

深圳神秘顾客（SMS）公司如何为上海汽车4S店设计神秘顾客调查指标

产品名称	深圳神秘顾客（SMS）公司如何为上海汽车4S店设计神秘顾客调查指标
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

汽车神秘顾客的调查指标就像是一张路线图，指引神秘顾客体验、检测完整的汽车4S店服务，因此，作为服务体验的“地图”，神秘顾客的指标设计就必须做到清晰准确、面面俱到。深圳神秘顾客市场调查有限公司深耕神秘顾客业务多年，为上海地区多个汽车客户提供了神秘顾客暗访服务。

指标设计的基础

神秘顾客的检测指标一般都来源于车企现行的管理规章制度和人员服务要求，在此之上，神秘顾客市场调查公司会根据规章要求中各项内容的重要程度来进行赋值，相对重要、需要仔细考察的内容分值较高，而要求相对宽松的内容则分值较低。

深圳神秘顾客市场调查有限公司在上海地区为某次汽车暗访项目中设计的指标分数，电话咨询是18分、店内环境是32分、人员服务是50分，契合车企客户的现行标准，同时也体现出了调查重点。

单个指标的分值设置

除了在大的板块上的要做好分值划分，每个单独的指标也需要写清楚分值的分配，尤其是必须写出扣分

的原则，否则会出现不知道怎么扣分的情况。以下展示的就是一个不够完善的赋值例子，虽然这单个指标的分值已经明确，但没有明确扣分标准。例子1：销售顾问着装是否标准（服装为冰灰休闲西装，冰灰9分西裤，白T，白鞋，配饰：手表），标准是5分。

完善扣分标准后的汽车4S店着装指标如下：例子2：销售顾问着装是否标准（服装为冰灰休闲西装，冰灰9分西裤，白T，白鞋，配饰：手表）未穿西服，扣1分；未穿冰灰9分西裤，扣1分；未穿白T，扣1分；未穿白鞋，扣1分；未带配饰或配饰过于夸张花哨，扣1分。

电话咨询调查指标分享

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。

以下为深圳神秘顾客市场调查有限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。