



模块 2

△ 汽车营销礼仪实训

汽车营销人员仪态礼仪

2.1 汽车营销人员仪态礼仪实训实施方案

汽车营销人员仪态礼仪实训实施方案

课程类型	汽车营销人员仪态礼仪实训	学时	4
实训单元目标	1. 方法能力： (1) 掌握仪态礼仪基本要求。 (2) 得体展现仪态礼仪。 2. 社会能力： 适应汽车营销顾问岗位对仪态的需求，提升自身形象，塑造企业形象。 3. 专业能力： 掌握汽车营销顾问仪态礼仪规范，用良好的仪态展现企业形象，体现品牌魅力。		
实训进程安排	一次课 2 学时，两次完成。		
实训者分析	学习者已经具备的知识与能力分析： 目前学生已经经过仪态、礼仪基本理论的学习，但实践能力不够，需要通过实训养成良好的习惯。		
	学习者可能遇到的学习困难： 学生错误的仪态习惯阻碍正确动作的完成，需要克服错误动作，强化正确动作。		
实训单元环境及媒体选择	展厅布置、多媒体配合演练。		
教学方法	讲练结合，以学员模拟练习为主。		
实训活动形式	情景设置模拟练习。		
实训效果评价方式	小组点评与教师评价结合。		

2.2 汽车营销人员仪态礼仪实训学员手册

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训
职业目标	1. 知识目标： （1）仪态礼仪的基本动作要求； （2）呈现良好的仪态礼仪接待顾客。 2. 技能目标： （1）通过实训掌握汽车营销人员仪态礼仪规范； （2）养成正确、规范的仪态习惯。 3. 态度目标： （1）得体、大方； （2）积极、向上。
实训必要性	汽车营销人员得体的仪态礼仪，可以展现出汽车品牌的形象，同时能够体现专业性，这有助于增强顾客对于品牌、公司和个人的信任，促成销售活动的实现。
知识点描述	一个人的站、坐、走的姿态，面部的表情，说话的声音，手势的运用等，是构成仪态的基本要素。 优美的仪态必然要求站姿挺拔，优美典雅；坐姿娴雅，端正稳重；走姿稳健，轻快自然；目光热情诚恳，微笑善良友好；说话发音清晰，用词准确，语速、语调、语气得当；手势运用得体，规范适度。只有这样，才能体现出人的彬彬有礼、温文尔雅和从容不迫的气质风度。 汽车营销人员的仪态包括站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、微笑、眼神、握手、手势等。在工作中把握这些仪态到位，运用得体，会使客户获得尊贵的感觉。汽车营销人员只有了解仪态的基本要求，掌握仪态礼仪规范，才能促进销售工作的开展，并且通过营销顾问的服务提升顾客的满意度。 学生通过实训掌握站姿、坐姿、行姿、蹲姿、眼神、手势、微笑等技巧，了解得体的仪态礼仪可以在展厅接待中消除顾客的疑虑和戒备，营造轻松、舒适的购车环境，并且通过努力使顾客对经销商形成良好的印象，使顾客有宾至如归的感觉，愿意与汽车营销人员建立联系。汽车营销人员将获得更多的信任，更多的销售机会。
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	1. 展厅汽车营销人员站姿种类及要领 1) 男士站姿 （1）男士站姿有两种脚步。 ①标准步：双腿并拢，脚尖自然张开，两脚之间的夹角不超过 15°。 ②跨立步：双脚平行，不超过肩宽，以 20cm 为宜。

