

# 神秘顾客暗访：某新能源汽车项目进行暗访设计的来电检测指标卡

产品名称	神秘顾客暗访：某新能源汽车项目进行暗访设计的来电检测指标卡
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

电话咨询作为客户主动接触新能源汽车门店信息的途径，承担着客户留下好的第一印象的重任，因此接线员的服务态度是神秘顾客暗访时考察的重点。服务态度体现在服务人员的礼貌用语、主动询问称呼、主动邀约、对来电表示感谢和不提早挂断电话等方面。

下表为深圳神秘顾客（SMS）公司为某新能源汽车暗访项目设计的来电检测指标卡，能充分考察门店人员是否有按照规定的接待流程来服务客户。

- 1、电话响铃3声或者15秒内是否有人接听，并使用统一问候语和礼貌用语，2分。
- 2、是否主动询问您的来电原因（渠道）？【渠道:路过，网络，推荐等】5分。
- 3、是否询问了您的称呼和联系电话，3分。
- 4、是否主动邀请您到店看车，3分。
- 5、结束通话前,销售顾问是否向您表达感谢，2分。

6、结束通话前·销售顾问是否等您挂断电话之后再放下电话，3分。 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。保时捷、奔驰、大众、华为、零跑等老牌势力和新能源都是深圳神秘顾客市场调查有限公司（SMS）的客户，累计完成几百轮周期性的汽车神秘顾客监测。拥有专业汽车神秘顾客人力资源库，吸纳近3000余名专业型暗访人员，为汽车行业客户提供长期、稳定、有效的神秘顾客服务。