

案例

一汽大众整车销售过程控制流程图

责任部门/人	流程	说明
营销部/销售顾问、销售经理	客户沟通	按一汽大众要求配置人员、设施、环境
同上	识别客户需求	制订广告计划和销售计划
销售经理	有关要求评审	对与售车有关要求按标准进行评审
销售顾问	签订销售合同	
	收车款	
	客户提车	
服务部	讲解相关知识	
	交车仪式	
营销部/销售顾问	是否需要“一条龙”服务	客户已购车辆未及时提走，做好客户财产保护
同上	跟踪回访	100%回访，客户满意度分析及改进
	客户档案转服务部	向客户介绍维修服务项目