



人力资源-工作内容

1. 招聘

- 在合适的招聘渠道发布公开职位信息；
- 筛选简历和候选人名单；
- 协调并执行面试/测试；
- 完成员工雇用手续，如聘用函的准备，背景调查，体检等；
- 组织新员工入职培训项目。

2. 员工关系和员工敬业度

- 根据国家相关法律法规和公司的人力资源管理制度，完成劳动合同的签订、员工入职、离职等各项手续的办理；
- 根据政府法律，即时更新员工数据库并准确归档人力资源相关文件，整理完善员工档案；
- 组织年度员工敬业度指标评估流程，分析员工敬业度指标评结果；
- 组织沟通、常规团队活动和其他员工敬业度指标相关的人力资源工具。

3. 其他工作

- 针对员工咨询的与人力资源相关的问题给予及时反馈；
- 管理员工考勤；
- 根据人力资源经理的要求，准备关于招聘、薪酬及其他人力资源相关事宜的常规报告；
- 完成人力资源经理委派的其他临时性工作。

保险-工作内容

1. 保险产品销售

- 给客户积极讲解和推荐保险产品以实现销售指标；
- 根据客户的个性需求提供恰当的信息和报价；
- 向顾客提供专业的保险业务咨询；
- 定期对保险产品加深认识，增强熟悉程度；
- 根据政府法律，执行完整的保险流程。

2. 保险流程

- 执行高效和方便的客户申请流程；
- 收取保险费并讲解保险政策；
- 根据需要确保提供准确的保险手续文件。

3. 续保

- 定期分析客户数据库并确定潜在的续保客户；
- 积极寻找和联系潜在续保客户；
- 管理旧车保险（续保）订单；
- 向顾客提供专业的保险续保业务咨询。

4. 索赔流程

- 在索赔流程中给客户进行咨询和支持；
- 提供客户档案和必要手续文件方面充分的信息给售后人员；
- 在索赔受理中很好的在售后和保险公司之间提供协助；
- 努力在理赔案例中给予售后人员、保险公司和相关部门和人员提供支持；
- 根据要求确保客户付款；
- 遇到二次定损问题及时与保险公司定损员联络；
- 定期更新并掌握保险公司提供的索赔流程和手续文件；
- 定期了解当地保险公司理赔政策；
- 了解当地汽车维修、保险、客户保护政策。

5. 报表汇编

- 分析各保险公司新车份额，及时向保险经理汇报
- 根据要求准备常规的保险销售报告；
- 准备详细的客户资料并即时输入到客户数据库系统中。

6. 客户关系管理

- 处理好日常的保险客户投诉；
- 稳步提高保险客户数量；
- 即时对保险客户的问题和咨询提供回复；
- 使用保险客户跟踪系统采取保留保险客户的行动。



销售顾问-工作内容

1. 销售流程

- 根据梅赛德斯-奔驰品牌形象的要求接近、问候进入展厅的顾客并主动为其提供帮助；
- 通过深入的需求分析，协助客户选择梅赛德斯-奔驰的产品；
- 根据梅赛德斯-奔驰的销售流程解释车辆的性能、产品细节、特征和优点；
- 根据梅赛德斯-奔驰的销售流程主动提供并协助客户进行试驾，包括准备试驾、检查车辆以及与客户共同评估试驾活动等；
- 与客户进行价格谈判，并完成销售合同的准备及签订工作；
- 推销和追加销售梅赛德斯-奔驰品牌的产品和服务（例如：梅赛德斯-奔驰精品、金融保险服务等）；
- 维护展厅环境以及保证展示车辆外观的整洁美观；
- 确保销售和财务方面的函件处理的及时性和准确性。

2. 汽车金融和保险销售支持

- 在销售过程中介绍汽车金融和保险产品；
- 协助信贷保险部门为顺利移交接收充分的信息。

3. 客户车辆交付

- 根据经销商的政策，协助客户完成相关的文件、车辆注册和/或保险文件；
- 根据梅赛德斯-奔驰的销售流程和经销商的政策组织并协调车辆移交过程；
- 主动将客户介绍给售后服务部门。

4. 客户关系管理

- 根据经销商的政策，巧妙、快速并真诚关切地处理客户投诉，及时将困难案例上报给销售主管/展厅经理；
- 实施客户生命周期跟踪以提高客户满意度和忠诚度；
- 维持潜在客户发展体系并参与当地业务网络建立活动，主动进行电话营销，挖掘二次购买机会及潜在客户；
- 准确记录和及时更新客户数据库和销售信息；
- 协助业务发展中心/市场部开展市场活动，发展潜在客户。

5. 学习和发展

- 与其他销售顾问分享相应专业产品领域的知识和最佳实践；
- 定期参加培训，掌握新的梅赛德斯-奔驰和竞争者的产品、特点及配件，提高自身销售技能。

市场专员-工作内容

3. 广告推广

- 根据经销商政策和梅赛德斯-奔驰品牌形象识别标准的规定，制定和生产附属的销售推广产品（例如广告牌，海报和赠品）；
- 在市场经理的指导下，落实广告投放计划和方案并监测广告效果并完成效果评估。

