



雷克萨斯销售流程明检

经销商单店报告

经销商代码: L0X46

经销商名称: 东莞虎门中升

所属区域: 华南一区

考评期: 2019年第一期

销售顾问: 杜姣、何永

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

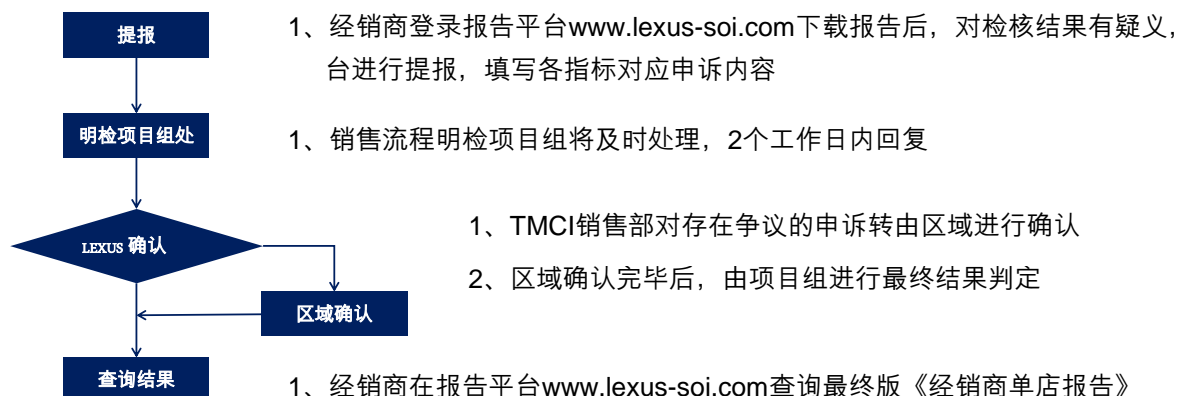
- 1、每期经销商总体得分=Σ 环节得分*环节权重分值
- 2、经销商年度总体得分=四期经销商总体得分之和/4
- 3、环节得分=Σ 各指标权重得分/环节权重分值
- 4、指标权重得分=指标得分*指标权重分值/100
- 5、指标得分=(流程演示考核得分+现场检查得分)/2
- 6、不计分项不参与经销商总体得分计算
- 7、若某指标只涉及一种考核方式, 则该指标得分为该种考核方式得分
- 8、若某指标涉及多名销售顾问参与考核, 其得分为全部参与考核销售顾问得分的平均分

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、潜在客户挖掘	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、潜在客户跟进	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
88.5	28	42	143	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	88.5	89.8	-	90.9	90.5	-	-2.4	-2.0
2019Q2	-	-	-	-	-	-	-	-
2019Q3	-	-	-	-	-	-	-	-
2019Q4	-	-	-	-	-	-	-	-

