# 交车流程改善（精选）

来源：网络 作者：天地有情 更新时间：2024-10-17

*第一篇：交车流程改善（精选）交车流程改善总结我们最近几个月以来，为了提高我们店的SSI成绩，同时也为了落实和提高客户的满意度，各个中层分别去考察了别的4S店的交车流程，并且经过大家的研究和讨论，选择了一套觉得适合我店的交车流程。我们的交车...*

**第一篇：交车流程改善（精选）**

交车流程改善总结

我们最近几个月以来，为了提高我们店的SSI成绩，同时也为了落实和提高客户的满意度，各个中层分别去考察了别的4S店的交车流程，并且经过大家的研究和讨论，选择了一套觉得适合我店的交车流程。

我们的交车流程现在改为先让客户验车，进行车辆的确认。然后再和客户讲解车上的功能和安全注意事项，营造一个让车主觉得车子已经是属于他的氛围。然后再客户了解了车子的功能后，热情还未消退的时候，举行我们的交车仪式，把客户的激情在交车音乐和交车人员的集体鼓掌恭喜他的时候达到最高。再和客户谈保险和精品，这个时候由于我们的准车主还在兴奋点上，基本对我们店和我们的销售顾问会有一个很好的感觉，这个时候谈确实会起到事半功倍的效果，因为这个时候客户关注的是自己的车子上还缺少什么，还需要什么，避免了客户在签订单的时候，会只把注意力集中在车价和赠送的精品上，这个样子会好谈的多，同时也提高了我们专营店的精品产值。

在以前的交车流程中，基本处在一个进来让客户确认车，然后就立刻刷卡刷保险，给客户的感觉就是先钱后货，无法营造一个归属感和尊贵感。而现在改进了我们的交车流程后，客户会觉得我们的服务都到位了，甚至超出了客户的期望值的时候，自然刷车款和刷保险也就是水到渠成的事了。

其实我们的改善流程也没有什么大的变化，主要把付款这个环节放到了最后。这个灵感也来源于现在的其他服务性行业。比如现在上档次的酒店，都是先吃饭后付钱。哪怕现在是再小的饭店也都是这个样子，当然，除了一些国营企业，做超市式管理的饭店，比如说知味观，新丰小吃等，这个和企业的内部管理有关，至少目前绝大多数饭店都是先吃再付，但是和店主以前的担虑相比较，比如说担心会不会有吃”霸王餐”之类的，但是事实上是很少出现这样的情况，为什么？因为酒店的管理模式在改善，他们同样也要提高客户的满意度，增加客户的回头率。有如此好的前车之鉴，我们用下“拿来主义“，又有何妨？

变则通，通则能达，万法不离其宗，道出同源。我们本着学习的态度，去借鉴一切我们可以学习和借鉴的东西，甚至稍加改动，只要是有利于我们汽车销售，有利于提高SSI成绩的，拿来主义，用又何妨，我们做汽车销售的，就是要有举一反三的能力，要有“三人行，必有吾师“的虚心。汽车行业也是服务性行业，其他服务性行业的东西很多其实我们都是稍加改动就可以拿来用的。

当然，我们在改善了我们的交车流程以后，我们的客户满意度有了提高，而精品产值和投保率则有了明显的提高，相信我们的“精致服务，和诚打造“并不是一句口号，我们会仔细，用心，全身心的把整个过程都踏踏实实的落实到每个细节上去。切实提高我们的SSI成绩。

同时，我们不能被一时的微小的进步所蒙蔽我们的眼睛，艺无止境，同样，服务也是没有止境的，我们需要保持一直探索的精神，把我们做好，做大，做强！

**第二篇：交车流程**

尊敬的先生/女士：

你好。首先恭喜您成为一汽大众新车车主，为使我们的服务更加完善、快捷，也为了让我们能更好地配合，在提车时参照此流程。我们的整个交车过程需要120分钟，请耐心等待。同时希望为我们提出宝贵的工作意见。追求卓越，尽善尽美。

