



郴州广顺汽车服务有限公司



# DCRC工作之概述

报告人：邓冬湘



- **DCRC介绍**
- **CVP的重要性**
- **日常工作报表**



# DCRC介绍

- 1、DCRC的工作性质
- 2、DCRC的工作内容

## DCRC的工作性质——DCRC与顾客满意

“顾客非常满意”不是一项日常工作，而是我们做人做事的根本态度，也是企业生存的根本！

对经销商而言：

倾听并反响客户的心声

支持新车、售后效劳、零件部门的工作

为经销商带来更大的利润



对客户而言：

传递经销商的信息

客户关心，保持良好的互动关系

提供高质量的销售、维修效劳

处理客户问题，产生回头客，扩大客户群



## DCRC的工作内容——销售

- 1、整理前日展厅客户信息，回访来展客户，了解客户潜在信息、资源，记录客户对新车的需求，并上报销售经理。
- 2、根据客源报表统计每日战败客户信息，并回访战败原因，
- 3、回访交车七日后的新车客户，询问新车的使用情况，了解客户对销售员的效劳接待方面的满意度，重大抱怨填写抱怨单处理情况。
- 4、催促销售员一拓一工作，对提交的贵宾客户电访确认真实性，了解其对江铃的意向。
- 5、制作DCRC日报表，通过数据了解存在的问题。
- 6、整理客户档案资料，统计入电脑，更正网络信息。
- 7、客户关心：周末信息问候、生日电话祝福。
- 8、顾客休息室值班，熟悉客户。



## DCRC的工作内容——服务

- 1、整理前日效劳工单，回访前3天工单及对3日未回访成功的工单进行续访，了解车辆维修后状况，记录顾客对效劳专员及维修技师效劳的满意程度以及存在的抱怨，填写电访情况及抱怨单，将当日抱怨及时交给效劳经理处理。
- 2、制作DCRC日报表，通过数据了解存在的问题。
- 3、回访一周内的抱怨单〔除厂家质量问题的〕，询问服专是否有致电说明情况并承诺检修，填写抱怨单处理情况。
- 4、三包、定保及公司活动信息的回访。
- 5、整理客户档案资料，统计入电脑，更正网络信息。
- 6、查看总公司文件，每天工作汇报主管。
- 7、顾客休息室值班，熟悉客户。