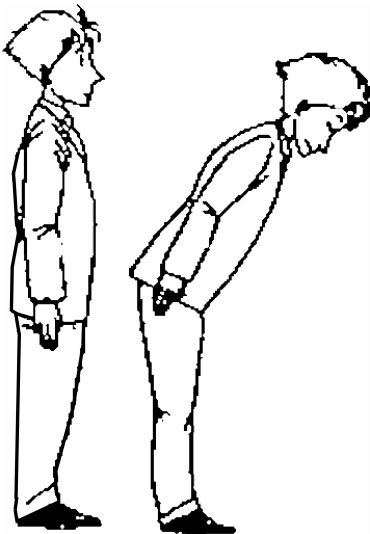
续表

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	(2) 男士站姿要领如下。 ①正位站姿：双腿并拢，两手放在身体两侧，手的中指贴于裤缝。 ②前腹式站姿：左手在腹前握住右手手腕或右手握住左手手腕（展厅内营销人员常用的站姿）。 ③后背式站姿：双手在背后腰际相握，左手握住右手手腕或右手握住左手手腕（展厅外营销人员常用的站姿）。 2) 女士站姿 (1) 女士站姿有两种脚步。 ①小八字步：双脚跟并拢，脚尖分开约 30°。 ②丁字步：在八字步基础上，将左脚放在右脚内侧的 1/2 处，两脚间的夹角约成 45°，两腿夹紧，挺胸抬头。 (2) 女士站姿要领如下。 ①前腹式站姿：双手虎口相交叠放于身前，手指伸直但不要外翘（展厅营销人员常用的站姿）。 ②腰际式站姿：双手握放在腰际，手指可以自然弯曲（车展时常用的站姿）。
	2. 坐姿要领 1) 男士坐姿 汽车营销人员男士坐姿要求轻轻入座，至少坐满椅子的 2/3，男士身体重心垂直向下，两腿分开与肩同宽，手自然放在腿上，大腿与小腿成 90°，表现出营销顾问的练达与自信。与顾客对坐交谈时，身体稍向前倾，表示尊重和谦虚，不要把小腿交叉蜷缩在椅子下，这样，会显得腿短且姿态窝囊。 2) 女士坐姿 汽车营销人员女士坐姿要求轻轻入座，至少坐满椅子的 2/3，落座的时候应从座位左侧入座先退半步，用一只手整理裙子，然后缓缓坐下，膝盖并拢，动作轻盈而协调。女士坐下后永远不要分开双腿，且不能露出大腿，因为这不仅是 4S 店对营销顾问的要求，也体现着女性自身的修养。

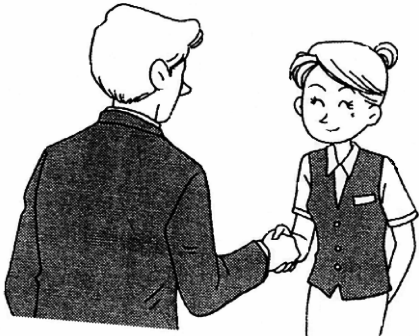
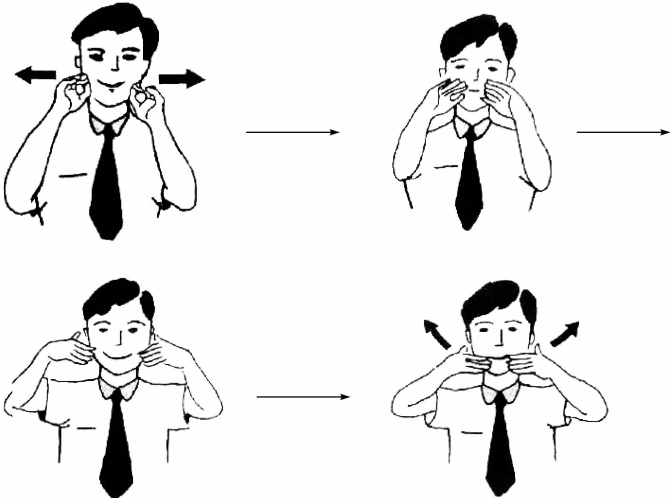
续表

