



任务一 业务人员从业素质实训	(1)
课题一 前台接待的作用及其对顾客满意度的影响	(1)
课题二 汽车销售顾问必须具备的知识	(11)
课题三 接待的基本规范	(23)
课题四 客户异议的处理	(33)
课题五 全面提升个人修养	(47)
任务二 整车销售核心流程实训	(55)
课题一 店内接待	(55)
课题二 需求分析	(60)
课题三 商品说明	(64)
课题四 试乘试驾	(74)
课题五 销售促进	(77)
课题六 报价说明及签约成交	(81)
课题七 交车	(88)
课题八 售后跟踪	(93)
任务三 维修服务核心流程实训	(98)
课题一 招揽用户	(98)
课题二 预约管理	(101)
课题三 准备工作	(103)
课题四 维修接待	(105)
课题五 接车制单	(109)
课题六 咨询服务	(113)
课题七 作业管理	(117)
课题八 完工检查	(125)
课题九 结算交车	(128)
课题十 跟踪服务	(132)
任务四 经营目标管理流程实训	(138)



任务五 汽车贷款实训	(144)
任务六 汽车上牌及保险流程实训	(148)
任务七 二手车交易流程实训	(162)
附录	(184)
附录一 旧机动车鉴定评估作业表（形式一）	(184)
附录二 旧机动车鉴定评估作业表（形式二）	(184)
附录三 旧机动车鉴定评估作业表（形式三）	(185)
附录四 旧机动车鉴定评估报告书	(186)
附录五 二手车交易规范	(188)
附录六 国家职业标准汽车配件销售员（试行）	(199)
附录七 汽车与配件营销的计算机管理训练	(213)