
2017 年 CEE 项目说明会问答解析

说明会召开：北区-北京；南区-广州；东区-上海；西区-成都

说明会时间：北区-3.21；南区-3.24；东区-3.28；西区-3.30

参会情况：北区-20 家经销商；南区-26 家经销商；东区-32 家经销商；西区-17 家经销商

2017 年 CEE 项目介绍

- 上半年审核周期为 4 月 24 日至 6 月 9 号之间，不会再提前通知进店
 - 1. 不提前通知，会导致考核人员不在场，怎么办？
答：通过准备合同、考勤表、请假条等文件，证明人员在职；即便个别人员不在店，但是涉及审核的必备文件是可以委托店内其他人提供、整理
 - 2. 如果上半年年度考核未通过，全年成绩达标，年度销售奖励可以获得吗？
答：不能获得，具体在 2017 年商务政策中明确规定。
 - 3. 如果发生停电了怎么办？
答：停电的情况需要临时报备，审核老师会核查除系统以外的条款，之后老师进行再次进店进行补查，成绩合并
 - 4. 怎样报备？
答：报备今年使用平台，参考平台使用手册可以查看具体使用说明。
 - 5. 报备有些特殊情况，会通过区域经理进行报备会通过，今年会有变化吗？
答：特殊情况可以通过发送邮件联系吴建龙，我们不会一刀切，如有特殊情况，我们会酌情考虑。
 - 6. 关于申诉与报备的结果，是通过网上查询吗，是在多少时间得到答复？
答：是的，今年的申诉与报备是可以在网上填写提交以后的 3-5 个工作日给予答复，除了一些由于区域经理等特殊情况可能会有一些延后的情况
-

2017 年 CEE 条款详细介绍

一、必达条款

1、管理层关键岗位

- 1. 总经理岗位突然变更，如何操作？
答：首先提前一个月向区域经理报备，通过邮件联系，同时需要向区域提交新入职的总
-

经理的信息；只需要区域经理的面试认可即可。新经销商还需要 AC 测评。

- 2. 店内七个关键岗位，是否可以代班或者兼职？
答：七个关键岗位，必须是全职在店，不可以兼职。
- 3. 突然有关键岗位人员离职，时间来不及报备，怎么办？
答：首先我们会通过区域联系，确认此事，是否通过区域经理的同意，如同意，评估老师会认可结果。
- 4. 区域经理面试的形式是怎样的？
答：首先进行面试申请，需要根据当时具体情况，以区域经理通知形式为准；我们查看只是店内关键岗位人员获得区域经理认可；例：淄博大友市场经理变更，需提前向区域经理邮箱申请面试，具体形式根据区域经理工作安排进行确定

2、销售顾问

- 1. 如果销售顾问未达到配备标准，差的名额可以让实习生来代替名额吗？
答：可以代替，实习生可以作为销售顾问名额纳入考核，但总数比例不得超过 25%
- 2. 销售顾问是需要认证的，但是厂家近期又没有认证培训，这种情况怎么处理？
答：本次考核涉及销售顾问不需要经过厂家认证。
- 3. 销售顾问是否可以兼职展厅经理？
答：销售顾问是可以兼职展厅经理的，但要以 2017 年经销商组织架构为前提。
- 4. 销售与售后的人员配备是如何判定的？市场是按照销售数量来配备，CRM 是由售后保有量来定的吗？
答：具体的配备是根据经销商组织机构的所属部门来确定的，如果 CRM 部属于售后部，则主要根据 UIO 中的人员来确定配备人数。
- 5. 假如我家销售顾问配备 12 个人，标准配备是 9 个人，可以从 12 人中抓取 9 人来考核吗？
答：是可以的，但是涉及流程考核时，由于随机抽取机制，所以需要看具体在店销售顾问情况。
- 6. 销售顾问数量是根据什么来确定呢？
答：是年度销售指引数据来进行确定，具体可由区域经理进行核实确认
- 7. 是否考核销售顾问和服务顾问的认证？
答：本年度 CEE 取消认证。