交车前准备

内容：确保车辆准备就绪、无故障、清洁。

介绍交车流程

内容：介绍交车流程及所需时间。

验收车辆并签字

内容：向用户介绍《PDI检测表》检测项，顾客无异议时，请顾客签字。

缴款

内容：对车辆各项费用进行说明，购车款、保险费、装饰费。并进行缴款。

移交随车资料和物品

内容：向用户移交随车资料、说明书、保养凭证、随车工具，并由顾客签字确认。

解释产品功能及注意事项

内容：解释产品内饰、配置和功能，解答顾客的疑问，讲解车辆规范操作要领。

交车仪式

内容：介绍服务顾问，讲解维修保养周期及质量担保规定，介绍售后服务预约流程，24小时救援服务和热线电话，举办交车仪式，赠送礼品，合影，留念。

满意度调查

内容：询问顾客在进店到成交有什么不满意的地方或者意见建议，以便我们做得更好。

欢送顾客

内容：提醒顾客加油，告知具体位置及油号。

友情提示：

1.交车时间较长，请合理安排您的时间，以免给您的工作，生活带来不便。

2.车辆装饰是在新车交付后进行的，我们将根据您的情况安排做装饰的时间。

**第三篇：新车交车流程及准备工作**

商用车标准交车流程

一个标准的交车环节包含以下几个方面：

1、交车确认；

2、准备交车；

3、交易过程；

4、技术讲解；

5、交车仪式；

6、送别客户。

以下从上述六个环节分别来探讨每个环节可能涉及的内容：

1、交车确认-车辆到达经销商处并经过PDI确认无问题后，销售顾问即时和客户联系预约交车时间

告知客户交车的流程和时间(可询问客户最关注哪个步骤并记录或与客户确认一条龙服务/衍生服务的需求及完成状况)

征得客户同意，以客户方便的时间约定交车时间及地点

提醒客户带齐必要的文件，证件和尾款

预定交车日期发生延迟时，第一时间主动向客户说明原因及解决方案

2、准备交车-交车前对车辆、相关文件、人员、当天接待的准备

——车辆

交车前一日由售后服务部门支持完成新车PDI检测，检测人员和销售顾问再次确认并在PDI检查单上签名确认

清洗车辆，保证车辆内外美观整洁

重点检查灯光、车窗、后视镜、烟灰缸及随车工具等

——文件

随车文件：使用手册、保修保养手册、使用光碟、合格证、出厂车检验单、车架号、发动机号拓印本、照片等

各项缴费收据及发票(发票时间必须与保养保修手册的黄联时间一致)

其他相关文件：费用清单、交车确认单、交车服务验收清单、满意度调查表等

——人员

在前一天做好车辆准备，并告之相关人员

明确告知销售经理、服务经理、客户经理等相关人员预约的交车时间，让他们了解客户信息

——当天的接待

销售顾问(主管或经理有空时也可参与)到门口迎接并祝贺客户

为客户挂上交车的识别标志

3、交易过程-包括文件手续、交费及其他物品的交接

向客户概述交车流程和所需的时间并征询客户意见及认可

利用准备好的各项清单与客户结算各项费用，结清费用后与客户致保险部购置车辆保险

移交有关的物品：用户手册、保修保养手册、保险手续、行驶证、车辆钥匙等等

文件手续工作应在最短时间内完成

4、技术讲解-主要是结合客户用车需求和车辆状况做实际的使用讲解，包括车辆的使用和售后服务

——销售顾问讲解

销售顾问将客户带到新车旁，利用《交车确认单》首先确认车辆并点交原厂配件、工具等，并陪同客户绕车检查

结合车辆实车说明用户手册，其余各项文件皆应打开逐项逐条说明让客户了解，并提醒客户详细阅读

——售后服务讲解

在交车区销售顾问介绍服务顾问交换名片

售后服务顾问向客户介绍售后流程及其注意事项

保养手册必须打开面向客户，让客户明确看到保修政策的内容并签字

维修接待介绍车辆检查、维修的里程及日程

维修接待说明保修内容和保修范围，强调保修期限

介绍售后服务的营业时间、服务流程及服务网络、服务特色等

点交完车辆后，还须点交证照，票据等书面文件，与客户逐一核对，需勾选签字的地方恭请客户签名

确认无误后装入资料袋，交给客户

5、交车仪式

所交新车披挂红绸缎，准备好车钥匙、鞭炮等

销售顾问，店内有空闲的人员都可到席参与交车仪式并向车主道贺

现场全体人员与新车合影留念，影毕全体鼓掌，并放鞭炮以表示热烈祝贺

6、送别客户

告之客户将来可能收到销售或售后服务满意度电话或问卷调查，请客户予以支持

请客户推荐有望客户前来赏车试车

再次恭喜并感谢客户

车辆挂牌流程

车辆在交车完毕后，销售顾问与客户确认车辆上牌事宜。机动车新车注册登记

1、需提交的材料：

（1）机动车所有人的身份证明：单位持《全国组织机构编制》规定的单位代码证书复印件、山东省组织机构信息卡及代理人身份证复印件；个人持本人居民身份证或居民户口簿及复印件，暂住人口持本人居民身份证和有效期1年以上的暂住证及复印件；(2)购车发车票等机动车来历证明；