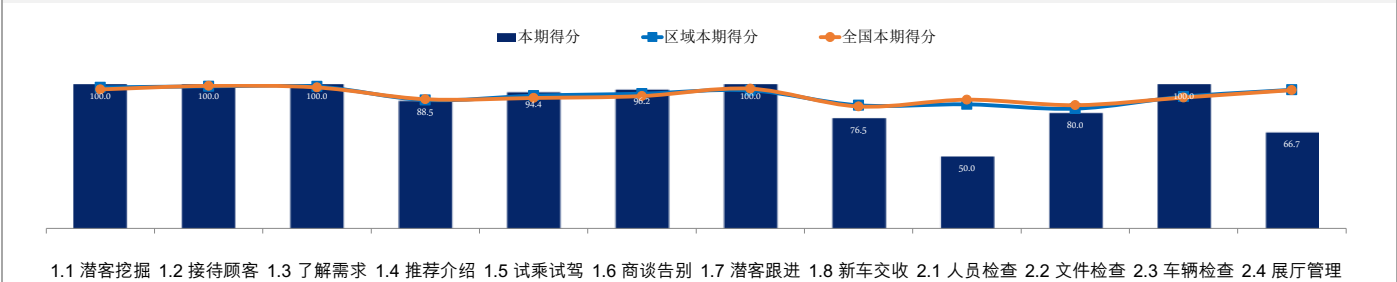
二、 环节得分分析

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	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	88.5	-	89.3	89.9
1.5 试乘试驾	18	94.4	-	92.3	90.7
1.6 商谈告别	13	96.2	-	93.7	92.1
1.7 潜在客户	4	100.0	-	96.0	97.2
1.8 新车交收	17	76.5	-	85.7	84.8
2.1 人员检查	2	50.0	-	86.3	89.6
2.2 文件检查	5	80.0	-	83.3	85.7
2.3 车辆检查	2	100.0	-	91.7	91.0
2.4 展厅管理	3	66.7	-	96.4	96.2

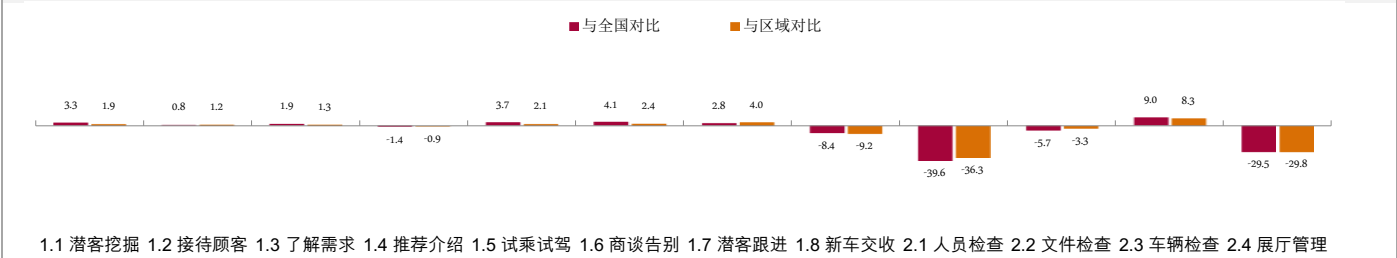
说明：红色填充的单元格表示本店得分低于60分

流程... 人员及硬件

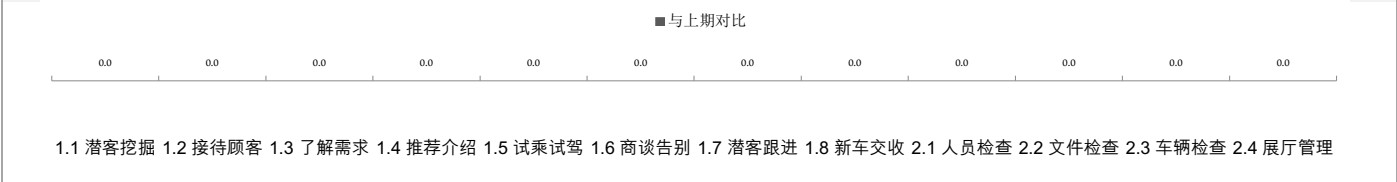
1、得分概况



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	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	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
1.1 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	88.5		-	89.3	89.9	-	-0.9	-1.4	● ●
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	销售顾问在内饰（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	100.0	-	89.7	91.0		-	10.3	9.0	
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	25.0	-	76.2	78.0		-	-51.2	-53.0	● ●
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	94.4		-	92.3	90.7	-	2.1	3.7	
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	0.0	-	58.2	61.0		-	-58.2	-61.0	● ●