3、服务顾问

- 1. 比如服务顾问是两名，但是兼职其他职位，怎么判定？
答：服务顾问是可以进行兼职的某些非指定岗位。

4、其他关键岗位

- 1. 二手车经理是否通过厂家获批？
答：可以联系厂家翟苗苗来确认店内的二手车负责人是否通过

-
- 2. 工作记录是怎么评判的？
答：可出示打卡记录。
 - 3. 关于保修鉴定专员，我们怎样确定是否和厂家的一致？
答：保修员，联系厂家 TCS 孙超，确认店内人员姓名是否一致；如不一致，需邮件联系 TCS 部门的孙超，更新保修员信息，获得厂家 TCS 的邮件认可。
 - 4. 我们是新店，按照年度销售指引，销量属于最低级别，但保有量很高，人员架构怎么处理？
答：销售部所有的岗位以 200 辆以下的要求考察，售后部相关的岗位按照售后 UIO 的数量要求考量。
 - 5. CRM 部门应该放到组织架构的哪里？
答：例如某些经销商的实际组织架构没有按照商务政策，CRM 部门隶属于售后部，现场检查时会按照实际的组织架构检查，依据售后量考核；CRM 如果是独立的部门，按照销量来检查
 - 6. 销售内训师是否可以销售顾问兼职？
答：不可以的，销售部门认为销售顾问在一线工作，不宜增加销售顾问负担，不允许兼职；销售内训师不可以兼职销售顾问。
 - 7. 如何判定销售内训师是否兼职销售顾问？
答：对此类情况，现场不会跟大家来深究内训师是不是会接待客户
 - 8. 销售内训师是否需要经过厂家认证？
答：是的，销售内训师是必须 100%通过厂家认证；
 - 9. 销量是以实际销量为准还是厂家认领销量为准？
答：如果 200 台的销量发生冲突，以 2017 年组织架构为准，判定销量以厂家认领销量为准
 - 10. 大客户经理是否可以兼职内训师？
答：不允许大客户经理兼职内训师
 - 11. 销量小于 200 台，兼职内训师的岗位是试用期，是否可以？
答：考核时仅考核兼职内训师的岗位必须是指定的岗位，不对人员是否是正式进行核实
 - 12. 如果内训师是专职的，可否兼职大客户经理？
答：不可以，大客户经理只能由销售总监和销售经理兼职，不能内训师兼职
 - 13. 内训师如果由销售总监兼职，但大客户也可以由销售主管兼职，
答：按照销量来说，如果销量符合要求，内训师和大客户都是可以用销售总监兼职的
 - 14. 销售经理可以兼职大客户经理，可兼职内训师，可兼职二手车，还可以兼职什么？
答：按照经销商实际组织架构图来看是否可以兼职。

