

售后前台应对话术（参考）

※ 抱怨车子耗油高；

应对话术：

- 1、经济油耗是指在特定的测试条件下（无风、路面平直等），车辆以经济速度匀速行驶一段路程，计算出的平均油耗。
- 2、检验油耗真正的标准不能以市内为准，因等待、红绿灯、开空调等等都会影响你的油耗，
- 3、关于油耗的计算方法：建议将油箱加满油，在路况较好的路段(高速等)行驶一百公里左右，再将油箱加满（和上次加到同样的位置），用第二次加的油量除以跑的里程,即得出百公里油耗的大致数值；
- 4、影响油耗的因素有很多；是否在磨合期；车辆路试的车速、路况、风速、载重等；驾驶习惯，驾龄；使用大功率电器的频率(如空调、音响等)；油品（93号无铅汽油）
- 5、提高车辆燃油经济性的要领：合理控制跟车距离，尽量避免紧急制动；不要对车辆外观进行任意改装；高速行驶不要采用关闭空调打开窗户的方式；车辆行李箱中尽量不要放置多余的物品；夏季使用空调时，温度设定值不要太低；合理控制跟车距离，尽量避免紧急制动；避免急加速，猛踩油门；定期对车空调散热器，发动机水箱表面进行清洁；定期对轮胎气压进行检查.气压低会增加车辆行驶的阻力；
- 6、您的爱车仍在磨合期内，车上各部件都需要磨合，油耗相对而言会稍高一些，建议您使用一段时间后再观察，谢谢!!

※ 抱怨配件价格过高

您好，我店使用的都是DYK厂家配件，所有配件均通过严格质量检查，可以使整车在运行中保持最佳状态，同时也可以延长车辆寿命，相对副厂件而言，由于受供货渠道、运营成本的影响，4S店的备件价格相对会高一些，但在我店更换的备件均享受一年或二万公里的质量保证，副厂件价格是低，但是现在汽车配件市场鱼龙混杂，假货较多，一般的消费者又缺乏辨别力，因此很容易买到伪劣产品，再者汽车维修是一项技术性很强的服务，如果消费者使用了伪劣配件或维修不当，很容易导致汽车故障。因此建议您还是购买正厂配件。

※ 抱怨关于工时费高

你好，我店所有维修项目均按DYK保修标准工时制定，这个工时的制定标准，不只是看维修的实际施工时间，它包括维修施工的技术难度、故障的检查等因素，而且在维修过程中，从小到螺丝、大到车辆的每一个部位操作，均按整车生产厂的标准数据进行操作，可以保证您的车辆保持最佳的使用状态，进而延长车辆的使用寿命，因此还是建议您严格按照厂家要求，定期到4S店或服务店进行维护与保养。

※ 抱怨同一问题多次检修，总是修不好

你好，因为有些问题属于间歇性，需要多次试车才能确认故障原因，因此您每次入厂之后我们都会对您的问题有专人对您进行回访，就是想追踪一下您的车辆检修之后的结果，如果仍有问题我店一方面会将您的情况积极向厂家进行反馈，另一方面也会帮您考虑采取其它的检修方法。

如果是因为技术、配件以及诸多其它外界原因造成时间上的延误，致使客人产生抱怨：

先生/小姐，您好！您的心情我非常理解。对于你所遇到的问题我们

感到非常抱歉。请容许我为您解释一下。在您等待的过程中，我们的

维修技工为您的爱车做了全面的检修，但是现在所遇到的问题是（对应解释延误提车的原因），还需要您等待*个小时，→如果您有急事的话我们可以用公车把您送到目的地。→

同意→投诉中止

↓（要求在站点等待的）

请麻烦您再等上一段时间，我们会把维修进程随时告知您。您看这样行吗？→同意→投诉中止

↓仍要投诉

先生/小姐，您看这样行不行，我已经把这个情况告诉我们领导了，他对此事也非常重视，如果您有什么其他要求，可以跟我们领导进一步的沟通，我相信我们一定会给您一个满意的答复。

1.为什么油耗比使用手册上高出很多？

答：对您的疑问，我们很能理解。使用手册上的百公里油耗是一个理论油耗值，它是指在合理的时速（90KM 等速行驶），良好的路况下，驾驶时所得到的值。在您实际驾驶过程中，由于实际的驾驶条件与理想中有很大的差异性，譬如说：