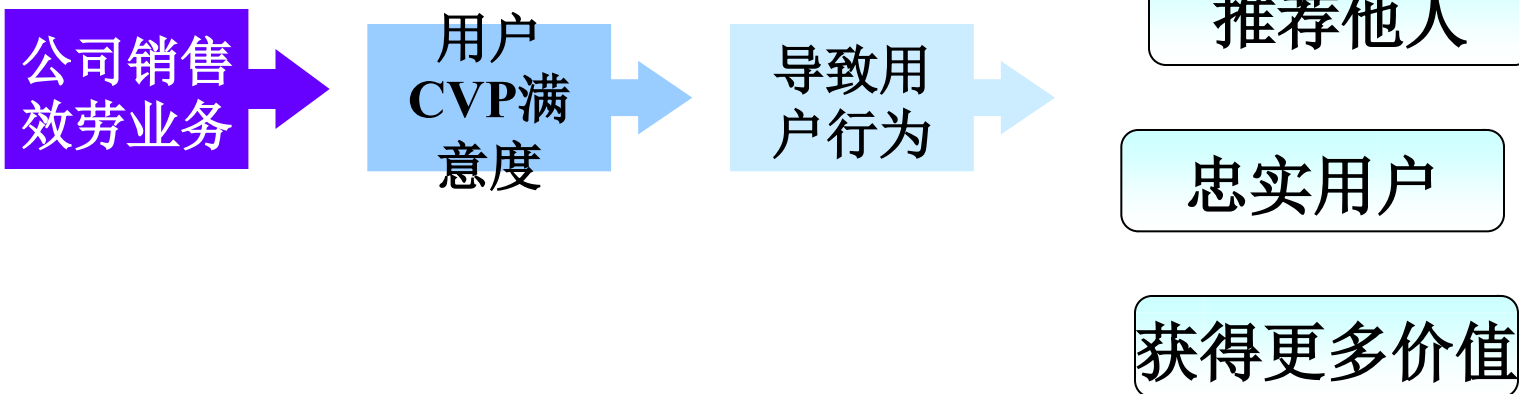
# CVP的重要性

- 一、做好CVP带来的好处
- 二、CVP访问原那么
- 三、如何做好CVP



## CVP的重要性——做好CVP带给我们的好处

做好顾客非常满意会产生更多获利的时机









## CVP的重要性——CVP的访问原则

- 被访条件：
  - 1、销售：在访问前2个月内发生购置经历的客户；
  - 效劳：在访问前3个月内发生效劳经历，且销售日期在一年半内，行驶里程在3万公里以内的客户；
  - 2、第三方调查公司——思维公司以问卷的第一道问题来衡量客户接受销售/效劳经历的总体满意感受，也就是我们现在说的**CVP**。
  - 3、这是基于没有任何影响的前提下，客户的第一直观感受！其他问题作为辅助这一答复的细节。
  - 4、为了不屡次打搅客户并且为了保证数据的真实性，一个客户一年只做一次访问，并且曾经接受过**CVP**调查的，以后将不再访问了。
- 样本要求：
  - 1、样本量要求：一级代理商完成30个样本；分销商完成10个样本



## 原始样本

- ◆ 样本来源：销售样本来自？代理商信息系统？
- ◆ 提醒：一定要及时维护分销商信息，同时在车辆出库时一定要如实填报车辆的销售网点。
- ◆ 效劳样本来自？DMS系统？
- ◆ 提醒：一定要保证DMS的信息对等衔接。

## 清理合格样本

- ◆ **Step1：原始的样本：**
- ◆ 对收到的原始样本进行人工清理，清理的标准是：超过期限、没有电话、信息重复、底盘号不同其它信息相同造成名单重复。
- ◆ **Step2：自动清理后的样本：**
- ◆ 通过电脑系统清理。主要清理以下情况的样本：
- ◆ 首先， 查证是否有录错的电话号码和底盘号，比方电话号码七位录成了八位，底盘号位数错误的。
- ◆ 其次， 需要跟过去12个月的销售和效劳样本进行比照，看是否有重复的名单。
- ◆ 再次， 会再次比照同一期和同一批次名单中是否有重复。

## 清理后样本〔总接触数〕

## 成功访问样本



## CVP的重要性——如何做好CVP

### 步骤一、DCRC做好新车七日电访及维修三日电访

#### 话术要点

- 关心车况（首保提醒）
- 介绍保养及三包索赔政策
- 推导预约
- 对交车或是维修保养过程的满意度
- 灌输客户非常满意度回访政策



## CVP的重要性——如何做好CVP

新车七日电访话术：×先生，您好！我是江铃郴州广顺客服**DCRCXXX**，非常抱歉打搅您了。首先，非常感谢您对我们江铃车的支持，×月×日您在我们展厅购置过一台××车，对吗？我想了解一下，您这台车目前行驶的情况。（有问题记录下来）是这样的，我帮您把这个情况先记录下来。（灵活插入对交车流程的稽核工程话术）