5、试驾车种类及数量 厂家负责人：蔡奇源

- 1. 如果试驾车过期的日期和系统上冲突怎么办？
答：如果被评估人员发现系统上的日期过期，那么会扣分处理，如果来不及更换或未完

成更换，报备需要经过区域认可，以及厂家负责人蔡奇源认可

- 2. 试乘试驾被厂家征用，车贴有更改，我们有征用证明是否可以？

答：现场检查时，如果能够出示相关证据，可以通过

- 3. 试驾车 4 月份到期，但因为新车还没有到，所以原来的试驾车到期后还没有来的及更换，这种情况该怎么处理？

答：找销售总部的蔡奇源报备，只要有邮件确认，现场判定时是认可的。

6、展车种类及数量

- 1. 展厅小如果不能展示 6 款车，怎么办？

答：剩余展厅未展示车辆需要在展厅前方摆放（展车正立面），另外展厅只考核车型，不考核车色。

- 2. 展厅比较小，区域经理过来后让竖着摆，这种情况怎么处理？

答：竖着摆放是区域经理的要求，但此类情况需要及时报备，否则扣分处理

- 3. 展厅小，一层摆 4 辆，二层摆 2 辆，这种情况是否认可？

答：认可的，只要六台车配备齐全，摆放符合要求即可；摆放在展厅外边也是可以的

- 4. 英菲尼迪的展车以什么标准摆放？

答：以英菲尼迪厂家展车摆放要求为准，展厅内不允许有空位；有多余车位，我们是鼓励大家多摆放，更方便客户赏车；

- 5. 检查时恰好展示的车型全部销售了，怎么办？

答：未看到的展示车型，必然会扣分，但是有特殊情况，可以进行后期申诉；如果展车没有配备，必须得到总部的认可，区域认可不能接受；可以上交给区域，由区域再向总部上报

- 6. 展车摆放是市场部的摆放标准，但现在 QX60、QX30 不再提供脚垫，这种情况怎么处理？

答：市场部的摆放要求与本条款不冲突，只要有此 6 款车即可，具体的摆放位置在另一项条款中。关于脚垫，如果由于厂家的问题，没货，只要得到厂家的批准即可

7、救援车辆的配备和使用

- 1. 现在评估员突然进店，如果救援工具还没有来得及摆放进去怎么办？

答：审核员进店后会先召开启动会，请在正式检查前准备好即可

- 2. 救援车没来的及上牌是否可以？

答：可以，现场检查的重点在于是否有救援车，不考核是否上牌

- 3. E 级店是否必须配备救援车？

答：同城即有 4S 又有 E 级店的情况只需共用 1 台救援车即可。

- 4. 救援车车贴是自己做还是厂家统一做？

答：店内是可以进行自己制作的；此外救援车的车型无要求，确保是英菲尼迪品牌即可

8、服务设备、工具管理

-
- 1. 专用工具清单会给我们吗？
答：不会提供的清单，现场会抽查 3 种以上专用工具
 - 2. 如果车身校正仪进行位置变动，怎么办？
答：需要进行报备

9、设施基础要求 厂家负责人：营浩

- 1. 地图上指定的区域未变动，但是我们把精品柜摆放到了客户接待区，怎么判定？
答：如果摆放的精品柜，不改变或妨碍该区域的功能使用，是没有问题的
- 2. 客户休息区变更为客户洽谈区，可以吗？
答：不可以的，这属于内部格局变更；如果已经变更，只能向厂家的负责人尹浩进行报备；报备时间从说明会结束后就可以开始
- 3. 如果在立柱上有装饰画，会扣分吗？
答：在硬件设施上，是没有考核点的
- 4. 一楼设置了文化墙，是否允许？
答：直接向营浩报备，如果修改的区域和厂家要求的物料宣传区有重合，建议取消，否则会扣分
- 5. 客休区进行了大的改造，包括地板等，是否需要报备？
答：改造需要得到营浩报备的批准
- 6. 在客休区加了一些家具比如精品柜，是否可以？
答：首先增加的家具是厂家统一的，另外如果是在休息区空白处摆放了精品柜，是可以的，不需要报备；如果更改了休息区的格局是需要报备获批的

二、销售运营管理

11、销售管理看板

- 1. 管理看板会看销售顾问的具体信息吗？
答：不会看，重点核查看板信息与系统信息是否一致，一致就可以

12、数据真实性

- 1. 进店前会通知店内吗？
答：不通知，进店人员会表明购车意向，意向车型，以及表明在 6 个月内有购车
 - 2. 神秘客户有可能会有一种情况，如果神秘客户以前录入过系统中，如果再次录入，系统会做匹配，所以系统中关于渠道来源会以第一次录入为准，渠道来源可能会有偏差
答：线上、线下的来源，都是首次到店的客户，关于客户来源上不会出现问题
 - 3. 线下神秘客户，是否需要销售顾问客户接待？
答：是需要销售顾问客户接待的
 - 4. 神秘顾客的到店时间是检查期间吗？
答：进店之前完成神秘客户进店或咨询
-

