

售后调查流程概览

在线进行，主要为单选题。自动发送给客户。

	2026
# 问题	8 个必答题 + 1 个可选逐字记录
推荐 - NPS & OSAT	推荐 - NPS 与满意度（NPS 方法） 评估量表 1-10 无颜色编码 紧急警报：是，当 OSAT < 9 时
调查亮点	第 1 次提醒（首次邀请后 +5 天）+ 第 2 次提醒（第 1 次提醒后 +10 天） 调查实地开放期限为 30 天（自首次邀请起算） 合法利益（全球范围，除欧洲额外市场、德国、奥地利和波兰外）
实地调研	调查渠道：电子邮件/短信 服务录入关闭后 3-8 天



2026 年 NPS 售后问卷

N°	M/C*	问题	答案	筛选/条件	KPI 计算	短标签	QID
1	M	您对您的整体服务部门体验的满意度如何？	1-10 分，从“完全不满意”到“完全满意”	紧急警报触发条件 - 8 分及以下	净推荐值 (NPS)	整体满意度	OSAT
2	M	您向他人推荐本服务部门的可能性有多大？	1-10 分，从“完全不可能”到“极有可能”		净推荐值 (NPS)	推荐 - 研讨会	RECO
3	M	您对预约服务时能否方便地选择适合您的时间感到满意吗？	1-10 分，从“完全不满意”到“完全满意”		净推荐值 (NPS)	预约服务	MEET
4	M	您对服务顾问理解您服务需求的意愿满意程度如何？	1-10 分，从“完全不满意”到“完全满意”		净推荐值 (NPS)	能力	需求
5	M	您对服务顾问就您的玛莎拉蒂所需完成工作的解释满意程度如何？	1-10 分，从“完全不满意”到“完全满意”		净推荐值 (NPS)	待完成的工作说明	下一步
6	M	您对所提供的交通协助（礼宾车或其他）满意度如何？	1-10 分，从“完全不满意”到“完全满意”		NPS 占比（不包括“未提供选项”，“未提供”占比	交通协助提供	MOBI
7	C	提供了哪种交通援助解决方案？	未提供 租车 经销商提供的玛莎拉蒂礼宾车 其他品牌的代步车 其他	若交通援助服务评分 = 1-10 分	各选项占比	交通援助解决方案	MSAT
8	M	本次到访是否已正确完成所有要求的工作？	是 否		“是”占比	FFV	FFXV
9	M	您对服务后收到的服务部门个性化跟进联系满意程度如何？	1-10 分，从“完全不满意”到“完全满意” 未收到联系		NPS 占比（不包括“未收到联系”） “未收到联系”占比	跟进满意度	客服关怀
10	C	请分享任何有助于该服务部门未来提供更佳体验的额外反馈或建议。	逐字记录（可选）			最终逐字记录	FVER
11	C	玛莎拉蒂将以您的名义将您的回答分享给您的服务部门。	是的，我同意 不，我想以我的经销商身份保持匿名	如果选择“否”，则不进行 HA，无论 Q1 得分如何	“是的，我同意”占比	匿名	ANOM

*问题的措辞可能与FOCUS中的内容略有不同。

客户满意度 KPI

// NPS //

什么是 NPS?

净推荐值 (NPS) 表示客户向他人推荐该经销商的意愿。

#	售后客户体验调查文本
Q2	您向他人推荐本服务部门的可能性有多大?



“完全不可能”



“极有可能”



贬损者
(评分 1-6)

= 不满意
客户

中立者
(评分 7-8)

= 满意但缺乏热情
客户

推荐者
(评分 9-10)

= 狂热爱好者

公式:
 $\% \text{ 推荐者} - \% \text{ 贬损者} = \text{NPS}$

客户满意度 KPI

// 交通协助提供 //

调查问题 #6 #7

这是**提议**在服务执行期间为客户提供的替代交通解决方案。这可能不仅仅是一辆代步车，还可能包含出租车代金券、配备司机的公司车辆接送服务、付费租车等。非交通类出行服务的一个例子是：在经销商处为客户预留一个独立办公室，并在服务期间提供网络接入。

为了管理代步车车队和供应商服务，强烈建议在初次预约通话时询问客户的出行需求。
***注意：**即使您认为客户不需要出行服务，**服务提案仍是必须提供的**

交通协助服务提供率的计算方式为：“是”选项 占已完成调查总数的比例。
因此，**服务提案对所有 (100%) 客户均为强制性要求。**

在与客户进行离职面谈时，重点强调“已提供替代运输方案”这一事实。

客户满意度 KPI

// 跟进 //

调查问题 #9



跟进联系

新车辆交付或服务工作完成后，必须致电客户（在特殊情况下，可通过电子邮件或信息替代）



时间

联系必须在以下时间进行：
- 在第 3 或第 4 个工作日（销售）
- 在第 2 或第 3 个工作日（售后）
车辆交付后，在调查链接发送给客户之前。
(具体时间可能因市场而异)