我们公司非常注重客户的个人感受，那么就您交车当天的整体情况，如果用**1~10分**给我们一个评定的话，您会给我们几分呢？

（对于客户先前提到的故障问题）那好对于您先前提到的××问题，您可以在车子做免费强保的时候，我们再帮您做详细检查，您看可以吗？

第三方调查公司**CVP**灌输话术：最后有个事情要麻烦您一下：×先生，就是江铃总公司非常重视购置我们江铃车的用户，可能在今年的**6~11月份**里，对您进行一次个人的电话访问。这个电话是从武汉那边打过来，区号是**027**，时长大约是**8分钟**左右。假设您接到这个电话麻烦您配合一下，把电话接听完，它主要是对您交车当天总体的效劳感受以问答的形式做个了解，会问到一些关于效劳方面的问题；假设您对我们的效劳确实满意的话，麻烦您帮我们说一声非常满意好吗？（因为满意可能您对我们的评价已经是很好了，但是调查公司不认可，只有非常满意才会给我们一分）因为这个电话会占用您珍贵的八分钟时间，在您成功接听电话以后，调查公司会赠送您一份价值**20元**的礼品表示心意。（如果您方便的话，在您接听调查公司的电访电话后，请您及时致电我们客服热线**2885398**把**027**开头的电话做个备案，我们会另外赠送您一张**8.8折**维修保养优惠券）那么，再次感谢您对我工作的支持和配合，我就不多打搅了，祝您行车平安，天天开心！再见！



## CVP的重要性——如何做好CVP

**效劳三日电谈话术：**×先生，您好！非常抱歉打扰您，我是郴州广顺江铃汽车客户关心中心XXX，请问现在跟您说话方便吗？谢谢您，根据我们的资料记录，您的(车牌+车型)在\*月\*日来我们效劳站做了一次保养〔维修〕，维修的工程是××，我们现在关心您车子现在的使用情况，不知道这段时间您使用车子的时候，各方面的车况是不是都很好？〔灵活插入对效劳流程的稽核工程话术〕

我们公司非常注重客户的个人感受，那么就您上次进厂维修保养的整体情况，如果用1到10分给我们的效劳人员一个评定的话，您会给我们几分呢？

×先生：总体感觉还好吧。

**D：**那您看我们是怎么理解呢？理解成满意呢还是非常满意？那您还记得上次来厂是哪位效劳专员接待您的呢？

〔客户给予肯定答复〕非常感谢您对我们工作人员的肯定，我们会再接再厉，让更多的客户满意。

**第三方调查公司CVP灌输话术：**×先生，最后有一个事情要麻烦您一下：就是我们江铃总公司非常重视购置江铃汽车的用户，那么可能会在今年的6~11月份对您的这个手机号码进行一次个人的电话访问，这个电话号码是从武汉那边打过来的，区号是027，时长大约是八分钟左右。如果您接到这个电话麻烦您配合一下，把这个电话接听完整。它主要是了解一下您关于最近一次在我们效劳站的维修情况，会问到一些效劳方面的问题；如果您有接到这个电话而且对我们的效劳确实满意的话，麻烦您帮我们说一声非常满意，好吗？〔因为满意可能对我们的评价已经是很好了，但是调查公司不认可，只有非常满意才会给我们一分〕因为这个电话会占用您珍贵的八分钟时间，在您成功接听电话以后，调查公司会赠送您一份价值20元的礼品表示心意。〔如果您方便的话，在您接听调查公司的电访电话后，请您及时致电我们客服热线2885398把027开头的电话做个备案，我们会另外赠送您一张8.8折维修保养优惠券〕再次感谢您对我工作的支持和配合，我就不多打扰了，祝您行车平安，天天开心！再见！



## CVP的重要性——如何做好CVP

### 步骤二-1、销售员做好三日电访跟踪

- 为了保证客户购置车之后能感受到销售员的重视与关心,销售员必须在售完车之后做三日电访,并且在以后的时间段做不定期的回访,加强与客户的沟通;
- 加深客户对销售人员的熟悉程度,让客户感觉到备受关注;
- 销售人员回访内容主要关心客户上牌情况、车辆的行驶情况,最后同样要灌输总公司的第三方调查公司电访的话术。



## CVP的重要性——如何做好CVP

### 步骤二-2、效劳做好三日电访

- 效劳DCRC必须在车辆维修保养之后做三日电访。
- 加深客户对效劳专员的熟悉程度，让客户感觉到备受关注。
- DCRC回访内容主要关心客户车辆的行驶情况，客户对当天整个效劳过程的感受等，最后同样要灌输总公司的第三方调查公司电访的话术。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/447024130160006110>