空转 1 分钟需 10-30CC 的燃烧

负载 100 千克（城市），耗油增加 0.5 升/100 公里

5 分钟怠速可以行驶 1 公里路程

汽车过冷会浪费汽油，应控制在 28 摄氏度左右

空气滤清器严重阻塞，会导致汽油的混合比不良

注意时速的控制，一般在 90-100 公里/小时左右，是最省油的

频繁刹车会增加耗油

因此，我们建议您除了注意以上问题外，还可以适当记录一下；如一次加油 50L 后，实际驾驶了多少公里，路况、时速和其它行驶状况如何等。这样反复记录几次，您会有个比较明确的数据。顺便提一下，其实就别克的马力、扭力以及平稳、宁静的运转而言，与同类车相比油耗真的不算是高的。

为什么车子不易启动？

答：对不起，夏季不好启动的确是一件令人烦恼的事。如产生这样的问题，通常与燃油品质不佳，引起气门积碳有关，造成发动机难以建立正常的气缸压力，所以不易启动。严重时甚至会造成气门摇臂断裂。从安全和经济的角度，建议您按推荐使用燃油添加剂，这样可以减轻气门积碳现象。

原则：先向客户道歉，然后告诉原因，在告诉客户处理方法。

客户应答术

1、为什么**轿车需要定期清洗节气门/熄火等？

发动机工作过程中，节气门体处会有燃油蒸汽、空气中的灰尘等混合物，熄火后，混合物便吸附在节气门周围，就是常说的积碳，冷车后其中的胶质便固化，导致节气门脏污。这是正常现象，行驶一定里程后清洗一下节气门体就可以解决。以后如果注意使用清洁燃油、定期更换空气滤清器会延长清洁周期。

2、**的方向盘为什么这么重？

这个车的方向为何特别重!比本田、别克(或其他车型)还重!根据**轿车转向系统的结构特点，低速或原地打转向时感觉有点沉，但这很好地保证了高速时的稳定性，且转向随动性好而不发飘。另外，轮胎气压不正常，车轮定位不正常等也会造成转向特别沉。

3、怎么回事儿，我的车现在(向右)跑偏？

车辆在行驶过程中，因道路的设计特点，一般车辆在放开方向盘后，可能向右侧有轻微的滑移。造成车辆跑偏严重的原因很多:如路面原因，轮胎气压不正常，四轮定位不正确等，让我们的技师给您检查处理一下吧(建议方便时到我们服务店，我们将安排技师仔细检查一

下，之后给您处理好)。

【检查标准】

是否在正常范围，大致可通过有如下方法评价:在平坦笔直路面上，方向盘位于中心位置、以 90km/h 时速向前行驶。从放开方向盘到车辆偏移到一个行车线距离(约 3.5m)的偏离时间应在七秒以上。即相当于以 90km/h 时速均匀行驶 100m，向一侧偏移距离呈 2m。否则，视为有跑偏倾向。

4、为什么我刚买的新车油耗这么大?

油耗大小是由多方面因素来决定的。如环境路况、使用条件、驾驶习惯等因素。还有，新车各零件在磨合期，也会影响油耗，过完磨合期后，油耗会下降，你可以放心使用。

5、我新车刚买没多久，今天发现怎么坐在车内开不后门了呢?是不是坏了呀?后边车门从里面打不开了，是不是门锁坏了?

您先别着急，这不是门锁坏了，可能是在上下车时不注意将儿童锁锁上了。儿童锁是防止坐在后座的儿童在汽车行驶时开启车门发生意外的安全保护措施。只要将开关往下拔，解除儿童锁就可以从车内开门了。

6、为什么车子行驶时噪音这么大?★★★

**轿车在设计上是一辆比较具有运动感的车，行驶时声音大可以使车子的运动感表现得更加出色。如果您感觉到不放心的话，您可以到我们服务站由我们的技师给您现场试车，实际检测一下。

点评:

应与客户共同试车，亲自体验所说的噪音大小、部位，然后再给出解释。如果存在轮胎或底盘等故障，应向客户说明;如果是正常发动机的声响，上述回答可以作为一种解释，但要理清因果关系，应该说“设计兼顾了爆发力、运动性能，从而使发动机声音略大”，而不是声音大，运动性能就好。

7、为什么轮胎会起包?

