

## 一事一议

## 如何减少客户等待时间

常州苏诺4S店售后经理 朱海波

减少客户在店等待时间,也就是我们日常统计的及时交车率,这是衡量客户对本次维修是否满意的KPI指标之一。许董多次在会议上着重强调减少客户等待时间的重要性,并明确指示加强预检是减少客户等待时间的方法之一,结合许董的讲话精神,我店是从以下几个方面着手的:

一、加强团队建设。前台的问诊能力、技师的维修能力、车间的调度能力,是保障及时交车的基础。1、售后前台每周优化话术、演练流程、参加车间技术培训,熟悉技术通报,前台主管起监督职责;2、车间每周召开质量分析会、厂方技术通报培训、每月每人进行维修案例分享,技术总监负责分析、总结。3、调度以预约优先、大活让小活的原则,并与前台保持沟通,根据班组能力,灵活派工,保持车间生产,不窝工,不浪工,车间主任负责总协调。4、加强全检,落实自检、互检、终检工作,防止发生内返,影响交车时间。我店由于人员配置特殊,这项工作由技术总监主导,车间主任辅助。

二、加强设备检查。工欲善其事,必先利其器。工具、设备的完好,是提高维修效率的基础。1、对讲机是前台、车间沟通的重要工具,起到小、快、灵的作用。前台服务顾问每人各一台、车间每个班组各一台、仓库一台、洗车一台,规定三声内必须回应(礼貌用语:收到、请讲),违规每次罚款20元。每天下班后,及时充电保证第二天的使用。对讲机下发原则,按照原机序列号,登记到人,遗失自行购买,及时补充到位。2、专用工具由专人保管,诊断仪更新由技术总监负责。3、举升设备每天保养,常用工具的清点,由班组长负责。4、大事故车、待料车、查修车,能不占用举升机的,及时移走,保留充足的工位,给需要的车辆使用,提高工位周转率,以保证能及时交车。

三、确保配件供应。防止客户因为配件的缺货,多次进店产生抱怨,配件人员的订货、库管能力,尤其重要。1、常规的配件保持充足的供应。2、仓库当天出库配件进行日盘点、周抽盘、月通盘的原则,及时补货。3、对于预约的客户,一定要确定配件是否预留,保证有库存。4、对于订货的配件到货后,由车间技师和前台一起确认配件无误后,再通知客户,且不能被借用。5、对于急需件,可找厂方主管协调,或者从其他4S店调剂,以保证配件供应。

四、完善制度保障。令行禁止,流程制度必须要明确,让所有员工遵守并执行。例如预约制度,要详细阐明预约的各个环节。预约可以起到削峰填谷、养成客户习惯的作用,可以有效的减少客户等待的时间。1、每位SA负责维系自己的客户。招揽、预约的途径要多样化:电话、微信、QQ、短信、厂方公众号等。2、每天每人预约三档保养客户进店,进店率目标100%。3、提前一天、一小时确认客户是否进店。4、每日下班后把隔天的预约明细,登记在预约看板上,并拍照发至店内微信群,让所有相关人

4月20日下午,斯巴鲁(中国)高桥博昭总经理、屈总等一行三人莅临明都斯巴鲁实地考察及指导工作,集团董事长许新跃热情的接待了斯巴鲁工厂的各级领导。

高桥博昭总经理、屈总等领导首先参观了销售展厅,销售经理陈晋向高桥总汇报了今年销售指标的完成情况,以及新一代傲虎上市后的市场反应及二季度的销售计划;随后在售后车间和客休区,售后经理陈龙华向高桥总着重介绍了售后服务工作,并详细说明了售后机修、零部件及精品的工作情况。

参观完展厅和售后区域,工厂领导和我们在会议室举行了亲切的交流座谈会。期间,高桥总对我店近年来取得的各项工作给予了充分的肯定,并对今后的工作方向和业务开展提出了宝贵建议。许董就集团的发展前景向高桥总做了介绍,双方表达了进一步加强合作的强烈意愿。同时,

高桥总表示非常看好常州市场,今后需要工厂支持解决的问题及时沟通反馈,一如既往地支持我们的经营工作,让斯巴鲁这个品牌在常州越做越好,越做越强!最后,许董表示斯巴鲁汽车作为一款原装进口、水平对置、全时四驱的硬实力车型,我们绝对有信心把服务做到极致,让斯巴鲁这个品牌在常州越做越强!