- 5. 关于神秘客户的购车意向度的问题，经销商只记录意向高的，对方不透露信息怎么办？
答：神秘客户都会表达出购车意愿，会通过销售顾问的接待透露出相关的一些信息
- 6. 线上和线下的神秘客户的检查信息中，如果姓名不一致扣分吗？
答：只有姓名不一致（可能因为口音问题导致）其他信息来电时间、电话号码、进店日期以及意向车型，购车渠道需一致

13、数据一致性

- 1. **有效试驾次数**：在线上试驾系统里面的“试驾管理”-“有效试驾明细”-左上方的“查看定义”里面有详细说明，具体如下：
 - ① 试驾时间：
每天北京时间 9:00-18:00，部分特殊地区如新疆为每天北京时间 10:00-19:00
单次试驾时间不得大于 45 分钟
 - ② 试驾范围：
单次实际试乘试驾轨迹必须与试乘试驾规划路线重叠 50%以上
单次实际试乘试驾轨迹不能大于试乘试驾规划路线的 1.5 倍
 - ③ 试驾起点与终点：
每次试驾必须从经销商所在位置出发，经过试驾线路，再返回到经销商停车区熄火后为止。若车辆沿试驾路线重复行驶多次，而未返回经销商并停车熄火，则只计为 1 次有效试驾
同时满足①、②、③条件的试驾均视为有效试驾，否则为无效试驾
- 2. 非首次来电客户，因电话号码更换，导致 DMS 系统与漏斗系统的电话号码不一致，怎么判定？
答：抽取的 5 条数据，如果由于客户的原因造成了号码变更，但是客户姓名和来店日期一致，视为通过（无需增大样本）
- 3. 超过 6 个月的二次来店客户，漏斗系统中会判定为首次客户，此种情况怎么办？
答：现场检查时如果发生此情况，只要经销商能够提供之前的信息记录即可。
- 4. 大客户可能会当天产生订单，可能会存在漏斗系统中录入的时间与 DMS 系统中录入的交车时间有偏差，这种情况怎么处理？
答：现场抽查的时候仅针对意向客户进行抽查，不抽查直接成交客户

16、交车流程

- 1. 常规条款涉及到的单据等事项，从 2017 年 1 月 1 日开始抽查；新增条款或变更条款从 2017 年 4 月 1 日开始抽查，例如销售漏斗系统相关的单据或数据
- 2. “加装、改装信息”（如无加装请填写无）
答：只要有标记就可以，不需要一定写“无”
- 3. 交车流程确认单，ppt 是否是最新版？
答：确认单请以资料包内容为准，ppt 展示为旧版。

-
- 4. 交车确认单上，需填无的选项可以划“/”吗？
答：只要不为空就可以，需要填写无或者“/”。

17、试乘试驾车 厂家负责人：蔡奇源

- 1. 对于刚做完区域性的试驾活动，车贴不一致怎么办？
答：需要报备，否则按扣分处理，此外比如之前厂家的非凡搭档、爸爸去哪等活动的车贴需要更换，已经过期现场会扣分处理
- 2. 试驾车型改变颜色，需要报备吗？材质还需要查吗？
答：车身颜色不纳入考核，VIN 码与系统记录一致；材质还需要按照厂家标准进行检查
- 3. 试驾车需要按照区域经理的安排，会有车贴和厂家车贴不完全一样的情况发生，需要怎么做？
答：此种情况可以报备区域，然后提供厂家一份新的车贴样式，届时会通知评估员，对此项进行豁免
- 4. 非限牌城市依然使用租赁牌照，需提前向蔡奇源报备，如果不能及时报备，会按扣分处理
- 5. 如果试驾老板在使用，未到店，怎么做？
答：现场只需要提供车辆的系统信息，以及一系列的试驾手续原件即可
- 6. 采购车贴找谁？
答：区域的市场经理

