

## 竞赛模块：汽车服务接待-客户情境

### 1.客户基本信息

客户姓名	赵洋		手机号	13968799778	
客户职业	医生	保养车辆	迈腾 GTE2020 豪华型	车辆牌照	鲁 QL09688
购车时间	2020 年 9 月 30 日				
行驶里程	29500 公里				
车辆用途	主要用于上下班代步				
客户情景描述	8 月 21 日，赵先生/女士，已预约，驾驶一辆迈腾 GTE2020 豪华型轿车，直接开到临沂华东汽车销售服务有限公司；由选手扮演的服务顾问高幸进行接待，开展礼迎顾客、环车检查、车辆问诊、需求分析、增项推荐、项目确认、增项确认、交车准备、车辆验收、核单结账、礼送顾客、客户回访等常规保养客户的接待工作任务。				
客户配合度：					
客户在选手引领下配合选手完成常规保养接待工作任务。					
上场配合：比赛开始前，顾客就座驾驶室等待，听从选手指引下车进行环车检查。					
在配合进行灯光检查时：客户受选手邀请配合进行灯光检查，客户在车辆前方，询问是否可以开始检查，然后依次按照：远光灯、近光灯、左转向灯、右转向灯，向选手发出灯光检查口令，每报出一个检查内容后，根据选手的反应停留约 3 秒左右，再报下一个检查内容，全部报完后说配合灯光检查结束。					
客户回访环节：在选手送别客户后，进行模拟电话回访，客户下车在客户休息区等待并接听回访电话。					
客户话术：客户会按照竞赛要求进行相应对话，在适当时机与位置，向选手提出一致的疑问。					

### 2.客户用车情况及需求

(1) 客户用车情况		
驾车去乡下看望父母，山区颠簸，行驶过积水路面，底盘拖过底，回来发现车辆制动时有跑偏现象，并有异响。		
场景	场景	回答话术

话术	选手问及车辆使用情况及存在问题时?	驾车去乡下山区看父母,曾在积水路面行驶,路途比较颠簸,底盘拖过底,回来发现车辆制动时有跑偏和异响现象。 选手进行 5W2H 问诊时回答话术: 选择一种情况简略回答即可
(2) 车辆保养后使用打算(需求分析)		
场景 话术	场景	回答话术
	在环车检查时,选手询问顾客车辆保养后的使用打算	趁着放暑期,带孩子们坐高铁去西安旅行,车辆在家停一段时间。

### 3.客户异议

序号	异议所在环节	具体询问时机与位置	异议
1	接车	车辆左前方位置;选手下车关好车门准备外观检查时	如果遇到车辆仪表盘上的胎压报警灯亮起,应该如何处理? 追问: 胎压报警灯亮起原因有哪些?
2	接车	车辆正前方位置;选手打开发动机舱,架好发动机舱盖后问	保养周期是根据汽车的正常行驶条件制定的,如果经常短途使用车辆,哪些部件的保养频次需要增加?
3	接车	车辆正前方位置;选手检查好机油,放好机油尺后问	迈腾 GTE 用的是什么型号的冷却液,若看到冷却液膨胀罐里的冷却液呈棕色,需要更换吗?
4	交车	车辆正前方位置;选手展示好机油尺后问	变速箱油多久更换,有什么作用?
5	交车	核单结账时,选手报好合计费用时问	我车辆维修才花了 30 分钟不到,工时费却这么高?
6	交车	送别顾客,选手把顾客引到车辆左前方时问	家用汽车的新购汽车质量担保期与三包有效期是相同概念吗? 追问: 关键部件的质量担保期是多长?
7	回访	回访中选手问及车辆保养或相关服务是否满意时提问	我有一个疑惑: 你们安排客户在休息室,通过透明玻璃观看车辆保养情况,但我看到有顾客去了车间现场,你们对客户为何不是一视同仁的啊?

#### **4.其他事项**

(1)) 其他应答应话术：问支付方式：扫码支付；问在店内等待还是外出办事：店内等待；

(2) 选手推介的产品问是否购买，都说可以或行之类同意的话语。