查车辆状况，确定内外饰完好 2、向顾客明确指出新车交车单上需要签字的位置，请顾客签字	3		模拟演示
1.8.4	深入详细的讲解新车使用功能	1、邀请顾客坐到驾驶座，为顾客调节座椅 2、销售顾问在副驾驶座上为顾客简单讲解车辆基本操作，至少讲解3项 3、详细讲解顾客特别关注的配置和功能 4、询问顾客对操作的理解	3		模拟演示
1.8.5	销售顾问向顾客介绍服务顾问	1、销售顾问需介绍服务顾问，内容包括服务顾问姓名、职位、职责 2、服务顾问需向顾客递送名片，并简单介绍车辆维护信息，如：磨合期、发动机舱内简易自检项目、24小时道路救援服务等（介绍到其中一项即可）	2		模拟演示
1.8.6	了解顾客交车需求并进行个性化交车仪式	1、在整个购车过程中，销售顾问关注顾客喜好，主动询问顾客交车需求 2、针对顾客提出的需求和喜好准备个性化的交车仪式，提升顾客满意度	1	Y	模拟演示

2、现场检查(分值10)

2.1、人员检查(分值 4)

题号	指标	判断标准	分值	考察	考核方式
2.1.1	经销商配置有保安/门卫，衣着整洁	1、经销售店门外有人接待或指引，接待指询来意，指引则指引客户停车入位 2、进行接待或引导的人员可以是保安，场外引导员，销售顾问等隶属于经销商的人员； 汽车园中的 接待或引导人员可以是园区的服务人员（指引的程度进行现场记录）	2		现场拍照
2.1.2	销售顾问仪容仪表	1、销售顾问应着代表品牌的统一制服 2、销售顾问无刺青，无过度金饰，衣领及鞋面保持干净	2		现场拍照
2.1.3	客休区服务人员仪容仪表	1、展厅休息区应配备有专门的服务人员 2、展厅销售区域的客服人员应着统一制服 3、服务人员无刺青，无过度金饰，衣领及鞋面保持干净	1	Y	现场拍照

2.2、文件单据检查(分值 2)

题号	指标	判断标准	分值	考察	考核方式
2.2.1	销售顾问制订个人潜在顾客开发计划	1、每个月销售顾问有书面的《潜在顾客开发计划表》 2、《潜在顾客开发计划表》填写完整，至少包括：顾客姓名、电话、意向车型、跟进计划等	1	Y	现场拍照
2.2.2	来电顾客资料记录在《来电顾客登记表》	1、《来电顾客登记表》填写完整准确，至少包括：时间、顾客姓名、电话号码（无缺位、多位）、意向车型、预计到店时间、客户来源	1	Y	现场拍照
2.2.3	前台接待人员将顾客信息登记在《来店顾客登记表》上	1、所有来店顾客均有记录 2、记录信息完整，内容包括：访问次数、时间、顾客姓名、电话号码（无缺位、多位）、试驾车型、试驾时长、意向车型、客户级别、客户来源、销售顾问	1	Y	现场拍照
2.2.4	《试乘试驾协议》内容完整，有顾客签字	1、试驾协议内容填写完整，关键信息齐全，包括：姓名、试驾车型、身份证号、电话 2、试驾协议必须包含顾客签字	1		现场拍照
2.2.5	销售洽谈室内摆放了《销售意向书》或《销售合同》	1、销售洽谈室内需摆放《销售意向书》或《销售合同》 2、《意向书》或《合同》应摆放端正整齐，有文字的一面朝上放置且文字正向朝销售顾问 3、已签订的《销售合同》或《销售意向书》字迹工整清晰（不计分）	1		现场拍照
2.2.6	成交顾客面谈	1、交车客户需做客户面谈 2、客户面谈结果有相对应的记录	1	Y	现场拍照
2.2.7	潜在顾客的信息录入I-CROP系统	1、所有潜在顾客信息都录入到I-CROP系统	1	Y	现场拍照

## 2017Q2 LEXUS销售流程明检问卷

## 2.3、车辆检查(分值 4)

题号	指标	判断标准	分值	考察	考核方式
2.3.1	展车保持整洁干净	1、展车需辅助销售顾问介绍车辆的静态特性，能正常开关车门、发动机舱、行李箱等部件 2、展车外部干净包括，车身没有尘土、无明显划痕及手印、无塑料保护膜 3、展车内部整洁包括，使用原厂脚垫，座椅上无椅套或塑料保护膜，未加装颈枕等 4、无不符合雷克萨斯品牌形象的广告展示物（如：经销商自行印刷的广告牌、Logo、标语等）（考察不计分） 5、车轮装饰盖上的标识应始终保持水平状态（考察不计分） 6、行李箱、发动机室干净整洁、无杂物（考察不计分）	2		现场拍照
2.3.2	试驾车内外干净整洁	1、试驾车外部干净，没有明显的尘土及污渍、没有明显划痕及手印 2、试驾车内部整洁，包括：使用原厂脚垫，座椅上无椅套或塑料保护膜，未加装颈枕等 3、试驾车应除去车身外部保护膜 4、试驾车内部没有与销售无关的杂物（例如矿泉水瓶、食品包装袋、纸屑等） 5、试驾车内放置瓶装水（未开封）（考察不计分） 6、试驾车保持充足的油量方便顾客试乘试驾（记录试驾车实际情况，不计分）	2		现场拍照
2.3.3	试乘试驾车配备符合厂家要求	1、试乘试驾车配备齐全，符合厂家配备数量要求 2、所有试乘试驾车均在店供顾客试驾使用	1	Y	现场拍照

## 2.4、展厅管理(分值 0)

题号	指标	判断标准	分值	考察	考核方式
2.4.1	展厅入口设施	1、展厅门口干净整洁无杂物 2、展厅内主接待台无破损、无污渍，主接待台桌面洁净，未摆放除工作以外的物品（可以摆放电脑、登记表、名片等），主接待台无宣传标语围挡	1	Y	现场拍照
2.4.2	展厅布置	1、展厅内车辆停放有序，方便客户看车 2、展厅内所摆放、悬挂的宣传物料，如易拉宝、X展架、挂图等应保持干净、平整、无破损、无褪色	1	Y	现场拍照
2.4.3	洗手间保持整洁干净	1、洗手池、台面及化妆镜干净无污渍破损 2、洗手间配备烘干机或擦手纸、卫生纸、洗手液 3、洗手间保持照明充足、干净整洁、无污垢和破损 4、洗手间内的各种清洁用品未出现在客户视线范围内	1	Y	现场拍照
2.4.4	客户停车区	1、有明确的客户停车区标识 2、停车区有划线且清晰可见、地面无烟头、无杂物	1	Y	现场拍照