18、试乘试驾管理

- 1. 有效试乘试驾次数怎么判定？
答：至少 50%的试乘试驾路线匹配，有成功打火熄火
 - 2. 不熄火的情况下连续多次被不同批次的客户试驾，怎么判定有效试驾次数？
答：没有熄火的情况下，不能记为多次有效试驾
 - 3. 有效试驾率是怎么计算？
答：分子为 GPS 系统导出的试驾数量、分母是销售漏斗系统中首次到店的数量；针对不止一台安装 GPS 系统试驾车的情况，分子为 GPS 系统中这几款试驾车试驾数量总和，分母为对应这几款试驾车首次到店客户的数量总和；仅有一台车安装 GPS 系统的，从系统中导出该车的试驾数量，分母为导出的该款车首次到店客户数量
 - 4. GPS 中的试驾记录需要记录进入漏斗系统中达到 80%，有活动的情况怎么办？
答：如果在检查期间，有大量使用试驾车的活动或事项，需要提前进行报备；
 - 5. 如果试驾线路变更了，怎么办？
答：若变更试驾路线，需要联系 GPS 供应商，向区域经理报备和厂家负责人蔡奇源报备
 - 6. 试乘试驾车的路线不是试驾路线，次数不一样怎么办？
答：未按照规定试驾路线的试驾均为无效试驾，不计入有效试驾次数。对于无效试驾，未来可以直接在 GPS 线上系统查看判定原因。
 - 7. 不走试驾线路，算是有效试驾吗？
-

答：不走试驾路线，不会计算到有效试驾，开到其他地方或接送领导，都不算入有效试驾次数。

- 8. 没有安装 GPS 的试驾车，试驾率的条款怎么得分？

答：针对总部确认该经销商确实没有安装 GPS 的车辆，该条款为满分（[前提条款：销售部已经认可该经销商试驾车资源](#)）。

- 9. 我们本月有几次外展活动，已经报备，会对试驾率计算有什么影响？

答：按规定提前进行报备的车辆，进行报备的时间段（按天计算）对应的首次客流将相应扣减，因此，不影响试驾率的公平测算。

19、展车外观标准

- 1. 新车型的展车到了，铭牌还没有到的怎么办？

答：现场可出示相关邮件证明即可

- 2. 必达条款与市场条款有冲突，以哪个为准？

答：两个条款不会冲突，展车布置以当月的市场摆放标准为准

- 3. 天窗的挡板是否要关闭？

答：体系中仅针对天窗要关闭，挡板是否要关闭不做要求

- 4. 车的铭牌样式不统一，怎么判定？

答：只要是属于厂家定制的铭牌即可通过，禁止私人制作

20、展车内饰标准

- 1. 试音碟与谁申请？

答：向厂家吴建龙老师发邮件申请。

- 2. 试音碟允许自己刻盘吗？

答：不允许，展车中的必须是厂家原装；音乐盒功能允许。

三、售后运营管理

21、续保专员 厂家负责人：售后部 于湧

- 1. 保险续保业务抽查的续保信息是从哪里抽查？

答：评估员从厂家获取经销商提报的续保业务清单；“车损险”“三者险”必上；也是 4 月 1 号开始；

- 2. 续保员的配备数量是否有要求，以及是否需要兼职或专职？

答：续保专员配备(每 UIO1800 配备 1 名)

23、5S 责任人和检查流程

- 1. 从哪里获取 5S 管理标准？

答：找售后部区域经理或集团自行设计的也认可

25、客户招揽

- 1. 售后部是否有客户招揽表的固定格式？
答：图片中的样式并非强制性，售后打包的资料中的是建议性的格式，允许每家经销商有个性化的管理

25、预约管理及预约率提升

- 1. 预约信息是查每天的预约情况？
答：抽查半年内的预约单。
- 2. 预约单是需要提供半年内的，预约统计表是以月为单位的统计表；改善措施是有限定表格模板的；现场检查时侧重未达成目标时设定的改善措施；对于预约率目标和预约成功率目标的计算方法不是 CEE 检查内容，如需要了解请问询区域经理。