通话目的

本次通话的目的是：

1. 确保客户对车辆感到满意。
2. 核实客户是否对选项及功能有任何其他疑问。如果回答“是”：请通过电话说明或提议第二次配送流程。
3. 提醒客户即将收到的质量调查问卷，并告知推荐评分规则（仅 9 分和 10 分被视为正面评价）。



注意

若客户在通话中表达不满，应借此机会在发送调查问卷前识别根本原因并挽回客户满意度。

客户满意度 KPI

// 首次即正确修复 //

调查问题 #8

该指标用于评估客户要求的所有工作是否在单次到店维修期间全部完成。

为更好地管理客户到店服务，务必确保工位可用性，提前预留时间、工具、人员、备件及其他资源。

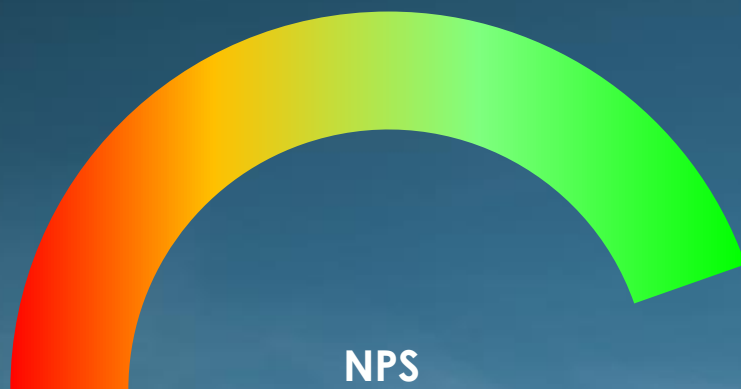
在接收车辆后（及进行维修期间），必须立即告知客户已发现的额外问题、关键点以及是否可在本次拜访中修复，并同时说明相关费用。
同时，还需获取客户的确认（具体视经销商设定的费用上限而定）。

注意：如果流程需要客户第二次到访（且工单必须关闭，例如车辆需要行驶一定距离以确认问题是否解决），请在离店面谈期间着重向客户说明：其再次返回服务并非因为经销商能力不足，而是遵循维修规程的要求。

若在服务执行过程中发现其他问题（且无法在同一到访期间修复），必须明确告知客户问题所在及原因（如：备件短缺、预约超量等）。
须向客户提供新的（最近的）上门日期，并说明所有最初要求的工作均已按要求完成。

从 NPS 到 SXI

上一年度



NPS

净推荐值 (NPS)

