

## 交车

### 一、单选题

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。

(2 分)

- 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（ ）。 (2 分)

- 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（ ）。 (2 分)

- 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（ ）。 (2 分)

- 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（ ）。 (2 分)

- 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、多选题

1、交车环节的主要工作包括（ ）。 (2 分)

- 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

2、根据客户的要求拟定商谈备忘包含哪些项目（ ）。 (2 分)

- 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（ ）。(2 分)

- 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（ ）。(2 分)

- 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（ ）。(2 分)

- 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