



△ 汽车营销礼仪

随着中国汽车市场进入成长后期，汽车市场竞争日趋激烈，汽车企业面临的外部环境也变化迅速。在汽车后市场服务中，人力资源的竞争依然成为企业间竞争的焦点。汽车销售作为汽车制造后市场的第一环节，其环节畅通与否，对汽车后服务的全过程流通起着关键的作用。特别是汽车营销人员的职业素养高低直接影响着企业的形象及销售业绩。因此，高素质汽车营销人员是企业提升管理水平和在市场竞争中立于不败之地的必要条件。在市场竞争愈加激烈的今天，对专业汽车销售人员的职业礼仪规范提出了更高的要求。

汽车营销礼仪是汽车专业化销售与服务的具体体现，消费者只有接受营销人员的基本礼仪才能接受其代理的产品。本书立足于高等教育特点及汽车经销企业对营销人才的需求，结合汽车经销企业的职业礼仪规范，从营销人员应有的职业态度、职业素质及职业能力出发，提供规范营销人员与客户沟通互动过程中职业态度，职业仪容、仪表以及职业行为习惯的标准。

本书共分 10 章，系统地介绍了汽车营销礼仪概述、汽车营销人员的仪表礼仪、汽车营销人员的着装礼仪、汽车营销人员的仪态礼仪、汽车营销人员的语言礼仪、汽车营销人员的电话礼仪、汽车营销人员展厅接待及客户拜访礼仪、汽车销售区域民族礼俗及信仰、世界主要汽车制造国家礼俗习惯及品牌文化和汽车营销专业学生求职面试礼仪。

本书由石虹、胡伟担任主编，高腾玲、董志会、智恒阳、刘艳担任副主编。

由于编者精力与水平有限，书中难免出现疏漏和不妥之处，敬请广大读者提出宝贵意见，在此深表感谢。同时，作为高等教育战线的一线工作者，我们将不断地学习与实践，逐步改善我们的工作。

编 者