

BẢN TÌM HIỂU Ý KIẾN KHÁCH HÀNG VỀ BÁN HÀNG

Để hoàn thiện dịch vụ tại đại lý Toyota, mong Quý vị tự mình trả lời trực tiếp, đầy đủ, khách quan các câu hỏi dưới đây và gửi về cho chúng tôi đúng thời hạn ghi trên phong bì. Chúng tôi xin gửi tặng Quý vị một món quà nhỏ ngay khi nhận được bản đánh giá của Quý vị.

Người trả lời:..... (là người trực tiếp tham gia vào quá trình Ngày nhận xe:.....
Địa chỉ liên lạc :..... Kiểu xe:.....(vd: Camry, Altis,..)
Điện thoại liên lạc:..... Số khung:Biển số:.....
Tên chủ xe:..... Xe đ-ợc mua tại Đại Lý:

Xin Quý vị vui lòng đánh dấu (✓) vào ô "☐" thích hợp của các câu hỏi dưới đây.

THÔNG TIN CHUNG				
Mục đích sử dụng chính dành cho:	<input type="checkbox"/> Công ty và văn phòng	<input type="checkbox"/> Nhu cầu cá nhân	<input type="checkbox"/> Cho thuê và vận tải	<input type="checkbox"/> Đa dụng
Chiếc xe này là:	<input type="checkbox"/> Mua lần đầu	<input type="checkbox"/> Mua thay thế Xe cũ:.....	<input type="checkbox"/> Mua thêm Tổng số xe đã có:..... Số xe của Toyota:.....	
Lý do chọn mua:	<input type="checkbox"/> Th-ơng hiệu <input type="checkbox"/> Gia cả hợp lý	<input type="checkbox"/> Thiết kế nội/ ngoại thất xe <input type="checkbox"/> Uy tín của Đại Lý	<input type="checkbox"/> Dịch vụ sau bán hàng <input type="checkbox"/> Lý do khác.....	
Quý vị có biết về dịch vụ tài chính Toyota không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không			
Nếu "Có", thông qua nguồn nào:	<input type="checkbox"/> Nhân viên bán hàng Đại lý <input type="checkbox"/> Nhân viên TFSVN <input type="checkbox"/> Báo chí <input type="checkbox"/>			
Quý vị có nhận đ-ợc sự -u đãi nào khi mua chiếc xe này không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không Nếu "Có" xin Quý vị vui lòng ghi cụ thể:			
Quý vị có tiếp tục chọn mua xe Toyota hoặc giới thiệu cho bạn bè/người thân	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không			
CƠ SỞ VẬT CHẤT ĐẠI LÝ (THAY ĐỔI)				
1. Vị trí của đại lý thuận tiện.	<input type="checkbox"/> Thuận tiện	<input type="checkbox"/> T-ơng đối thuận tiện	<input type="checkbox"/> Không thuận	
	Tốt	Khá	Trung bình	Kém
2. Cách sắp xếp trong phòng tr- ng bày hợp lý & thu hút.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Phòng tr- ng bày tiện nghi và dễ chịu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Phòng tr- ng bày có đầy đủ thông tin về xe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KHỞI ĐẦU BÁN HÀNG (MỚI)				
Khi đến phòng trưng bày, Quý vị có được:	Tốt	Khá	Trung bình	Kém
5. Nhân viên đại lý chào đón ngay không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Nhiệt tình đáp ứng các yêu cầu liên quan đến mua xe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QUÁ TRÌNH GIAO DỊCH (MỚI)				
7. Quá trình thương lượng diễn ra nhanh chóng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Được hướng dẫn thủ tục thanh toán/tư vấn tài chính	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Dễ dàng hoàn tất giấy tờ mua xe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BÀN GIAO XE (THAY ĐỔI)				
10. Thời gian giao xe đúng nh- đã thoả thuận/hợp đồng.	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không			
11. Tình trạng xe khi bàn giao (sạch sẽ, không trầy xước)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Quý vị đã đ-ợc giải thích:				
12.1- Cách sử dụng và điều khiển xe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.2- Sách hướng dẫn sử dụng xe, chính sách bảo hành, lịch bảo dưỡng định kỳ, sách an toàn Toyota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Quý vị đã đ-ợc giới thiệu:				
13.1- Cố vấn dịch vụ lúc giao xe.	<input type="checkbox"/> Có (trực tiếp giới thiệu hoặc gửi danh thiếp)			<input type="checkbox"/> Không
13.2- Các hoạt động chăm sóc khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Khi giao xe có được kèm theo sự kiện đặc biệt gì không? (chụp ảnh, quà tặng...)	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không			
NHÂN VIÊN BÁN HÀNG (THAY ĐỔI)				
15. Lịch sự, nhã nhặn và thân thiện.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Xử lý công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Thực hiện đúng lời hứa/thoả thuận trong quá trình bán	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Nhân viên Đại lý liên hệ lại với Quý vị sau khi giao xe.	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không			
19. Mức độ hài lòng của Quý vị với toàn bộ quá trình mua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NHỮNG Ý KIẾN KHÁC				
20. Theo quý vị, tại Đại lý:				
20.1- Điều gì gây ấn tượng tốt nhất				
20.2- Vấn đề gì cần cải thiện nhiều nhất				
Ý kiến khác				
Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý vị !				