



任务巩固

任务名称	交车	姓名:	成绩:
一、单项选择题 1.销售顾问应提前（ ）致电询问客户最方便的交车时间、地点等事项。 A. 1 日 B. 2 日 C. 3 日 D. 4 日 2.关于交车服务，下列说法错误的是（ ）。 A. 完美的交车可以增进客户满意度，建立良好的客户关系 B. 交车服务给客户后，销售顾问对顾客的服务就圆满结束了 C. 交车时要为客户营造热情喜悦的交车气氛，提供规范的高质量的服务 D. 交车服务是整个销售流程中的重要环节 3.交车服务流程中最后的环节是（ ）。 A. 车辆交验 B. 使用及售后服务讲解 C. 交车信息登记 D. 交车仪式 4.办理提车手续时，销售顾问应填写（ ）。 A. 《交车过程确认表》 B. 《新车交接表》 C. 《客户提车交接单》 D. 《保修手册》 5.在洗车标准规范中，擦洗车身表面的正确顺序是（ ）。 A. 大顶-倒车镜-车牌-车身 B. 玻璃-车身-车牌-大顶 C. 大顶-玻璃-倒车镜-车身 D. 车身-车牌-倒车镜-玻璃 二、多项选择题 1. 交车环节的主要工作包括（ ）。 A、送别，合影留念 B、办手续，车辆移交 C、费用说明 D、PDI 检验 E、操作说明 F、收款 2.根据客户的要求拟定商谈备忘包含哪些项目（ ）。 A. 购车所需各类费用 B. 购车方式			

C. 选择精品

D. 家庭住址

3.下面哪些表单或工具需要在交车环节中使用（ ）。

A. 《保修手册》

B. 《新车交接确认表》

C. 《驾驶员手册》

D. 《交车过程确认表》

4.销售顾问在交车服务办理提车手续环节的主要工作内容包括（ ）。

A. 费用清算和说明

B. 服务人员的介绍

C. 保修事项的说明

D. 服务事项的说明

5.客户回访过程中，下列说法正确的有（ ）。

A. 首先感谢客户购车

B. 联络后进行客户信息的登录并存档

C. 把客户的担忧和投诉进行简单处理

D. 提供单一的解决方法请客户接受

6.下列属于交车服务准备工作的有（ ）。

A. 在告知客户可交车时间之前，要内部先确定交车的时间

B. 销售顾问应提前告知客户交车的大致流程和所需要的时间

C. 对于重要的客户，可专门计划特殊的交车服务，以表示重视

D. 应保持交车区域整洁

7.在交车服务环节时，下列说法正确的有（ ）。

A. 当客户对车辆有异议时，可帮其挑车换车，以便提高客户满意度

B. 销售顾问提示客户妥善保存相应文件票据以备验车和售后使用

C. 如有精品销售，销售顾问应协助客户清点精品项目并介绍使用方法

D. 销售顾问向客户赠送小礼物并邀请客户、经理和 S/A 在新车前一同合影留念

三、填空题

1.交车前，销售顾问要对预确认的待交新车进厂做_____，确认车辆剩余燃油量符合出厂要求。

2.在交车服务流程中，办理提车手续需要销售顾问填写_____

2.在交车服务流程中，办理提车手续需要销售顾问填写_____

并由客户逐项确认签字。

3.车辆交验前，销售顾问应核对_____、_____、_____和新车一致。

3.车辆交验前，销售顾问应核对_____、_____、_____和新车一致。

四、简答题

交车服务前应保持车辆清洁，请问洗车时车辆内部清洁主要包括哪些重点部位？