25、续保信息准确性

- 1. 续保信息填错了的情况怎么办？
答：真实的笔误不会扣分，但比如有作假嫌疑的会扣分；现场检查时出示电子版、拍照也是认可的

31、流程单据管理

- 1. 使用非原厂配件需要手写标明非原厂零件，然后让客户在这个项目后签名确认

32、保修旧件管理

- 1. 保修旧件标签需按照英菲尼迪要求填写，除“报告编号”、“报告者姓名”外，其余项目均需填写；如果填写了，也不扣分

36、零件管理

- 1. 一个库位上放两种不同零件，这种情况允许吗？
答：此类情况不允许；同一零件允许放于两个库位，但需保证货位码与系统和配件一致
- 2. 仓库中放置非厂家原厂的零件或配件，是否可以？
答：可以，只要区分存放即可
- 3. 售前加装的改装件是否可以非厂家原厂件？
答：非厂家车装精品，CEE 不涉及扣分。但如果是三无产品则会扣分

38、精品展示宣传

- 1. 车装精品清单每季度更新，是由谁提供？
答：请参考提供的资料包；下半年 CEE 项目会以邮件方式提供新的变更版
- 2. 非英菲尼迪精品，使用英菲尼迪商标，作为赠品可使用吗？
答：作为赠品可以使用，兑换积分或销售是不允许的

四、市场及公关

41. 公关

- 1. 网站和电台是任意有两个就可以了么？还是网站和电台各占 1 个？
答：网站或电台任意，只要抽查有两个就可以
- 2. 网站或电台没有投放广告，电视广告是否可以？
答：可以
- 3. 软文自行撰写，有没有数量的要求，报相关部门审核，是哪个部门？
答：第二季度推出 Q60 车展的发布，公关部会定期将公关稿提供到经销商，需要经销商进行转发。经销商可以达不到厂家市场部指定的数量（结合市场部的要求），但要包含产品和品牌相关的公关稿发布即可
- 4. 自店写的部分，是否会判定为不合格？
答：不一一定判定为不合格，需要报备给公关部的“崔卓佳”进行审核，审核通过的可以进行发布
- 5. 每篇合格的软文字数应不少于 300 字，现场怎么判定？
答：不会现场数数字，现在都是公关部提供软文给到经销商，核查的重点在于厂家下发的公关软文经销商有没有在媒体上转发

五、设施和环境

48、接待大堂

- 1. 展厅入口地方放置有嵌入式地毯，二楼客休区楼梯的地方也放置了地毯，是否可以？
答：所有新增的地毯，首先色调样式符合厂家标准，新增的家具需要报备
- 2. 更换地毯不用向区域报备，色系一致是灰色就可以
- 3. 本店是沿用第三代设计方案，设计之初没有窗帘设计，现在店内如布置了单透贴等其他物料，这种情况是否可以？
答：需要进行报备，此外，其他的宣传物料需要向市场部报备

53、新车交付（如适用）

- 1. 新车交车区是否可以铺地毯？
答：不可以，交车区本身是地砖，不建议使用地毯
- 2. 在空白区域放置英菲尼迪家具，这种情况是允许的

54、休息区

- 1. 书柜摆放的书籍是否有要求
答：书籍没有要求，但杂志是有期限的
- 2. 如果是杂志架比较大，空余位置放其他杂志，除汽车、体育、时尚类以外的，可以不考察更新期
- 3. 杂志架需要每一个都放满吗？