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	3. 行姿基本要求 汽车营销人员在工作岗位行走的基本要求是：行走时目光平视，头正颈直，挺胸收腹，两臂自然下垂并前后摆动，前摆向内折约 35°，后摆角度不要超过 15°，行走时要保持从髋关节为带动，身体重心提起，步履要稳健。行姿的要领如下： 1) 男士 (1) 方向明确。 (2) 身体协调，面带微笑，姿势稳健。 (3) 步伐从容，步态平衡，步幅适中，步速均匀，走成直线。 (4) 双臂自然摆动，挺胸抬头，目视前方。 汽车营销人员男性步伐矫健、稳重、刚毅，展现出阳刚之美。 2) 女士 (1) 方向明确。 (2) 身体协调，面带微笑，姿势优美。 (3) 步伐从容，步态平衡，步幅适中，步速均匀，走成直线。 (4) 双臂自然摆动，挺胸抬头，目视前方，步履要轻盈。 4. 蹲姿种类和要领 1) 高低式 下蹲时，应左脚在前，右脚靠后。左脚完全着地，右脚脚跟提起，右膝低于左膝，右腿左侧可靠于左小腿内侧，形成左膝高右膝低的姿势，臀部向下，上身微前倾，基本上用左腿支撑身体。采用此式时，女性应并紧双腿，男性则可适度分开。若捡拾身体左侧的东西，则姿势相反。这种蹲姿在造型上也是优美的。 2) 交叉式 交叉式蹲姿主要适用于女性。它虽然造型优美但操作难度较大。这种蹲姿要求在下蹲时，右脚在前，左脚居后；右小腿垂直于地面，全脚着地。右腿在上、左腿在下交叉重叠。左膝从后下方伸向右侧，左脚跟抬起，脚尖着地。两腿前后靠紧，合力支撑身体。

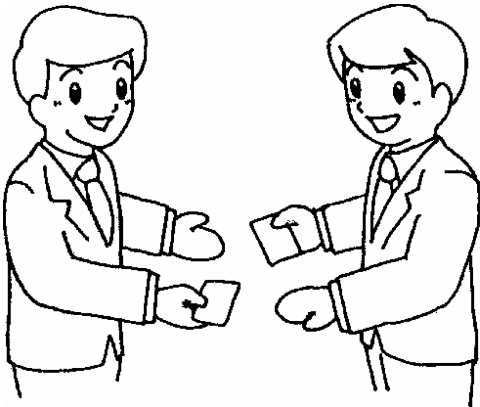
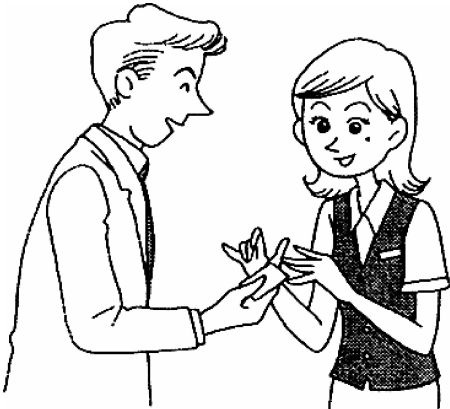
续表

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	3) 半蹲式 半蹲式蹲姿多为人们在行进之中临时采用。它的基本特征是身体半立半蹲。其主要要求是：在蹲下之时，上身稍许下弯，但不宜与下肢构成直角或者锐角。臀部向下。双膝可微微弯曲，其角度可根据实际需要有所变化，但一般应为钝角。身体的重心应当放在一条腿上，而双腿却不宜过度地张开。
	4) 半跪式 半跪式蹲姿又叫做单腿蹲姿，多适用于时间较长的下蹲。它的基本特征是双腿一蹲一跪。其要求是：下蹲以后，改用一腿单膝点地，以其脚尖着地，而令臀部坐在脚跟上。另外一条腿应当全脚着地，小腿垂直于地面。双膝必须同时向外，双腿则宜尽力靠拢（男士双腿可稍微分开），双手轻握放在左腿上，也可以左手放在左腿上，右手做产品说明和引导指示。这种蹲姿是展厅汽车营销人员多采用的蹲姿。
	5. 鞠躬的动作要领 行鞠躬礼时要面对顾客，双脚并拢，视线由顾客的脸上落至自己的脚前1.5m左右（15°礼）或脚前1m处（30°礼），男士双手自然放在身体的两侧，女士双手合起自然放在体前。
	鞠躬时腰部挺直、脚跟靠拢、双脚尖处微微分开，以髋关节为轴，上身缓缓向前弯曲。
	