通过此次走访,斯巴鲁工厂领导与公司管理团队坦诚交流,明都斯巴鲁将继续努力,深耕细作,发扬三牛精神,以创新的思维、饱满的热情、专业的知识、务实的态度、贴心的服务去回馈每位客户,不辜负集团及工厂领导的厚望,交出一份满意的成绩单。



常州斯巴鲁4S店 周娟

## 高桥博昭总经理莅临斯巴鲁参观指导

员做好准备。5、客户到店前前台主管要查看各岗位预约准备是否充分,并及时跟进。6、每周对预约到店率、到店准时率进行分析、总结。

五、加强现场管理。开启预约车辆的绿色通道、保持车间通道通畅、车顶牌的区分、灵活的派工,可以更好地提高工作效率,减少客户等待时间。1、SA每天早上对竣工区车辆进行梳理、腾出空位,等待新客户进店;2、对接车区的卫生打扫、保持通道通畅;3、保证工作台干净整洁;4、对讲机、笔、纸、工单、计算器、电脑、防护用品三件套等工具的准备。5、预检排班的技术支持对接,这项工作由前台主管与技术总监负责协调。

积极做好前期准备工作,减少客户等待时间,一切的准备,都是为了迎接新的一天的挑战,更高效、更及时,保质保量将车交到客户手里,提高客户满意度,不断提质增效。

## 警钟长鸣

做好基础管理工作  
落实内部控制制度

集团公司审计督导总监 胡平

本月,集团公司财务部、审计部、汽车管理部、人力资源部按照工作要求,审核了部分4S店的售后绩效工资产值结构,在审核中我们发现,少数4S店在绩效工资统计、售后产值结算、会计处理方法等内部基础性管理工作方面存在以下问题:1、绩效工资统计不严谨,原始数据取数不规范或数据来源证明缺失;2、未按产值结算要求提前结算事故车产值;3、未按权责发生制原则核算保养套餐;4、数据统计误差。

这些企业基础性管理工作中存在的问题,违反了集团内控制度的相关规定,违背了会计核算的基本原则,致使公司绩效工资产值比数据失真,同时部分员工也产生了误解,企业基础管理工作没有得到很好的落实。对此,集团公司对相关责任人进行了严肃处理。

分析产生问题的原因:一是部分干部员工主观上偏重营收与产值的实现,没有按照集团内控制度要求进行产值

确认,对基础性管理工作疏忽、不重视;二是部分员工平时疏于对内控制度的学习了解,对制度流程不了解、不熟悉,执行意识不强;三是少数干部虽有基础工作检查,但个人信任代替流程制度,没有认真监督,重业务、疏管理。

基础性管理工作是企业内控制度的重要组成部分,内控制度的执行质量决定了企业的运行质量,明都汽车的高质量发展离不开基础性的管理工作。近期,集团公司将下发关于售后产值、工时绩效数据统计口径的相关规定,将进一步促进使数据管理有章可循,有据可依,促使绩效核算公开化、有序化、规范化,这不仅是我们企业精细化管理的要求,也是防微杜渐预防舞弊行为的需要。

无规矩,不成方圆。希望各4S店从中汲取教训,对照问题自查自纠,不断加强基础管理工作,切实执行集团公司各类内部控制制度,促进内控制度建设,真正实现明都汽车集团的高质量发展!

## 差距是一步一步走出来的

邵阳新奥4S店 胡林

前几天跟本小区的一位二手车总监通电话,他告诉我已完成本月的认证车任务。当时听了感觉非常震惊,以往任务达成一直是困难户的他是如何提前完成了当月任务的?

原来,他的“星火燎原”计划实施初见成效了。

犹记得20年初,受疫情的影响,传统销售模式受到了大力冲击,工厂及集团一度组织大家开展抖音线上营销。大家开始摸石头过河,尝试新媒体营销直播卖车。后来随着形势好转,线下进店客流增加,大家都逐渐放弃了这个新媒体营销。只有他还在不断的更新小视频、拍段子,当时也没见他有什么销量,觉得纯属娱乐了。今年年初他突然神秘兮兮地跟我说:他做了一个“星火燎原”计划,整合当地市场的车商一起直播卖车,挑战连续直播30天,看看有没有销量……滔滔不绝地讲了一大堆。让我来关注他的直播间,给他刷人气刷礼物。抱着探索学习的

心态,观看每晚7:30-9:30的直播,从开始的全部是托儿,到直播一周左右陆续有几个客户,到慢慢地几十人观看,到现在的200多人观看,场均1万浏览量,1000+回复量,粉丝从1千多到3万多,陆续开始有产出收车、卖车...

我们慢慢与他的差距越拉越远,当市场出现新媒体营销热潮的时候,我们就应紧紧把握住机会,及时分析原因并制定出相关的政策,加以落实。敢想敢干、坚定执行在他身上体现的淋漓尽致,这不正是我们打工人在职场上能力差距的体现吗?

成功没有捷径,改变就在当下!也许就因为它这一瞬间的出现,你便破茧而出,差距不是一天形成的,懂得抓住机会,缩短差距的人,会首先登上成功的彼岸,迈开步子走起来吧,哪怕每天坚持一小步,一段时间后,回头看,你已经把一大帮人远远地甩在你身后了。