(3)国产机动车整车出厂合格证明或者进口机动车进口凭证；(4)车辆购置税完税证明或者免税凭证；(5)机动车第三者责任强制保险凭证；

(6)法律、行政法规规定应当在机动车注册登记时提交的其他证明、凭证。

2、办理程序：

（1）机动车所有人填写《机动车注册登记申请表》（填写说明在表后），持注册登记资料到受理窗口办理注册登记审核手续；（2）交验机动车辆；

（3）经审核资料，检验车辆符合规定后，您的手续便通过业务厅内部传递办理，您将在窗口工作人员指导下，依次办理车辆注册登记手续。

（二）机动车的检验

1、交验机动车行驶证和第三者责任保险（目前，根据上级指示，暂缓）；

2、交验车辆；

3、经初检和上线检测合格后到车管大厅，交费后签章。

4、五莲、莒县和岚山辖区的车辆，到当地车管分所办理车辆检验手续。

简易流程

为客户准备好如下资料：

车辆发票、购置税发票、购置税二维码、注册登记发票、车辆合格证、车辆拓号条码、车辆照片、交强险副本、合格证复印件（2）发票复印件（2）车主身份证复印件（3）保险：

1、车辆合格证复印件

2、车主身份证复印件

3、发票复印件 购置税：

1、购置税发票

2、购置税二维码

3、车主身份证复印件

4、发票复印件

5、合格证复印件 购置税缴纳地址：

日照市临沂北路269号东港区行政服务中心二楼（临沂路与济南路交汇处北行100路西）车辆登记注册：

1、车辆发票、注册登记发票、车辆合格证、车辆完税证明、车辆拓号条码、车辆照片、交强险副本、发票复印件（1）车主身份证复印件（1）新车挂牌地址：

日照市交警支队车辆管理所（204国道奥迪汽车路口东行100米凌云二手车院内）东港大队车辆管理所兴海路68号（兴海路与东关南路交汇处东行50米路南）

**第四篇：汽车销售——交车流程及注意事项**

资料分为三大类，交给客户的、上牌（或临时牌照）所需要的、交DOSS所需要的（公司留档需要的）

上牌

临时牌照所需：

1.合格证复印件；

2.发票注册登记证复印件

3.身份证复印件

4.交强险副本复印件

5.临时牌照申领表（去之前填好）

（注，领牌处收复印件，验原件，费用50元）

上牌所需资料：

一．买购置税所需资料

1.合格证原件2.身份证复印件（外地的，要将身份证与居住证复印在一张A4纸上）

3.购置税申报表（在正反两面声明人签字处签上客户的名字，并填上上户日期）4.发票报税联原件

（注：买税必须刷卡，事先告知客户将钱转入一张银联卡上；客户刷卡后会出两张小票，一张客户签名留档，另一张交予客户；一张完税凭证交予客户；完税证书两联，撕开，正本交予客户，副本上户用；扫描完后，买税人员会将合格证原件和客户的身份证复印件交还给上户人员）

二．上牌所需资料

交完购置税后，将1.身份证复印件（外地的，要将身份证与居住证复印在一张A4纸上）2.合格证原件3.交强险副本原件4.发票注册登记联原件5.脱号贴、车辆照片

6.完税证副本一起交到上户处排队7.按揭客户必须带上抵押材料

（注：上户需要客户本人和车辆到场照相、验车，上户大概所需时间要根据当天排队人员的多少来定，一般情况为两三个小时。领到行驶证和注册登记证过后，可以选择在本4S店等到下午五点半领取牌照，也可以客户独自去航天立交外侧的锦泰丰田4S店内领取）

