

售后服务

一、单选题

1、顾客购车后，要在交车()内回访客户。(2分)

- 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()。(2分)

- 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。(2分)

- 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：()。(2分)

- 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。(2分)

- 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
- D. 以上都是

6、下列关于售后跟踪说法错误的有()。(2分)

- 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、多选题

1、回访客户前需提前了解客户信息，其中主要的有()。(2分)

- 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（ ）。 (2分)

- 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（ ）。 (2分)

- 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（ ）。 (2分)

- 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