答：从美观的角度看，是否摆满没有要求，但需要将制定的种类的报刊进行摆放

- 4. wifi 是否有密码要求？

答：不要求，有无密码均可，只要能上网

- 5. 没有吸烟区怎么办？

答：没有吸烟区直接给分，原则上展厅不允许摆放烟灰缸

- 6. 影音室是否需要配备 ipad？是否有数量要求？

答：需要配备 ipad，没有数量要求

- 7. 影音室和 VIP 室是否是同一个？

答：不一样，不是同一个

- 8. 休息区很小没有杂志架，有书柜，上边放置杂志下层放置书，是否可以？

答：需要找营浩报备

- 9. 如果灯有破损，灯光有微小色差问题怎么办？

答：现场检查时从客户视觉角度查看，如果有明显的色差需要扣分，客户视觉不明显不扣分

- 10. 色斑展示架没有的话，向谁报备？

答：向营浩报备

57、销售咨询及销售经理办公室

- 1. 墙面挂其他东西是否扣分？

答：此处按图纸要求只允许挂画，挂其他东西扣分

- 2. 之前挂画的时候墙上有钉子孔，是否扣分

答：按照现场情况，钉空不明显不扣分，但由于钉钉子，墙壁裂缝会扣分

58、收银室

- 1. 收银室是否允许挂东西？

答：收银室墙面定按照当地政府机关等要求，摆放一些资历或其他资料，是认可的；

- 2. 展厅正立面一些公安政府要求张贴物，都是认可的

- 3. 财务和收银室在一个房间，是否可以？

答：收银室只检查客户涉及区域的墙面、天花、地面、家具，灯光。财务是否在收银室内，不涉及。

59、人员着装

- 1. 服装可以报备吗？如果夏天很热，是不是必须穿套装？公司自己内部全面统一，自己做的更凉爽的套装，比如半袖的衬衫是否可以？

答：经销商自己设计的版式即使全店统一也是不允许的，非厂家指定款式都是不允许的

- 2. 服务顾问由于外出接车，可以把西服搭在椅背上；销售顾问必须得穿，因为展厅有温度的要求。

- 3. 衬衫短袖可以吗？

答：不可以，一定是长袖

- 4. 领带颜色也一定要图片示例的那种颜色吗？

答：领带可以不是图片中的颜色，只要统一即可（应为一种颜色且没有明显花纹）

- 5. 茶水专员也要穿工服吗？

答：要穿，样式一定要统一严格按照厂家设计的款式，服装供应商可以不用厂家的，自己找供应商定做也认可。

- 6. 实习生的工牌必须佩戴吗？可以在工牌上边贴张纸写上实习顾问的名字吗？

答：工牌是实习销售顾问，可以不用写上名字。

- 7. 胸牌需要统一样式，自行制作也认可。

60、预检通道

- 车辆进出门平时一般不采用电动，这种情况可以吗？

答：电动门可以手动推开，现场检查时可以电动启动或正常感应，是可以允许的

61、售后接待办公室

- 1. 办公室增加电脑、座椅是否可以？

答：一些大店由于业务量增大，增加了办公桌椅，是允许的，但家具一定要使用厂家指定的家具。增加电脑也是可以的，但注意线缆的摆放规整。

62、车间

- 1. 车间地砖破损或陈旧，换的有色差是否可以？

答：可以的

- 2. 瓷砖是否需要去厂家指定的地方买？

答：车间瓷砖自行配备即可，现场检查没有破损，即便有些色差也认可。

六、CRM & SSQ

64、客户回访

- 1. 关于客户回访，法定节假日期间不能及时录入 CRM 系统中，是否可以？

答：现场核查时不针对节假日期间的抽检

66、车主线上互动平台

- 1. 敢爱邦的物料是经销商自己做吗？可以贴在墙上吗？

答：厂家下发敢爱邦的资料信息，经销商可以自己做，但不能上墙，可以用易拉宝或者立牌

68、投诉处理

- 1. 下发的投诉周期是怎样的？

答：销售按季度发生率考核；售后按月度

七、培训管理

73、销售内训

- 1. 培训照片留几张？
答：对数量不做要求，但能充分证明培训正常开展即可
- 2. 培训会多来人会扣分吗？
答：多来人不会奖励不会扣分，但如果应该来的人没来，是要扣的