



△ 汽车营销实务

► 服务流程一 展厅接待	1
学习单元一 塑造良好的汽车销售人员职业形象	1
一、仪容、仪表	2
二、肢体语言	4
学习单元二 汽车销售展厅接待的商务礼仪	8
一、握手与介绍礼仪	8
二、接电话礼仪	9
三、名片使用礼仪	11
学习单元三 来店顾客的心理分析及其应对方法	12
一、顾客的心理状态	12
二、应对方法	18
学习单元四 做好来店、来电及意向顾客的管理	21
一、顾客管理的必要性	21
二、顾客管理的方法、重点内容	22
学习单元五 汽车销售人员的职业素质	24
一、汽车销售人员应具备的基本素质	25
二、优秀汽车销售人员应具备的素质	27
能力培养与训练一	29
一、能力目标	29
二、能力训练项目	29
附录一 售前准备工作流程	30
附录二 接待顾客工作流程	32

► 服务流程二 顾客分析	36
--------------------	----

学习单元一 细分顾客的方法	37
一、人口统计因素	37
二、地理因素	41
三、心理因素	41

四、行为因素	42
学习单元二 顾客购买动机分析	42
一、了解顾客需求	42
二、分析顾客购买动机	43
三、分析顾客的类型	44
四、购买状态分析	46
学习单元三 制定开发（潜在）顾客的方案	53
一、潜在顾客的类型	53
二、寻找顾客的渠道	53
二、寻找顾客的过程	54
三、制定顾客开发方案的要点	58
能力培养与训练二	59
一、能力目标	59
二、能力训练项目	59
附录三 需求分析工作流程	59
► 服务流程三 车辆展示与介绍	62
学习单元一 车辆展示	63
一、展示要点	63
二、展示标准流程	63
学习单元二 车辆介绍的技巧与方法	69
一、车辆介绍的方法	69
二、车辆介绍的原则	70
三、车辆介绍的技巧	71
四、车辆介绍中应注意的问题	72
学习单元三 试乘试驾	74
一、试车准备	75
二、销售人员驾车介绍	75
三、各种车况与路况下的演示重点	75
四、顾客驾车与顾客感受	76
能力培养与训练三	76
一、能力目标	76
二、能力训练目标	77
附录四 产品介绍工作流程	77
附录五 试乘试驾工作流程	79
► 服务流程四 促成交易	82
学习单元一 顾客异议处理	83

一、正确对待顾客异议	83
二、处理顾客异议的原则与步骤	85
三、处理异议的时机	86
四、处理顾客异议的方法	87
学习单元二 成交信号的识别与把握	90
一、推销成交失败的原因	90
二、促成交易的必要条件	91
三、推销成交信号的识别与把握	91
学习单元三 签约成交	93
一、抓住成交的最佳时机	93
二、促成交易的方法和技巧	93
三、成交阶段的风险防范	98
能力培养与训练四	99
一、能力目标	99
二、能力训练项目	99
附录六 签约成交工作流程	100
► 服务流程五 交车服务	102
学习单元一 交车前的准备	103
一、交车注意事项	103
二、交车前的文件准备	103
三、车辆状况检查要点	104
学习单元二 交车前的检查 (PDI)	104
一、PDI 的重要性	105
二、PDI 服务的基本要求	105
三、PDI 的检查项目	105
学习单元三 交车流程	107
一、交车前的预约	107
二、交车日的接待	108
三、商谈桌 (室) 的应对	108
四、车辆的点交	108
五、试车说明与试车	109
六、保修事项与售后服务说明	109
七、交车仪式	109
八、欢送顾客	110
九、交车关键执行点总结	110
能力培养和训练五	111
一、能力目标	111

二、能力训练项目	111
附录七 交车工作流程	112
► 服务流程六 售后跟踪服务	115
学习单元一 成交后的跟踪服务	116
一、提供满意的售后服务	116
二、通过保有顾客引荐新顾客（拓展新顾客）	118
学习单元二 未成交顾客的跟踪服务	119
一、了解顾客背景	119
二、检讨自己的过失	119
三、保持联络	119
四、建立社交网络	119
学习单元三 顾客投诉处理	120
一、顾客投诉的意义	120
二、处理投诉的方法和技巧	121
能力培养和训练六	123
一、能力目标	123
二、能力训练项目	123
附录八 售后跟踪工作流程	124
► 服务流程七 汽车销售延伸服务	126
学习单元一 认识汽车销售延伸服务	127
学习单元二 汽车保险	128
一、我国汽车保险业务的分类	128
二、我国的汽车保险产品简介	130
学习单元三 汽车美容与装饰	131
一、汽车美容、装饰的原则	132
二、汽车美容、装饰简介	132
学习单元四 汽车销售的分期付款	133
一、汽车消费贷款业务的产生与发展	133
二、我国的汽车消费贷款业务	135
三、我国汽车金融信贷市场的发展趋势	137
学习单元五 汽车购买手续的代理服务	138
一、新购汽车的初检	138
二、车辆购置税的缴纳	140
三、新购汽车牌证的办理	142
能力培养与训练七	144

一、能力目标.....	144
二、能力训练项目	145
► 参考文献	146