DOSS需要的资料：

1.身份证复印件（公司客户为组织机构代码证）

2.发票复印件

3.合格证复印件

4.合同原件

5.三包凭证首页复印件（公司客户没有三包凭证）

6.保养手册第二页（黄联）

7.出库单（绿联）

8.交车检验表

9.交车客户验收清单

10.个人购车客户信息表

客户当天到店，价格谈好之后，准备签合同。去销售二部拿两份合同，填好内容后，客户签字。（注：按揭客户、二手车置换等要在合同中注明：此价格仅限····；不用填写的部分，合同背面，要用斜线划掉）带客户去一楼财务室，将合同和客户身份证交予收银员，在收银员收钱的时候，登陆销售系统，做好往来单位（也可叫不忙的同事帮着做）。交完钱后将收据交予客户，拿着合同到销售二部盖章，给徐磊做好登记。并将身份证复印三张。

将盖好章的合同交予客户一分，跟客户约定好，后面的交钱提车事宜，送客户出门，并提醒其提车当天带好合同与定金条。

送走客户后，进入销售系统，做好订单。

银行按揭客户，及时将合同与客户身份证复印件交给韦玉婷，申报并做好登记。中途要给银行业务专员和客户打电话，询问按揭办理情况，并协调出现的问题。

交车前天或当天，在客户到店之前，调回车辆，并清洗打理干净，检查车身漆面、外观等是否有损伤，有则及时想办法处理，处理不掉的想办法更换车辆。（调车流程：查到需要调回车辆所在库房、自编号，去销售二部领取钥匙、签字，并开好出门条，最好还要准备好油桶；再到前台借辆试驾车，签好用车单，拿到钥匙；和其他调车人员出门调车）

客户到店之前，将资料包和合格证领取出来，注意中应有：使用说明书、保养手册、三包凭证（公司客户没有）、备用钥匙、点烟器、车辆照片、拓号贴等，离开前清点好，并签字签名。填写好三包凭证与保养手册首页，并注意在保养手册首页上注明首保：3000-5000km，二保：6000-10000km。复印三包凭证首页，撕下保养手册黄联。取出个人客户信息表、交车检验表、验收清单等表格填写完备。

客户到店后，首先拿着交车检验表邀请客户一起看车，检查车身外观、漆面、车窗、发动机、大灯等部件是否完好正常，检查完后，请客户在检验单上签字。

然后带客户去财务交钱。交钱需要准备合同、定金条、合格证复印件、客户身份证复印件、缴款结算单，缴款结算单需客户到店前填好。刷卡客户，所刷卡数不能超过两张，超过则会产生手续费（需提前向客户提醒）。

刷完卡，交完钱后，拿着财务签好字的结算单，带客户到二楼保险部出保险。需要向保险业务员交客户身份证复印件、合格证复印件，并注明销售顾问及开票金额。在客户购买保险前，取一份保险勾选表，向客户解释每份保险的功用，并建议其购买主要险种。协商好后，在表上勾选，并注明具体保额，交予业务员出保险。也可在一楼电脑上的试算表上，事先算出保险费用。

客户在等出保险的过程中，下楼办理发票事宜。将订单提交部门经理审核（雷哥、张老师、毅哥都可以，他们不再时找琳姐也行）。如果订单超限，则需填写好超限单，找胡经理签字，胡经理不在时，打电话向其说明情况即可。然后拿着结算单、超限单到销售二部开出库单，出库单一共五联，徐磊签好后，销售顾问签字，部门经理签字。然后拿着出库单和结算单去二楼财务室，财务签字，并撕一联结算单，再到销售二部，徐磊签字，撕去结算单上面一部分和一联出库单，再拿着结算单剩余的部分和一联出库单去一楼财务开发票。最后剩余两联结算单，红联最后交予客户当出门条，绿联留着doss资料。

在等发票期间，整理好要交予客户的资料、doss留档资料、上牌所需资料。发票和保险都出来后，带着客户选号。选号号后，带着客户开着车去上户区，交购置税，照相，验车。买好购置税，上户所需材料交予上户工作人员后，嘱咐客户在上户区耐心等候，照完相、验完车后回到4S店办理其他事宜，销售顾问则回到店内。

回来后，去销售二部领取该车加装单，并领取相关物品，需要加装的大件（如导航、贴膜、氙灯等）及时到加装区排好队，或与相关人员协商好加装时间，再通知客户加装时间，并和相关人员协商好。客户从上户区回来后，及时安排能做的加装，并将赠送物品赠予，带客户去加油站加油。下午五点半，车牌回来后，上好牌照，将工具包（使用说明书、保养手册、三包凭证、备用钥匙、点烟器等）、发票（发票联、抵扣联）、保险相关手续（尽量再买好保险后就直接交给客户）清点给客户。合影留念、系红丝带、介绍服务顾问（一般将服务顾问名片给他，并说明情况即可），送其出门。并嘱咐其给回访电话打满分，提醒其加装时间。

