

# 客户满意度(CSI)

Q1: 基于经销商最近一次为您提供服务, 您对在\_\_【经销商名】服务体验的总体评价是什么?

Q2: 根据\_\_【经销商名】提供的服务, 您会向朋友或同事推荐该经销商的可能性如何?

Q3: 经销商提供的预约时间, 对于您的方便程度您如何评价?

Q4: 您对服务顾问的接待及时性和检查您车辆的耗时如何评价?

Q5: 您如何评价服务顾问是否充分倾听并理解了您的需求?

Q6: 基于服务顾问的能力和展现的透明度, 您对维修报价单解释的满意程度如何评价?

Q7: 经销商是否有为您提供车辆维修期间的备选代步出行方案?

Q8: 经销商提供的代步出行方案是?

Q9: 基于在【经销商名称】最近一次的服务体验, 您所有的服务需求是否得到了一次性的满足?

Q10: 在最近一次到店或维修服务后, 您对收到的来自经销商关怀回访的满意程度如何评价?

Q11: 您是否愿意提供更多的宝贵意见帮助该经销商在未来向您提供更好的服务?

Q12: 请问您是否同意Maserati以实名方式将您的评分内容提供给服务经销商?