



任务巩固

任务名称	售后服务	姓名:	成绩:
一、单项选择题 1.顾客购车后,要在交车()内回访客户。 A. 2 天 B. 3 天 C. 5 天 D. 一周 2.以下属于客户跟踪方法的有()。 A. 电话跟踪 B. DM/电子邮件 C. 亲自拜访 D. 以上皆是 3.在新车交付后,销售顾问要在()内要将客户资料完整补充登录。 A. 2 天 B. 3 天 C. 5 天 D. 一周 4.售后跟踪的最主要的目标是: ()。 A. 传达对顾客的照顾 B. 提高顾客满意度 C. 开拓客户来源,让客户后续购车 D. 建档归类传给服务部门 5.回访联系客户时,客户表示不能接受回访,销售顾问应()不再联系。 A. 等客户有问题联系自己 B. 询问客户何时方便,并安排确定好日期和时间的电话回访 C. 礼貌告诉客户只耽误几分钟的时间 6.下列关于售后跟踪说法错误的有()。 A. 销售顾问交接工作时,要注意客户信息完整交接 B. 交车后一周之内和客户电话联系 C. 通知客户免费的车检、首保 D. 感谢客户购车 二、多项选择题 1.回访客户前需提前了解客户信息,其中主要的有 ()。 A. 客户姓名 B. 电话号码 C. 收入 D. 车型 2.客户回访时,客户表现出不满意,销售顾问应 ()。			

- A. 让客户随意的、完全的说出自己的不满
- B. 站在经销店利益角度对客户所提出的问题进行反驳
- C. 为给客户带来的不便表示歉意
- D. 询问客户解决方法是否可接受

3.在售后跟踪流程中，对客户进行定期跟踪包括哪些内容（ ）。

- A. 做好客户维修保养记录
- B. 每次跟踪前，查阅客户信息
- C. 购车后第一个月要进行跟踪回访，随后每 3 个月进行一次售后跟踪联络
- D. 要积极引导客户回厂对新车进行保养、维护、维修

4.下列对售后跟踪的描述中正确的有（ ）。

- A. 查阅客户档案中的客户基本信息(客户姓名、电话号码和车型等)，准备联系
- B. 要特别注意客户档案中记录的任何投诉或索赔内容
- C. 客户关怀的主要目的就是给客户打电话问候培养感情
- D. 仔细询问客户购车后的担心并帮助解决

三、填空题

1. 购车后第一个月要进行跟踪回访，随后，每_____月进行一次售后跟踪联络 。
2. 在客户回访后，销售顾问要对_____补充完整、登录、存档。

四、简答题

在跟踪回访流程中，销售顾问应如何实现客户维系？