

汽车售前神秘顾客调查的内容—深圳神秘顾客（SMS）公司

产品名称	汽车售前神秘顾客调查的内容—深圳神秘顾客（SMS）公司
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

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。