客户离开一个小时左右后，打电话询问其一路是否平安，并在次叮嘱其打满分。

预交保费办理过程

交款时在财务交1000元保费，开收据、盖章。领取收据和预存保费协议书（填写好），去一楼保险部，领卡盖章。领卡后，拿张白纸，写好客户姓名、电话、身份证号、车架号、发动机号，去维修部，找当日值班服务顾问，开好加装单，拿着加装单，去库房处领取贴膜加装单，并带着客户领取雨刮水和然后添加剂。

按揭流程

招行：

在签订合同签要审核客户的资质，一般需要房产和社保

车价谈好后，给客户算好按揭手续费（贷款金额\*3.17%+贷款年限\*1000），然后算利息（14.5%\*贷款金额），月供=本息/期数。签合同时在合同上注明：招行按揭，贷款金额为···，手续费···，此车价仅限按揭购车，若全款，价格为···（一般上浮两三千）。一般贷款期间都要求在我公司购买保险，第一年需缴纳1000元的续保押金（可以将其转变成预存保费，送出量子车身膜）。提车时间注明：按揭通过

合同签完，送走客户后，第一时间将合同和客户身份证交予韦玉婷处，上报给银行业务员。银行业务员会致电客户，交代其需要准备的资料，并去办事处签订贷款合同。合同签订后，就等待审核通过。通过后，银行会给客户短信，也会通知韦玉婷。这期间销售顾问要与客户保持联系，询问按揭办理情况，出现问题后要及时协调（比如吹促客户交

资料，跟银行业务员沟通，询问存在的问题，等等）。按揭通过后，就准备好车辆，通知客户验车交首付，手续费，买保险，续保押金，上牌费用。并将客户的还款银行卡，交予韦玉婷扫描。告知客户，银行的贷款到我公司账上后，就会马上通知其过来提车，大概需要一两天的时间。

填挂账单，找各位领导签字，然后开票出库。发票开出来后，交到韦玉婷处扫描。然后就等银行放款，到帐后，通知客户提车上牌。

**第五篇：一次性现款交车流程**

整车销售流程

一、全款销售流程

1、销售顾问带领客户到财务交订金。财务给客户开据订金收据。

2、车到后，销售顾问通知客户提车，询问好客户交款方式，（现金，刷卡，支票）。

3、带领客户到财务交车款，财务收取客户订金收据，给客户开据全款收据，如客户只提单车，直接开据汽车大票。

4、客户如刷卡支付车款，需到帐后，领取合格证。支票支付车款，需要到账后方可提车，领取合格证。

5、客户所选车辆如果是银行贷款车辆，需要车款到贷款银行，才能领取合格证，然后进行后续手续。

6、大票一经开出，车辆不得在店内存放。如客户在店内上牌照，销售顾问作为第一责任人必须保证售出车辆在交付给客户前的完好。

二、贷款销售流程

1、销售顾问接待需要贷款购车的客户，需将办理贷款相关手续及要求告知客户，具体内容根据每家银行或金融公司的要求来定。

2、签订购车合同，并注明贷款车辆，与财务做好沟通。

3、待客户集齐贷款手续，销售顾问尽快联系贷款的银行或金融公司，给客户办理贷款审批。

4、客户贷款审批通过，拿到放款通知书后，销售顾问联系客户，到店看车，确认好所选车辆，带领客户到财务交首付款，同时将放款通知书交到财务。财务见到首付和放款通知书后，方可给客户开具汽车大票。

5、贷款车辆必须在4S上牌，上全险，如出现客户自行上牌上保险情况，出现任何问题由销售顾问负责。

6、车辆上牌之后，销售顾问将车务手续集齐，交给银行，做贷款抵押，手续交接时需做好记录，如出现车务手续丢失，追究其本人责任。

7、银行将贷款额放到公司财务账户，销售顾问主动联系财务人员，询问贷款客户贷款金额是否到账，到账后方可通知客户到店提车，进行后续交接手续，如出现车款未到，客户将车提走，由销售顾问交齐车款并负责追缴客户欠款，待客户交齐全款后退还销售顾问垫付车款，否则不予退还。

8、凡二级经销商的车不接受贷款业务，公司只接受一次性全款提车的业务，二级给财务全款，公司再放车。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找