



汽车展厅里的“神秘访客”

他们专给4S店“挑刺”，向厂家反馈暗访结果

除了汽车业界和从事营销的人知道“神秘访客”，恐怕一般消费者都不明白“神秘访客”的意义。他们和普通消费者一样，关注汽车性能、跟销售人员砍价，同时也注重服务。但与普通消费者不同的是，他们会将暗访获得的信息反馈给汽车厂家。



(资料片)

泰城车主荣获全国客服改善大使

2012年年中，海马汽车在全国聘请了超过500名海马车主，通过明访、暗访、电话抽查等方式对售后服务进行考察监督。通过三个月间活动参与度和重要改善意见等多个指标考察，泰安海马车主冯皎女士成为35个“全国优秀CS(客户服务)改善大使”之一。

冯皎在被聘为改善大使之前，是一位普通的海马车主。据冯皎介绍，做“神秘访客”也不容易，首先要具备一定的专业知识，还要通过厂家见面会和培训。被聘为改善大使

后，冯皎不光在店里售后保养时，注意服务人员的态度和细节，也经常伪装成顾客到店里选车、试驾。

“我的身份只有大区经理和4S店领导知道，目的就是为了解最真实的服务现状。”冯皎表示，这项工作挺有意义。神秘访客是一个流程与服务的体验与监督者，神秘访客提前体验到了经销商的不足与不好的地方，反馈后，工作人员会改进，就不会将这种不礼貌以及不合理的东西延续到下一位消费者身上。

厂家监督4S店服务 请神秘访客“找茬”

不少车主都有过这样的经历：在购车后，销售顾问往往会提出在厂家电话回访调查服务质量时，让你为他的表现打满分，并表示可以多送你脚垫或者挡泥板等赠品。这时车主可能会因为多获得赠品而违背自己的意愿。

“当时销售顾问的服务只能算一般，想勉强给他打个及格分，但是后来还是为了赠品，在回访调查时给他打了满分。”一位MG车主

赵先生说。

汽车行业业内人士介绍，消费者被动作假的情况确实存在，主要是4S店和厂家对此有激励机制，销售顾问和4S店本身都很重视，调查结果将与他的效益直接挂钩。为了能够了解旗下4S店真实的服务质量和客户满意度，大多品牌都有专门的客服人员，通过“神秘访客”、电话暗访等方式调查售前和售后服务，以此提升4S店的服务质量和品

牌美誉度。

据了解，调查问题非常细，分很多项，比如销售顾问有没有给你倒水，是否详细地进行了讲解，提车的时候有没有给车系上红绳，当天是否安全行车到家等等，甚至细化到卫生间的指示牌是否明显。有些高端品牌甚至考量预约电话是否在3秒内被接听，门卫是否有微笑致意，休息区是否有多种饮料提供等细节。

暗访结果评分太低 4S店可能被罚万元

“神秘访客”与普通消费者一样——他们很关注汽车性能，并且跟4S店的销售人员不停地砍价，同时也很注重4S店的专业程度以及售后服务；与普通消费者不一样的是——他们带着厂家派来的任务，身藏录音设备，更关心销售人员的态度和细节。他们总是提一些刁钻的问题，总是在故意挑刺，故意做一些正常买车的人不会做的事情，他们想方设法让销售人员“难堪”，销售人员一不小心就会钻进他们预设的“陷阱”里。

神秘访客以顾客的身份出现，且事先并不会被经销商所知悉。在

他们将信息提交给厂家之后，厂家会将获得的信息及时反馈给各经销商，并作出相应的处理措施。对于表现不合格的销售人员或经销商，厂家会在评分结果公布后组织销售人员的再培训，或者对销售人员、管理层甚至经销商进行一定的处罚。罚金少则几万元，多则几百万元，这个罚金一般从经销商的返利里面扣除。

同为“神秘访客”，但是不同品牌的“神秘访客”也各不相同。丰田对经销商的销售流程和售后服务流程异常重视，“神秘访客”会对服务人员从迎接到送别再到回访的

所有流程细节都记得清清楚楚；通用凯迪拉克品牌的“神秘访客”除了暗访销售人员的销售流程，还考核经销商对厂商的价格政策的执行情况，甚至会用极低的报价去考验销售人员；而福特不会派出职业的“神秘访客”，还会让其真正的客户成为“神秘访客”……

虽然神秘访客的到来可能会给销售人员带来一定程度的不便，但经销商大多认为他们的存在是对企业服务的监督，既能促使经销商的服务质量，又能帮助他们找出症结所在，还能间接地给消费者带来利益与好处。(宗禾)

神秘访客的故事

威志V5节油型上市
享受国家惠民3000元

节能节油系统，省于无形

另有威志V5新春特供版 高配置 低价格
¥49900元起

泰安东方汽车贸易有限公司

地址：泰安市东开发区天烛峰路365号（小井转盘北1公里路西）

咨询热线：6363636 6363632 6360999

新泰店：7694888 地址：新泰市新兴路中段干米立井南100米路东

肥城店：6336855 地址：肥城市地税局西邻 东平店：2822577 地址：东平万德福汽车城内天津一汽展厅



天津一汽夏利汽车股份有限公司 客户服务中心电话：400-651-8000 未开通400地区请拨打：022-88130988
传真：022-88373200 邮箱：xsgs@faw.com.cn 网址：www.faw.com.cn



以进取超越期待

GEELY | 快乐人生 吉利相伴

节能车 享惠民

购英伦SC7 1.5L 节能惠民车型
直享惠民补贴**3000元**

英伦SC71.5L节能惠民车型，传承经典，大度雍容，集众多优点于一身，全铝DVVT发动机，以动力更强，油耗更省，树立“节能环保”新典范，入选国家节能惠民工程推广名录！即日起，购车可享受3000元国家惠民补贴！详情咨询：0538-6994444

授权经销商

泰安市金泰汽车销售服务有限公司
地址：泰东路国际汽车城东首（直营店）电话：3072222
北方车辆西邻南行200米（4S店）电话：6994444

宁阳凌云汽车城：宁阳县八仙桥经济开发区西首华阳大街1577号 电话：5613116
东平万德福：东平县105国道经济开发区北首路东（SC7专卖）电话：2718888
东平立泰：东平县政府东2公里路南（SC6专卖）电话：2887777 2829585
肥城众泰：新泰老转盘南168米路西（原六中队南邻）电话：7058088
德州万源达：肥城地税局西邻南行025号 电话：3363588

英伦汽车旗下车型：金刚 金刚2代 金鹰CROSS SC7 SC5-RV SC3 SX7 TX4

浙江吉利控股集团汽车销售有限公司 英伦汽车品牌事业部 www.englincar.com 销售服务热线：400-820-5598 加盟热线：(0571) 28136812