	6. 握手动作要领 握手礼多用于见面致意、问候、祝贺、感谢、鼓励、告别的礼节。从握手中，往往可以了解一个人的情绪和意向，还可以推断一个人的态度和感情。有时握手比语言更充满情感。在汽车4S店展厅工作的营销人员，掌握握手的基本礼节是必修课。

续表

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	握手时伸出右手，手掌与地面垂直，五指并拢，稍用力握住对方的手掌，持续3~6s，身体稍前倾，双目注视对方，面带微笑。汽车营销人员与顾客初次见面一般握手的时间在3s以内。 
	7. 微笑的基本做法 不发声、不露齿，肌肉放松，嘴角两端向上略微提起，面含笑意，要口眼鼻眉肌结合，做到真笑。发自内心的微笑，会自然调动人的五官，使眼睛略眯、眉毛上扬、鼻翼张开、脸肌收拢、嘴角上翘。要神情结合，显出气质。笑的时候要精神饱满、神采奕奕、亲切甜美。要声情并茂，相辅相成。只有声情并茂，你的热情、诚意才能为人理解，并起到锦上添花的效果。 训练微笑动作要领说明： (1) 把手举到脸前。 (2) 双手按箭头方向做“拉”的动作，一边想象笑的形象，一边使嘴笑起来。 (3) 把手指放在嘴角并向脸的上方轻轻上提。 (4) 一边上提，一边使嘴充满笑意。
	

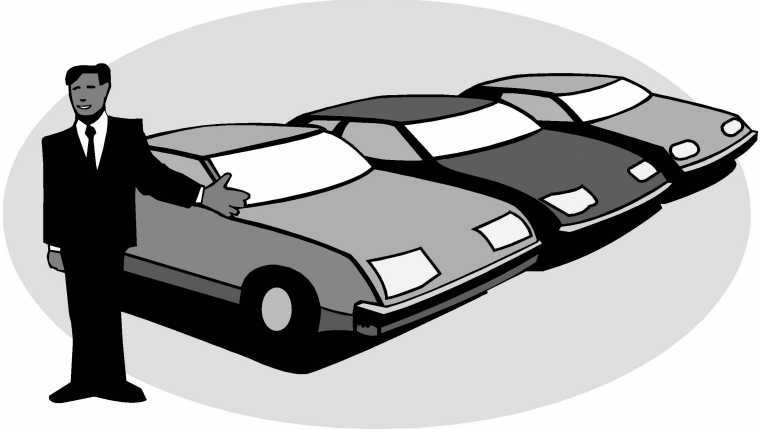
续表

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	8. 名片的使用 1) 递送名片礼仪要求 主动将自己的重要信息告诉对方，名片应当放在随手可取处，站立对正，上身前倾，双握前端，字朝对方，齐胸送出，清楚报名。  2) 接收名片礼仪要求 表达感谢对方的信任，并立即起立，面向对方，双接下端，齐胸高度，认真拜读之后，将名片存放妥当，珍惜爱护。 3) 交换名片上的时机 (1) 顾客初次来访； (2) 希望保持联系； (3) 表示自己重视对方； (4) 对方索取名片； (5) 打算获得对方的名片。
	