4. 品牌宣传

- 协助经销商品牌战略的执行；
- 监督所有的经销商品牌宣传活动符合梅赛德斯-奔驰品牌形象识别标准的规定；
- 理解当前的经销商品牌形象并建议相关措施。

5. 营销活动

- 实施以客户保留和产品推广为目的的在线市场活动；
- 根据北京梅赛德斯—奔驰销售服务有限公司（BMBS）/梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司（MBAFC）的指导，实施和维护 eMB Retail 经销商网站解决方案；
- 根据经销商政策和梅赛德斯-奔驰品牌形象识别指南及梅赛德斯-奔驰售后服务品牌承诺经销商使用指引的规定，根据营方案实施具体实施营销活动，并撰写营销活动总结；
- 在市场广宣活动中积极获取，并记录潜在客户线索，包括散客，呼入，网路以及主动集客等渠道。

前台-工作内容

1. 客户接待

- 根据梅赛德斯-奔驰品牌的销售流程要求，及时问候客户并周到热情地应对客户的询问；
- 引导客户至其所要求的销售顾问或者可引荐的销售顾问；
- 在客户等候时照顾客户并提供茶点；
- 快速将客户投诉通知相关部门和/或客户关系经理；
- 在客户到来之前，准备好相关客户资料；
- 准确、及时的记录客户咨询。

2. 电话运营

- 根据梅赛德斯-奔驰品牌的销售流程要求，快速接听电话，筛选相应的询问并转接至适当的人员或部门；
- 为客户安排约定并按照客户的要求记录信息；
- 支持市场和客户关系管理活动的实施。

3. 接待管理

- 在展厅流量登记表完整、准确记录所有来电和来店客户信息和销售线索；
- 对比呼入线索登记及呼出邀约登记表及其他线索呼出邀约登记表，并确认客户渠道，每日将展厅流量日志上传到 NMIS；
- 保持接待区和前台的清洁、有序，给客户留下积极的印象；
- 支持市场及客户关系部完成一般行政管理工作。

4. 客户移交

- 维护、更新销售顾问及服务顾问的日程；
- 引导客户至其指定的或其他销售顾问、服务顾问、服务接待员处；
- 引导客户至休息区或售后服务接待区；
- 关注展示厅内情况，为客户提供及时的帮助。



5. 客户联络文档管理

- 确保客户联络文档的完整性和准确性。

6. 展厅流量数据质量

- 经销商按照 BMS 要求进行展厅流量数据管理流程，负责展厅流量数据的记录。

机修-工作内容

1. 保养工作

- 根据梅赛德斯-奔驰标准，协助进行维修及保养服务工作；
- 协助技师，确保所有工作在标准工时内按规范操作完成；
- 协助确保车辆在保养过程中的整洁；
- 严格按照各种操作规范进行作业，确保生产安全；
- 每天对使用及保管的维修设备及工具进行检查，发现问题即刻报告。

2. 维修工作

- 根据梅赛德斯-奔驰标准，协助进行调整及简短测试工作；
- 协助进行解体/组装及维修工作；
- 协助进行车辆的维修工序的自检工作。

3. 其它工作

- 每天定时参加本部门人员所辖区域环境卫生的清理；
- 按照监督人的要求获取配件；
- 在指导下，根据梅赛德斯-奔驰品牌标准完成必要的文件；
- 向机修组长提交报告；
- 定期参加相关技术培训，提高自身能力。

服务顾问助理-工作内容

1. 工作指令处理

- 按照梅赛德斯-奔驰售后服务标准流程，协助服务顾问进行车辆检查及交接；
- 创建准施工单，核查客户历史记录，核查是否有相应配件，协助报价；
- 根据梅赛德斯-奔驰标准，确保附加工项的实施（A,B 保）；
- 与车间澄清保修及善意索赔范围；
- 为免费接送车辆或代步车的准备提供协助工作；
- 协助安排客户提车时间；
- 向车间传达工作指令，并向其收集所需文件；
- 协助监控维修进度的整体情况并将客户同意增项事宜及时反馈给车间；
- 协助服务顾问，确保所有未尽事宜，涉及到安全的问题，服务措施，召回以及客户喜好都在 DMS 系统备注中记录；
- 记录服务部门的关键数据/指标。

2. 质量检验

- 协助交接前的车辆检查工作。

3. 客户车辆交接

- 协助确保客户到来前，车辆的整洁及良好外观；
- 协助完成所有车辆交接的文件；
- 协调免费接送车辆/及移动小车返回；
- 按要求协助客户车辆交接工作；确保车辆清洁、车辆停放在显著位置、解释帐单、按时交车。

4. 售后服务市场工作

- 支持服务相关的产品宣传活动；
- 必要时回复客户电话；
- 为维修客户提供单独的客户关怀服务。

5. 免费接送车辆

- 与车间协调免费接送车辆的维护工作；
- 更新、跟踪免费接送车辆的时间安排情况。

6. 客户关系管理

- 协助服务顾问，支持客户生命周期后续措施的执行，例如定期保养提醒，从而增加客户的忠诚度；
- 根据相关售后信息，协助服务顾问更新客户数据库和记录。