

深圳神秘顾客（SMS）公司开展长沙汽车售前服务神秘顾客调查指标设计、执行流程

产品名称	深圳神秘顾客（SMS）公司开展长沙汽车售前服务神秘顾客调查指标设计、执行流程
公司名称	深圳神秘顾客市场调查有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	深圳市南山区粤海街道高新南九道59号北科大厦1311
联系电话	17722436463

产品详情

在汽车销售行业中，神秘顾客调查是一种非常有效的市场调研方法。通过模拟真实购车场景，了解消费者在购车过程中的需求、疑虑和满意度，从而为汽车厂商提供有针对性的改进建议。深圳神秘顾客（SMS）公司根据汽车售前神秘顾客调查经验，通过本文介绍暗访指标的设计方法，帮助汽车厂商更好地了解市场需求，提高销售业绩。

一、明确调查目的

在进行神秘顾客调查之前，首先要明确调查的目的。汽车售前神秘顾客调查的主要目的有以下几点：

1. 了解销售人员对汽车产品的熟悉程度，包括品牌介绍、车型、配置、价格等方面的信息；
2. 了解试乘试驾过程中，销售人员的产品介绍内容，如性能、油耗、特色功能介绍等；
3. 评估门店硬件设施、品牌VI等方面内容；

二、确定调查内容

根据调查目的，确定具体的调查内容。一般来说，汽车售前神秘顾客调查的内容可以分为以下几个方面：

- 1、4S店外形象管理。整体符合厂家要求，视觉良好，干净整洁。包括指示牌、立柱、店头形象、品牌标识、公司标识完好、整洁、无损坏；4S店院内卫生干净整洁，区域划分合理；客户停车区域划分线明显

，划分合理方便车辆进出，整体区域干净、整洁；试乘试驾车辆专区摆放，摆放整齐，车辆干净整洁。

2、4S店展厅内形象管理。进店氛围良好，工作人员热情主动，店内卫生干净整洁，整体感舒适、愉悦。包括展厅门口处有“欢迎光临”地毯或印有厂家标识的地毯，且地毯干净整洁；进展厅时店内人员热情主动欢迎；展厅内播放音乐，音乐优雅给人感觉舒适；展厅温度及光线适宜；接待台区有工作人员站立，等待接待客户；接待台上无杂物摆放，所放置物料整齐，整体干净整洁；品牌背景墙完好无损伤，且干净整洁；展厅车辆摆放、颜色搭配合理，视觉效果良好；展厅车辆使用统一设计车顶牌，车顶牌内容清晰；展厅车辆卫生干净整洁，符合检查要求；各办公室卫生保持干净整洁，办公用品摆放整齐；会议室有专人负责，卫生干净整洁，内部布置合理、整齐；展厅其他区域卫生干净整洁、无杂物。

3、销售人员服务。了解消费者购车的目的、用途、预算等信息；介绍车辆信息，汽车品牌、车型、配置等方面；评价销售人员的服务态度、专业知识、沟通能力等方面的表现，试驾感受等。

三、设计调查问卷

根据确定的调查内容，设计详细的调查问卷。问卷应遵循以下原则：

1. 简洁明了：避免使用复杂的词汇和句子结构，确保调查人员能够快速理解问题；
2. 逻辑清晰：问题的排列顺序应符合逻辑关系，便于调查人员回答问题；
3. 全面覆盖：确保覆盖所有需要了解的信息，避免遗漏重要细节；

四、实施调查

1.

确定神秘顾客人选：选择具有一定购车经验、消费观念成熟、愿意接受调查的消费者作为神秘顾客；

2. 安排调查时间和地点：尽量选择消费者常去的汽车销售场所进行调查，同时考虑消费者的工作时间和休息时间；

3. 培训神秘顾客：对神秘顾客进行调查方法和注意事项的培训，确保他们能够准确、客观地完成调查任务；

4. 记录调查过程：对神秘顾客的调查过程进行录音或录像，以便后期分析和总结。

本文由深圳神秘顾客市场调查有限公司（SMS）出品，欢迎转载，请注明出处。深圳神秘顾客市场调查有限公司（SMS）是一家专注神秘顾客的市场调查公司，15年来，为上百家品牌企业提供专业的汽车售前服务神秘顾客暗访服务，服务网点遍布全国乃至东南亚地区200多个主要城市。专业神秘顾客团队发展壮大到3000余人，百分百覆盖一、二线城市，全国三四线城市覆盖率85%。公司秉持一手执行不外包，“先服务，再付款；不合格，不收费”的服务理念，赢得了广大客户的信任和支持。