轮胎起包现象多是由于使用中受到较大的外力冲击，造成胎壁帘布层局部断线后形成的，例如:车辆过沟坎或减速带时没有及时减速、上马路牙子、轮胎侧面刮蹭、挤压等情况都会造成轮胎起包。建议驾驶过程中过沟坎或减速带时及时减速、注意不要让轮胎的侧面发生挤压刮蹭，如果轮胎鼓包一定要及早更换，否则在行车过程中易出现爆胎的危险。

8、车辆行驶至 90-100km/h 时方向盘发抖，出了什么问题?★★★

我的车怎么一跑到 120km/h 的时候车辆就开始抖动，整个方向盘都抖，我都不敢开了。这车的质量也太差了!车跑到时速 140km/h 以上发抖是什么毛病?这种情况有可能是您的车轮动平衡出现了问题，具体情况让我们技师检查一下。

【需要解释时】

车辆在行使一段时间后，有多种原因会造成轮胎动平衡改变，如有的车辆在行驶过程中轮胎沾上了泥块，有的车辆钢圈被刮蹭过，有的轮胎在行驶过程中产生异常磨损等，造成了轮胎的不平衡，从而达到一定车速后会产生抖动，做动平衡可以解决。

9、为什么我的车现在行驶时车身有异响产生?全车四周到处异响!车辆在行驶中有异响如何处理?在不平路面行驶时出现吱吱异响，好烦!这像 X 万的车吗?

【电话咨询】

您好，别着急，如果方便的话，请您到我们店里来仔细检查一下，然后我们会根据检查情况采取相应的措施处理，请您放心。

【现场解释】

车辆在行驶过程中，车身承受着各个方向的应力。由于车辆使用的路况是复杂的，如果经常行驶颠簸、坑洼路面，会导致局部扭曲变形，这种变形虽然很小、肉眼看不出来，但是的确

存在着，积累多了部件之间就容易发生干涉，导致车身异响。请放心，让我们的钣金师傅给您试一下车，找到异响部位给您消除就好了。

10、保险杠颜色为什么和车身颜色不一样?

因为保险杠和车身的材质不同，使用到的底漆也有区别，所以对漆面的颜色有一点影响。

11、卖车时你们说耗油量是AL，而实际上在市内却要耗BL油，这是正常的吗?

AL是车速为*km/h时的经济耗油量，它是反映车辆性能的一个参数;实际耗油量受很多因素影响，例如:车速、驾驶习惯、载重、风速、道路状况等，市内行车更是要远大于A的经济油耗。刚才给您检测了一下，都挺好的，建议您以*公里的车速测试一下。

12、发动机故障灯亮了，还可不可以继续行使?

发动机故障灯亮，说明你的车辆有故障出现了。如果正在行驶过程中，不必惊慌，你观察一下水温表指示是否正常，感觉一下发动机运行状况怎么样。如果水温正常、发动机工作无明显异常，将车辆开到最近的服务店检查维修，防止长时间带病行驶对车辆造成不良影响。行车中注意不宜高速;如果水温高、或者发动机有异响，请就近停车，我们会去救援。

13、我的车最近油耗为什么这么高?★★★

这可能是您车的燃油系统需要清洗了。如果长时间不清洗油路，会有喷油器雾化不良的现象，影响油耗。请让我们的技师为您清洗一下，顺便也检查一下其他影响油耗的因素，如:火花塞、胎压等。

14、为什么我的车窗玻璃升到一半就会自动落下来呢?

这可能是由于导轨变形、玻璃导槽组件老化、有异物或脏污等原因引起玻璃上升阻力增大，车窗的防夹功能起作用的结果。让我们的技师检查一下，处理好后重新进行位置设定即可。

15、为什么车辆CD机老是卡碟?

导致CD机卡碟的原因较多，一般来说使用了劣质的碟片或者错误的操作都会导致CD机卡碟。具体的原因我们技师会详细的检查和分析。(有可能在您放碟片时，没有按程序来操作，一张进了之后要等到数字出来再进第2张，这样操作就不会有事的。)错误应答:大部分是人为原因造成，没按提示操作，建议到我店做一下检测。

点评:

直接指出是人为原因，缺乏根据，且不够委婉，易引起客户情绪激动。

16、为什么前大灯有水气?前大灯有时会有少量雾气，打开车灯一段时间雾气又消失?

为了使车灯散热，前大灯不是完全密封的，在灯体下面有通气孔。如果空气的湿度比较大通风不好时，空气进入灯罩后遇冷，就会出现少量雾气，打开车灯过一会儿雾气就会散去这是正常的，请您不必担心。如果雾气一直存在，建议您及时到我们店里，我们给您检查处理。

17、我来启动车时，怎么钥匙拧不动，方向盘也转不动?