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	96.2	-	93.7	92.1	-	2.4	4.1	
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	50.0	-	73.2	74.3	-	-23.2	-24.3	● ●
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	100.0	-	98.7	98.2	-	1.3	1.8	
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	76.5	-	85.7	84.8	-	-9.2	-8.4	● ●
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	0.0	-	66.0	62.1	-	-66.0	-62.1	● ●
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	50.0	-	93.5	90.7	-	-43.5	-40.7	● ●
1.8.8	销售顾问向顾客介绍服务顾问	0.5	100.0	-	97.9	96.5	-	2.1	3.5	
1.8.9	销售顾问向顾客推荐e-LEXUS CLUB APP	不计分	100.0	-	40.6	47.3	-	59.4	52.7	
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	50.0	-	86.3	89.6	-	-36.3	-39.6	● ●
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	0.0	-	73.8	80.1	-	-73.8	-80.1	● ●
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	100.0	-	85.7	82.1	-	14.3	17.9	
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	0.0	-	92.9	95.5	-	-92.9	-95.5	● ●
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	100.0	-	91.7	91.0	-	8.3	9.0	
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	100.0	-	85.7	86.1	-	14.3	13.9	
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	66.7	-	96.4	96.2	-	-29.8	-29.5	● ●
2.4.1	展厅入口设施	1	0.0	-	92.9	92.0	-	-92.9	-92.0	● ●
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			柱状	何永	/	/	/	/	本店均分
总体得分			89.2	90.4	/	/	/	/	89.8
1.2	接待顾客	1%	100.0	100.0	/	/	/	/	100.0
1.3	了解需求	4%	100.0	100.0	/	/	/	/	100.0
1.4	推荐介绍	26%	92.3	84.6	/	/	/	/	88.5
1.5	试乘试驾	18%	94.4	94.4	/	/	/	/	94.4
1.6	商谈告别	13%	92.3	100.0	/	/	/	/	96.2
1.7	潜在客户	4%	100.0	100.0	/	/	/	/	100.0
1.8	新车交收	17%	70.6	82.4	/	/	/	/	76.5

销售顾问			柱状	何永	/	/	/	/	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	/	/	/	/	0.5
	1.2.2	销售顾问主动递送名片	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	1
	1.3.2	销售顾问主动了解顾客购车需求	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	不计分
	1.4.2	销售顾问推荐合适的车型给顾客	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	1
	1.4.5	销售顾问在车头前端介绍车辆亮点	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	1
	1.4.8	销售顾问在车尾后端介绍车辆亮点	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	/	/	/	/	1
	1.4.10	销售顾问在内饰（车内）介绍车辆亮点	100.0	100.0	/	/	/	/	1
	1.4.11	鼓励顾客进行亲身体验	100.0	100.0	/	/	/	/	1
	1.4.12	销售顾问主动服务意识	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	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	2
1.5 试乘试驾	1.4.16	销售顾问熟练掌握产品知识/专业技能	销售顾问答错1题	销售顾问答错4题	/	/	/	/	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	/	/	/	/	1
	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	/	/	/	/	1
	1.5.2	试驾前需签署相关文件	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	销售顾问/试驾专员未做到每个车辆动态性能均确认顾客感受	销售顾问/试驾专员未做到每个车辆动态性能均确认顾客感受	/	/	/	/	1

销售顾问指标得分明细

销售顾问			社交	商务	/	/	/	/	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	/	/	/	/	不计分
	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	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		/	/	/	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	销售顾问推荐的商业保险产品未说明作用和保额	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	1
	1.6.8	销售顾问向顾客介绍车辆置换服务	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	1
	1.6.13	销售顾问在商谈过程中，积极促成订车	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	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	1
	1.7.2	销售顾问主动询问顾客购车意向	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	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	/	/	/	/	3
	1.8.2	订单车辆跟踪	100.0	100.0	/	/	/	/	2
	1.8.3	销售顾问与顾客电话沟通预约交车	销售顾问未向顾客解释交车流程及所需时长	销售顾问未向顾客解释交车流程及所需时长	/	/	/	/	3
	1.8.4	销售顾问与顾客进行交车文件点交	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	/	/	/	/	1
	1.8.6	销售顾问请顾客签署《新车交车单》	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	销售顾问未邀请顾客动手实际操作	100.0	/	/	/	/	2
	1.8.8	销售顾问向顾客介绍服务顾问	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	/	/	/	/	不计分
	1.8.10	成交客户面谈	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	/	/	/	/	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	销售顾问西装外套颜色(款式)不统一;销售顾问未佩戴统一铭牌	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》	100.0	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，缺失试驾车型	0.5
	2.2.3	《试乘试驾协议》内容完整，有顾客签字	试驾协议内容填写不完整，未包含试驾车型	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	100.0	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	主接待台存在宣传标语围挡	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