续表

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	9. 自我介绍 自我介绍时，要及时、清楚地报出自己的姓名和身份，大方自然地进行自我介绍。可以先面带微笑，温和地看着对方说声：“您好！”以引起对方的注意，然后报出自己的姓名、职务，并简要表明结识对方的愿望或缘由。 自我介绍的礼仪要求： (1) 仪态大方，表情亲切； (2) 选准机会； (3) 把握分寸； (4) 掌握基本程序； (5) 内容要准确恰当。 10. 手势的种类 手势包括提臂式、前摆式、斜摆式、横臂式、回摆式、前伸式、鞠躬前伸式、直臂式、引导式和双臂伸展式。以右手为例来说明各种手势。 1) 提臂式 提臂式要求大臂基本不动，右侧小臂提起，做象征性方位指引，适用于车内介绍产品时使用。 2) 前摆式 前摆式要求五指并拢，手掌伸直，以肩关节为轴，手臂从身体一侧由下而上抬起到腰的高度，再由身前摆向右方，摆至距离身体 15cm 的位置，目视来到 4S 店的顾客，面带微笑。这种手势适用于对来店顾客的迎接。 3) 斜摆式 当营销人员带领顾客到会客区请顾客入座时，右手摆向座位的地方。要求将右手先从身体的一侧抬起，摆到高于腰部位置后，再向右侧下座位的地方摆去，使大小臂成一条斜线，指尖指向椅子的具体位置，手指伸直并拢，手、手腕和小臂成一条直线，掌心略微倾斜。 4) 横摆式 横摆式要求五指并拢，手掌自然伸直，手心向上，肘部微弯曲，手掌、手腕和小臂成一条直线，右臂从腹前抬起，以肘为轴向一旁摆动到腰部，并与身体正面成 45° 时停止，头部和上体微向伸出的手一侧倾斜，左手自然下垂，面带微笑表示对顾客的欢迎和尊重。横摆式也适用于对来店顾客的迎接。 5) 回摆式 回摆式动作同横摆式，但是方向不同，小臂的运行轨迹为身体左侧胸前摆动，适用于对来店顾客的迎接。 6) 前伸式 身体正直，伸出右手，掌心向上，大臂与小臂成 90°，小臂与手腕、手掌成一条直线，适用于与顾客洽谈时使用。

续表

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训
技能操作 流程、正确 操作图示 及实施要 领	7) 鞠躬前伸式 鞠躬前伸式动作要求与前伸式基本相同，区别在身体前倾 15°。适用于与顾客洽谈签字时，是高规格的肢体表达。
	8) 直臂式 直臂式要求五指并拢，手掌自然伸直，屈肘从身体前抬起，向指引的方向摆到肩的高度，肘关节基本伸直。多在展厅中为顾客指引时使用。
	9) 引导式 引导式要求五指并拢，手掌自然伸直，手心微斜 45°，肘关节自然弯曲，营销人员站在被引导者的左侧。
	10) 双臂伸展式 双臂伸展式要求先向右伸出右手、再向左侧伸出左手，手指伸直并拢，右手齐肩、左手齐胸，然后鞠躬 45°。适用于车展现场，汽车营销人员对众多观众表达感谢时使用。
	

2.3 汽车营销人员仪态礼仪实训任务单

仪态礼仪实训任务单 1

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训	班级		教师 评阅	
		姓名			
背景知识 验核	1. 汽车营销人员的仪态应当包括哪些内容?				
	2. 请说明站姿的种类及要领。				
	3. 请说明坐姿的种类及常用坐姿的要领。				
自我学习评价	○优 □良 中 △及格 ▽不及格				

仪态礼仪实训任务单2

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训	班级		教师评阅	
		姓名			
背景知识验核	1. 请说明行姿的要领。				
	2. 请说明蹲姿的要领。				
自我学习评价	○优 □良 中 △及格 ▽不及格				

仪态礼仪实训任务单 3

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训	班级		教师评阅			
		姓名					
背景知识验核	1. 请说明鞠躬的要领。						
	2. 请说明微笑的要领。						
自我学习评价	○优 □良 中 △及格 ▽不及格						

