

新车销售回访.

1. 安全要求及注意事项.

① 上课期间每位同学必须着正装. 注意仪容仪表.

② 不准赤脚. 穿拖鞋. 穿运动鞋背心来上课.

③ 组长发的同学要将头发盘至脑后. 保持良好的精神状态.

2. 设备. 工具及耗材要求

① 设备与工具: 普通教室一间. 新车回访及回访提醒的相关单据. 座机一台.

② 耗材: 笔纸若干.

3. 详细的流程分解和动作标准.

1. 交车后三日回访流程.

~~交车后三日~~ ① 提前一天筛选要回访的客户名单. 原则上第1天交车. N+2天整理名单. N+3天回访. 按照提车日期的顺序进行整理. 对于客户已经确定回访时间段的.

回访前准备:

按照客户声明时间段列入回访计划.

② 熟悉客户的一些基本信息. 如客户性别. 年龄. 性格特点等. 熟悉客户选择的车型. 功能特点. 保修政策等. 以备个性化回访.

③ 梳理并熟悉回访话术.

④ 回访工具. 如详完善的客户信息卡. 当地客户抱怨的投诉记录单等. 以备回访过程使用.

① 在合适的时间致电客户. 原则上不在客户上班和晚上给客户电话. 如果客户对致电时间段有明确要求的. 按客户要求时间段回访.

进行回访.

② 首先表示感谢. 询问客户在车辆使用中是否存在问题或不明地方. 给予客户指导和解释. 如果客户有抱怨的. 做好记录并转入投诉处理流程.

③ 询问客户车辆是否上牌. 如果有疑问或需要专卖店协助的地方. 记录下来并尽快解决. 如果已经上牌. 记录上牌编号.

④ 对照客户信息卡. 对于还未完善的客户信息. 跟客户沟通了解. 并及时更新到客户信息卡中.

⑤ 表示再次感谢.

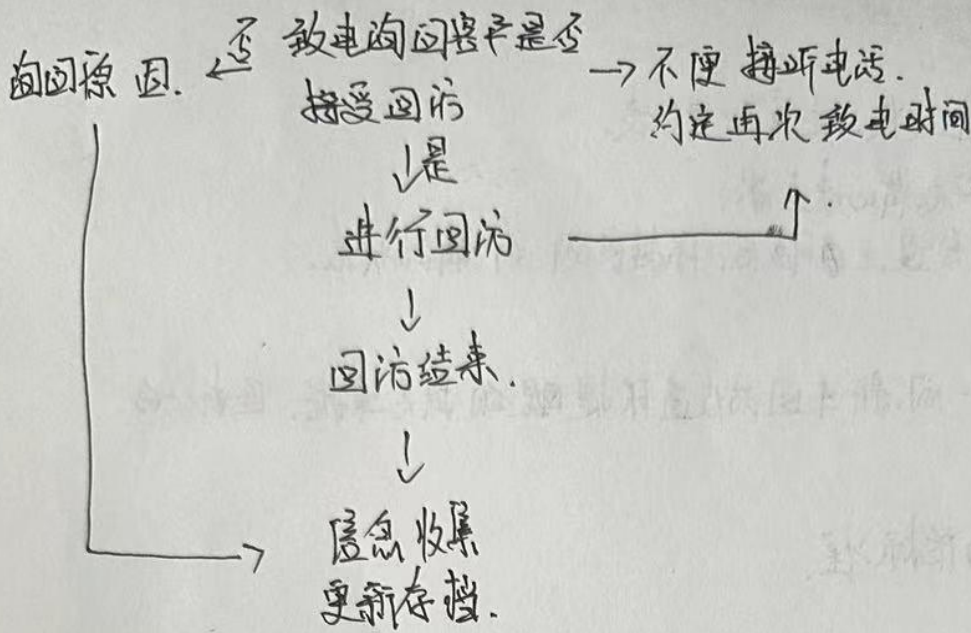
① 回访过程中. 跟客户沟通的时间和内容都要详细记录在回访信息记录表中.

回访信息整理. ② 更新完善客户信息卡. 同步更新到DMS系统共享.

③ 整理. 汇总客户反馈的问题. 发到相应部门协调处理. 按承诺客户时间及回访客户处理进度.

④ 未回访完成的客户重新排入下次回访计划.

整理待回访名单



(3) 标准话术参考如下:

您好，陈先生，我是您的服务顾问，请问您现在方便接电话吗？

客户表示不便：“不好意思打扰了，您看什么时候方便我再跟您联系吧！”（记下客户方便联系时间，以备下次尽快回访）

客户表示方便：首先还是要感谢您购买我们的车辆！请问这几天您的车辆用起来有没有什么问题啊，比如有没有什么功能不太会用，或者有没有其他什么不明白的地方？（记录并解答客户疑问）

“您的新车上好牌照了吗？上好后请告诉我一下，我记一下，这样以后您到店做保养时方便服务人员识别。如果没有上好牌照的话，还有什么不清楚的或者需要我们协助的吗？”（记下客户的车牌号，更新在客户信息表中）

翻阅客户信息卡，发现客户兴趣爱好没有填写：“您好陈先生，您平时都有什么爱好吗？比如打球、游泳、钓鱼等，我们经常组织一些类似的活动，到时间邀请您参加，也可以结交些朋友！”（记下客户兴趣爱好信息，更新在客户信息表中）

“好的，再次感谢您，如果还有什么问题，欢迎随时联系我或者我们的服务热线联系。”