这是方向锁锁上了，左手活动一下方向盘，右手拧钥匙即可。

18、清洗过节气阀后，怠速过高(1000}1200rpm)行驶时冲击过大?★★★

如果清洗节气门之前没有这种现象，一般是因为节气门处的积碳清除以后，节气门位置传感器的初始位置发生改变，控制调整需要一个重新学习的过程。应该不会有什问题，行驶一段时间就会恢复正常。如果您有时间，让我们的技师为您检查一下，看还有没有其他问题，您好放心。

19、**的配件怎么这么贵啊?你站的配件，为何这么贵?

首先，我们的备件用的是原厂件，质量有保证，备件价格是全国统一的，我们都按照厂家的要求明码标价，您可以在全国任何一家服务站进行咨询和对比配件的价格;其次，跟其它品牌同级别车相比我们的价格并不贵(举例，掌握其它品牌车型比**配件贵的项目);再者，更换后的配件还有质量担保，这里更换的配件有1年或10万公里的保修期;最后，优质的

配件可以延长整车的使用寿命，保证您的行车安全。

20、连配件都没有，还是什么的4S店?怎么这样的配件都没有备呢?

很抱歉，因为这个配件不属常用件，所以我们一般是采用紧急订货的方式，我们会用最快的速度给您准备。

【如果预约有帮助的话】

希望你下次能提前预约，我们可以根据情况提前为你准备好配件，节省你的时间。

21、保养就是换换机油、机滤，费用为何这样高呢?你们的车保养费用太高了，比修理厂高多了!

4S店为用户车辆保养提供专业的技术人员、配套的设备、原厂备件，是优质安全的保证;费用也是在厂家指导下制定的，更换机油、机滤只是我们保养的一部分，我们按照**公司要求还为您提供其他检测项目，包括XXXX，为您的爱车提供全方位的、细致的检测，使您用车安全、放心。

【客户对比时】与同级别的车相比，我们的收费是比较合理的，相对于小修理厂来说，我们的专业性肯定比他们好。比方说，要是去看医生，大医院和路边的小医院，哪个更有保证，更让人放心哪?道理都是一样的。

22、你们这么大的4S店，喷漆时间这么长，我在外面喷漆用不了这么长时间!喷漆时间怎么要那么长?你们家烤漆太慢了，我在外面很快的!(对于事故车着急要求修复和提车的用户)

【针对作业内容的说明】

喷漆慢，主要是因为喷漆的工序较多，我们店喷漆一共有好多工序，实实在在(需要的话可以给客户工序板看，讲解);另外烤漆是有工艺要求的，每道工序都需要时间来完成，并且有的工序要等到上一遍油漆干透后才可以做。本着为客户负责，同时为了保证我们的修理质量，我们每一项都严格的执行，这样就势必造成时间相对的长了一些。

【针对用户等待时间过长的说明】(人多的情况)

我们是**指定的4S店，质量和工艺都有严格保证，喷漆车辆相对比较多，时间会稍长一点。

【补充说明】

请您放心，我们会在保证喷漆质量的前提下尽量缩短您的车辆在厂停滞时间，你看好吗?另外，我们建议您下次来店时能够提前预约，这样我们可以为您的来店提前做好一切，为您节省时间，好吗?

23、你们的服务流程太烦琐了，真是浪费时间!怎么这么麻烦啊，快开进修车吧!来你们这儿修车太麻烦了，这么多手续，太耽误时间!

可能您感觉我们的流程有些烦琐，但这全都是从保证客户利益的角度出发，按流程操作是为了进行严格管理，确保您得到规范的、高质量的服务，其实细致流程的最大受益者是您。流程复杂也是为了向您说明这次维修内容，让您更明白的消费，您不希望这样吗?「交车时，反问法」每台车的情况不同，您的叙述是我们判断故障与维修的最好参考。「接车时」

24、我在外面更换的配件才200多元，你们这里为什么就要400多?

我们所用的配件都是原装正厂配件，质量有保证，并且在这里更换的配件有保修期。我们的配件是全国统一价，是不打折的。

25、工时费太贵!

工时价格是厂家和汽车行业管理部门依据所在地区的经济水平制定的，与当地的工价相符合。

26、我可以进车间看一下我的车吗?我可以到车间看着进行维修吗?