仪态礼仪实训任务单4

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训	班级		教师评阅	
		姓名			
背景知识验核	1. 说明握手的要领。				
	2. 说明递送名片的要领。				
自我学习评价	○优 □良 中 △及格 ▽不及格				

仪态礼仪实训任务单 5

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训	班级		教师评阅	
		姓名			
背景知识验核	1. 请说明如何做自我介绍。				
	2. 请说明如何介绍别人。				
自我学习评价	○优 □良 中 △及格 ▽不及格				

仪态礼仪实训任务单 6

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训	班级		教师评阅	
		姓名			
背景知识验核	1. 请说明手势有几种，何时采用。				
	2. 请说明各种手势的基本要领。				
自我学习评价	○优 □良 中 △及格 ▽不及格				

仪态礼仪实训任务单7

[illegible]

仪态礼仪实训任务单 8

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训	班级		教师	
		姓名		评阅	
实训知识预习	1. 汽车营销顾问何时采用蹲姿？礼仪规范是什么？ 2. 汽车营销顾问怎样才能形成良好的行姿、蹲姿习惯？				
任务描述	在 IT 行业工作 8 年的张伟先生与妻子来到展厅看车。营销顾问小张上前接待他们。看过车的外部后，张伟先生坐到驾驶位置，妻子则坐到副驾驶位置，希望了解车的情况。				
组织与实训步骤	第一步：分组，每 5 人一组，通过照镜子矫正行姿练习，2 组/次，5min 换下两组同学（两次/组）。 第二步：每 5 人一组，通过照镜子矫正蹲姿练习，2 组/次，5min 换下两组同学（两次/组）。 第三步：3 人一组，角色分配，模拟练习。 第四步：挑选出典型小组，示范展示。 第五步：分析出现的问题，提出改善建议。				
学生实训后反思与改善	小组互相评价 优点： 不足： 改善点：				
自我学习评价	☐ 优 ☐ 良 中 △及格 ▽不及格				

仪态礼仪实训任务单 9

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训	班级		教师 评阅	
		姓名			
实训知识预习	1. 汽车营销顾问的微笑会带给顾客怎样的感受？ 2. 汽车营销顾问怎样养成微笑的习惯？ 3. 汽车营销顾问何时得体运用鞠躬？				
任务描述	在 IT 行业工作 8 年的张伟先生与妻子来到展厅看车，营销顾问小张上前接待他们。				
组织与实训步骤	第一步：分组，每 5 人一组，通过照镜子矫正鞠躬练习，2 组/次，5min 换下两组同学（两次/组）。 第二步：每 5 人一组，通过照镜子矫正微笑练习，2 组/次，5min 换下两组同学（两次/组）。 第三步：挑选出典型小组，示范展示。 第四步：分析出现的问题，提出改善建议。				
学生实训后反思与改善	小组互相评价 优点： 不足： 改善点：				
自我学习评价	○优 □良 中 △及格 ▽不及格				

仪态礼仪实训任务单 10

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训	班级		教师 评阅	
		姓名			
实训知识预习	1. 如何把握适当的机会与顾客得体的握手来表示友善? 2. 实际操作中如何把握名片递送的时机? 3. 握手及名片递送应当注意的问题是什么?				
任务描述	在 IT 行业工作 8 年的张伟先生与妻子来到展厅看车，营销顾问小张上前接待他们。				
组织与实训步骤	第一步：分组，每两人一组，反复模拟练习。 第二步：挑选出典型小组，示范展示。 第三步：分析出现的问题，提出改善建议。				
学生实训后反思与改善	小组互相评价 优点： 不足： 改善点：				
自我学习评价	○优 □良 中 △及格 ▽不及格				