2026



SXI

卓越体验指数



从单一 KPI 迈向以驱动客户满意度为核心的复合指数

从 NPS 到 SXI

新战略涉及从单一关键绩效指标 (NPS)
转向以驱动客户满意度为核心的复合指数。

销售指数

销售 NPS 50%
交付满意度: 25%
跟进满意度: 25%

+

售后指数

售 NPS: 50%
首次即正确修复: 25%
交通协助满意度: 25%



新指数得分可在何处查看？

您将在 FOCUS 平台上查看新指数。

要访问 FOCUS 平台，您必须：

1. 转到 ModisCS+ 门户
2. 使用您的有效玛莎拉蒂用户凭据
3. 点击 Focus 菜单，系统将自动重定向至 FOCUS 平台



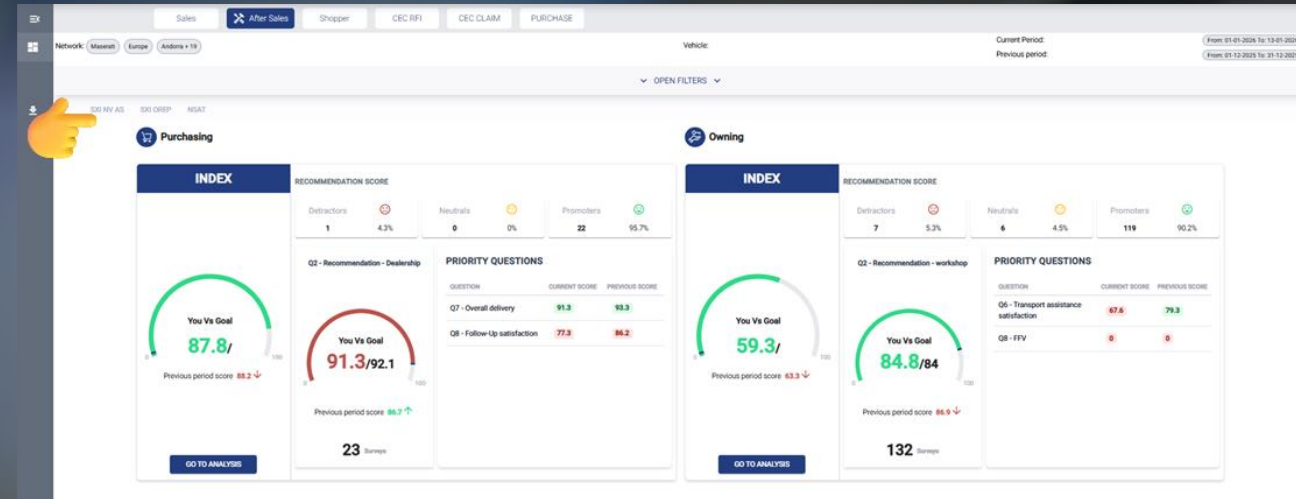
Focus 登录页面

用户将进入标准 FOCUS 登录页面。

点击 **SXI NV AS** 选项卡后，用户将进入仪表盘页面。此仪表盘提供概览信息，按两大主要板块（支柱）组织：

购买 (NV) – 涵盖与经销商销售体验相关的 KPI。

拥车 (AS) - 涵盖与经销商售后体验相关的 KPI。



恢复流程

恢复流程 || 紧急警报与恢复流程



向客户发送邮件，请其填写在线调查问卷



满意度问题 (Q1) < 9 + 同意共享个人信息:

- 经销商收到紧急警报
- 客户信息与调查结果



- 在 FOCUS 上创建恢复计划
- 启动恢复行动

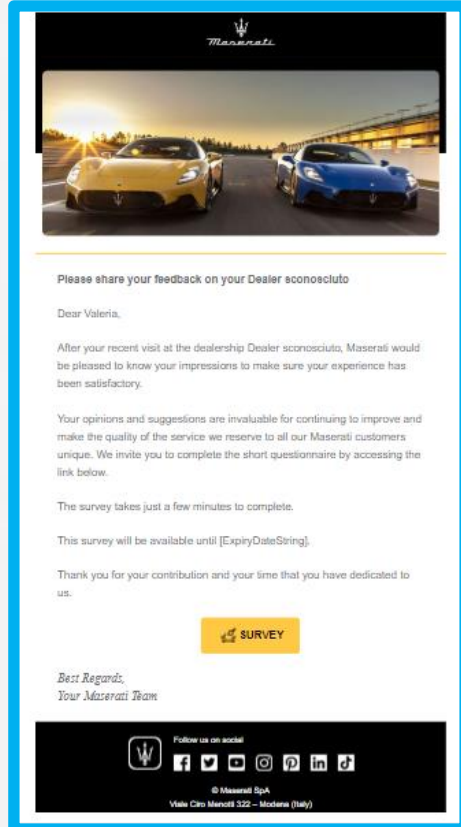


- 恢复完成后，恢复计划状态为已关闭
- 客户忠诚度得以维持

售后邀请及提醒邮件

邮件发件人	玛莎拉蒂客户体验中心 <Experience@official.maserati.com>
邮件主题	玛莎拉蒂关心您

电子邮件模板



电子邮件正文

Please share your feedback about your experience at GRAYPAUL
EDINBURGH-963802

Dear Valeria Renzulli,

After your recent visit at GRAYPAUL EDINBURGH-963802 Maserati would be pleased to know your impressions to make sure your experience has been satisfactory.

Your opinions and suggestions are invaluable for continuing to improve and make the quality of the service we reserve to all our Maserati customers unique. Maserati invites you to complete the short questionnaire by accessing the link below.

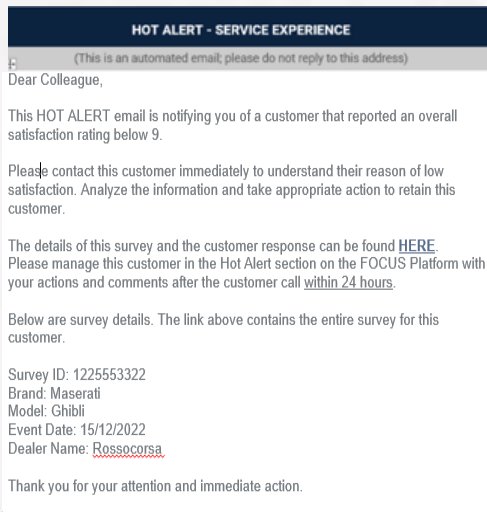
This survey takes just a few minutes to complete and will be available until 02/04/2026.

Thank you.

TAKE THE SURVEY

Best Regards
Your Maserati Team

紧急警报售后通知邮件



尊敬的同事：

此**紧急警报**邮件旨在通知您，有客户反馈的整体满意度评分低于 9 分。

请立即联系该客户，了解其满意度低的原因。分析相关信息并采取适当措施，以留住该客户。

本次调查详情及客户反馈可在[此处](#)查看。

请在与客户通话后 24 小时内，在 FOCUS 平台的紧急警报板块中处理该客户，并附上您的操作和评论。

以下是调查详情。上述链接包含该客户的完整调查问卷。

调查 ID: 1225553322

品牌: 玛莎拉蒂

车型: Ghibli

活动日期: 2022 年 12 月 15 日

经销商名称: Rossocorsa

感谢您的关注与及时处理。

