**前台客流信息登记指引**

1.每一批进店客户都必须登记，包括售后保养客户、已定车客户等，找行政、市场等部门联系业务的客人除外；

2.客户进店后，由销售前台在纸质客流登记表上记录进店时间、人数、接待人（销售顾问）三项信息，如客户无人接待，在接待人栏注明“无人接待”；

3.客户离店后，销售前台记录客户离店时间，销售顾问补充接待过程所了解的客户其它信息，如客户姓名、联系电话、客户性质（新增到店/再次到店/电销邀约等）、意向车型、牌照状况、信息渠道、居住区域、需求描述等；

4.为便于汇总，各项信息记录须填写规范：

----“客户性质”分新增到店、再次到店、电销邀约、外展留档、其它到店五类；按以下原则界定：

（1）首次到店客户（电销线索邀约到店除外），为新增到店；

（2）已有一次以上到店记录、但未定车，为再次到店；

（3）电销线索回访跟进后到店客户，为电销邀约；

（4）已订车客户回店办理其它手续，为其它到店；

（5）车展或其它拓展活动收集的客户信息，为外展留档；

----“意向车型”表述统一使用CR-V、XR-V、思域、思铭、思铂睿、艾力绅、杰德，、定（未了解到客户的意向车型，或客户需要的是其它品牌车型）；

----“居住区域”须填写客户在当地的居住或工作地址，不能简单填写身份证地址，按行政区域区分，如惠城江北、惠城河南岸、陈江仲恺、惠城其他（指惠城周边区域客户）、惠阳区（含大亚湾）、博罗县、惠东县、龙门县、河源市、外市（省内其它市客户）、外省（省外客户）、未了解（未了解到客户的居住区域）；

----“信息渠道”尽可能区分网络广告、报纸广告、户外广告等，未了解到的空白；

----“需求描述”填写须特别注意，主要是填写接待过程中所了解到客户购车计划，如资金预算、购车时间、车辆用途等方面信息；

5.销售前台每天下班后将纸质客流登记表内容录入电子表格，发给总经理、销售经理、市场经理。

为保证准确、完整地记录每一批进店客户的信息，建议：

（1）销售前台未如实记录进店的基本信息，对销售前台处10元/批罚款；

（2）销售顾问接待客户后，未及时完善销售前台所记录的客户信息，对销售顾问处20元/批罚款。