汽车4S店前台日常管理制度

一、前台正常上班时间为：早上8：20---中午12：00，下午13：00---18：00

二、前台早上8：30准时召开早会（需打领带，带工牌），前台服务顾问汇报当天预约客户情况，当天工作安排。早会结束进行前台卫生清洁、接车前的准备工作。

三、休息必须严格按照值班表休息，如需调休，填写调休单，填好工作代理人，部门经理签名。

四、接电话礼仪和交车礼仪：

1、服务顾问必须统一说：您好，XXXX前台，请问有什么可以帮到您！

2、客户离店统一说：先生，欢迎您预约下一次的定期保养，请慢走！

3、服务顾问3日DC回访

五、主动预约客户--准备客户信息（维修档案，客户资料等）—联系客户—接受预约—告知客户服务项目和时间、价格等服务信息--确认预约—登记预约信息（客户预约登记表）致歉并结束通话预约结束更新预约排班表—后续跟踪通知业务部门做预约进站的准备。

六、1、前台不能乱放，乱扔资料文件夹等，保持前台的整洁和形象。发现一次出发20元。

2、服务顾问不得随意离开前台，特殊情况得请示部门经理

七、前台服务顾问站岗管理：

1、每天轮流站岗，做好1分钟响应客户。

2、维修接待区必须妥善安排停车位置，不得有车辆堵在门口或通道上，如发现罚款20元。

八、前台服务顾问每天做好当天的维修单整理并确保现金都交财务，下班之前关闭空调、电脑和大门。

九、售后部员工要配合其它部门工作，服从公司领导的安排，不得与其它部门闹矛盾，顶撞领导，做到团结友爱，互相帮助。

当天值班人员应注意的事项：

? 当天值班人员负责前台的卫生（地板，烟灰缸，茶水等）

? 接车夹上的接车资料等应及时补充，客户看过的资料不能乱放，统一放回资料夹。

? 客户到店后及时给客户倒第一杯水，客户走后及时调整好座椅位置和卫生

? 前台灯光根据具体情况及时开和关。