可以。欢迎您到我们车间参观，请带好参观证，并注意自身安全。不要到举升架下面去，请

您参观时尽量不要妨碍正在作业的技师，感谢您对我们的车间作业提出宝贵建议。

27、4S店做油漆的费用为何这么高，外面做做也一样，而且便宜？

我们4S店是严格按照**技术要求、工艺规范、XX道程序执行的。从用料、工序到技术，每个环节都是严格把关的。外面的部分修理厂在用料、工序等方面存在偷工减料，当然就便宜一点了，可保证不了质量啊！

28、CD机为什么总是坏？

这个CD机为原装CD，对碟片要求比较高，厂方建议客户要使用原版CD，不可使用刻录盘和盗版盘。另外，也和个人的操作有关，如果没有按照正规的操作方法进行操作，CD机也会出问题的。请使用前详细看看使用说明书。

29、来一次可不容易，维修保养太不方便啊！什么时候在我们那里也建一家4S店？我每次来一次服务站都需要跑500多公里，什么时候我们那里才会有服务站？

您好！感谢您对我们的信任，这么远过来一次确实不容易，关于开店，我们厂家的规划部门会根据当地的实际情况来确定的，在目前您那里没有4S店的情况下，我们公司会考虑不定期的巡回服务的。

30、我用的时候有异响，来服务店一查又不响了？

我们可以先给您的车做一个全面的检查，看是否有安全隐患，如果没什么问题，现在故障又无法再现，可以等故障现象稍明显后再来店做检查。

31、我的车刚做过保养不久，这么快就又出问题了，你们保养的时候怎么没有检查呢？

您好，不好意思，请问您的车出了什么问题？(查上次保养记录)

「没有相关记录」

……现在请我们的技师给您检查一下，看看是什么问题，您稍等。

「有相关记录1」

……尽快给您处理。

当时您时间来不及，没有处理，现在赶紧给您处理一下。

32、人家好多车都提供4次免费保养，**怎么一次也不免费啊？

的确有部分车型送4次保养，他实际上是将4次保养的成本包含在销售价格里了对客户来说是一样的。

33、我可以在其他的维修厂进行保养吗？我不到你们店作保养，出现质量问题是否能提供免费服务？我是外地客户，离店较远，去一次费用就不少，自己在家保养行不？我的车已经出质量担保期了，可不可以到外面保养？

保修期内您不可以到外面做保养，如果您在4S店的维修保养记录不全，您的爱车将失去享受保修的权利。即使过了保修期，也不建议你在外面做维修保养，因为**的技术含量是比较高的，很多问题没有专业的设备，不经过专门的培训是没办法给您解决的，为了避免不必要的麻烦，建议您还是选择到4S店维修保养。

34、做一次保养怎么需要那么长时间，不就是换个机油吗？不就是换个机油吗，怎么会用40分钟呢？

【针对作业内容的说明】

您好，这是4S店和路边店的差别之一，我们做保养不仅仅是给您的车换一下机油、机滤，还会根据您的车的行驶里程对相关部件做全方位的检查和保养，所以时间要稍微长些，请您耐心等待一下，车好了我会第一时间通知您的。

35、为什么每次到维修中心之后都要打电话给我？你们真是好烦！做一次保养就有好几个人打电话来回访！你们厂家有事没事就给我们打电话，吵死了！

不好意思，打扰您了，我们的3日回访和厂家的修后回访是为了了解您在此次维修保养的建议和意见，以便改善我们的工作，下次给您提供更加完善的服务，如果您不方便接听我

们的回访电话，请您给我们说明，我们记录在维修合同里，下次就不会在有这样的电话打扰您了。

36、车子异响为什么总是解决不了?一个月修了三次异响，怎么还响呀?这个 XX 上次修完之后，怎么现在还会响?

可能每次响的部位和产生的原因不一样，我们马上给您的车检查一下，请您放心，我们很快会为您查明原因，并解决问题的。

【针对顽症]

这个问题我们已汇报**公司，已经引起高度重视，会给我们技术和设备方面的大力支持，这个问题很快会给您解决的，请放心。

【针对上次遗留问题]

根据系统的记录，上次已建议您更换 XXX，这次，您看能不能把 XXX 更换了，这样就可以解决问题。

37、为什么这车开起来这么吵?

我们**为了增强它的操控稳定性，所以选用这种胎面宽、耐磨损、附着力大的轮胎，只是这种胎的噪音稍微大点。

38、轮胎起包你们都不管，我看你们的质量担保是骗人的!

轮胎是橡胶制品，属易损易耗品，使用环境对它的安全寿命影响很大，请您今后在使用的时候一定要注意对轮胎的保护，据我们了解，其他品牌的轮胎也都不在保修范围之内的，确实没办法给您保修轮胎，请您谅解。