仪态礼仪实训任务单 11

任务名称	汽车营销人员仪态礼仪实训	班级		教师评阅	
		姓名			
实训知识预习	1. 如何简单明了地做自我介绍? 2. 怎样才能让对方接受自己?				
任务描述	在 IT 行业工作 8 年的张伟先生与妻子来到展厅看车。营销顾问小张上前接待他们，并做自我介绍。				
组织与实训步骤	第一步：分组，每 2 人一组，反复模拟练习。 第二步：挑选出典型小组，示范展示。 第三步：分析出现的问题，提出改善建议。				
学生实训后反思与改善	小组互相评价 优点： 不足： 改善点：				
自我学习评价	☐ 优 ☐ 良 ☐ 中 ☐ △及格 ☐ ▽不及格				

仪态礼仪实训任务单 12

[illegible]

2.4 汽车营销人员仪态礼仪实训评价

仪态礼仪实训评价表

项号	评价要素		评价标准	评价方法	权重/%
1	知识	客户接待的标准流程	优秀、良好、中、及格、不及格	点评	30
		不是本店的保有客户来店寻求帮助	优秀、良好、中、及格、不及格	互评	50
		客户来店的目的不是买车而是跟店内某人谈话	优秀、良好、中、及格、不及格	互评	20
2	技能	掌握客户接待的标准流程	优秀、良好、中、及格、不及格	互评	70
		学会客户接待的礼仪	优秀、良好、中、及格、不及格	互评	30
3	态度	热情、周到	优秀、良好、中、及格、不及格	互评	50
		得体、大方	优秀、良好、中、及格、不及格	互评	50

2.5 汽车营销人员仪态礼仪综合训练

一、回答问题

1. 通过实训，您的仪态有何变化？

[illegible]

2. 您的仪态在哪些方面还需要改进?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

3. 走访 4S 店，比较不同品牌营销人员的仪态要求。

4S 店名称：

汽车品牌：

走访时间：

比较项目	相同点	不同点
站姿 坐姿 行姿 蹲姿		
鞠躬 握手 微笑		
名片使用		
手势运用		

二、案例分析题

1. 刘东是某汽车品牌的营销人员，4S 店经常开展对员工的仪态培训，对员工接待礼仪服务标准要求很高，平时销售总监会对营销人员工作中的仪态进行督促和检查。

一天，刘东热情地迎来一位顾客，通过介绍、询问之后，顾客对一款车很感兴趣，刘东拉开车门，顾客坐到驾驶位置上，试图了解更多信息。此时，刘东一手扶在车上，另一手拉着车门，站在车外与顾客交流。

问题分析:

- (1) 分析说明刘东的服务是否符合 4S 店展厅服务标准和要求?
- (2) 这样的服务存在怎样的问题?
- (3) 他应当怎样做才符合展厅接待标准和要求?

2. 小张是某汽车品牌的营销人员，这家4S店对员工的仪态要求很高。平时销售总监会对营销人员的仪态进行督促和检查，小张也不敢怠慢。

一日下午，小张由于头天晚上没有睡好觉，有些迷糊，趁销售总监没在展厅，就在洽谈区座位上进入了梦乡。正在此时，耳边传来销售总监呼唤的声音，小张忽然从睡梦中惊醒。这时，他已经意识到发生了什么，急忙解释。销售总监生气地问：“你的行为会对咱们这家汽车品牌 4S 店造成怎样的影响？”小张满脸通红，为刚才的行为后悔不已。

问题分析：小张的行为会对这家汽车品牌4S店造成怎样的影响？

[illegible]



模块 3

△ 汽车营销礼仪实训

汽车营销人员语言礼仪

3.1 汽车营销人员语言礼仪实训实施方案

汽车营销人员语言礼仪实训实施方案

课程类型	语言礼仪实训	学时	8
实训单元目标	1. 方法能力： (1) 语音、语速、语调的控制方法； (2) 语言气息的合理运用方法； (3) 语言技巧，用规范的语言介绍产品。 2. 社会能力： 适应汽车营销顾问岗位对语言的需求，满足与顾客友善的交流，达成销售目标。 3. 专业能力： 掌握汽车营销顾问礼貌的语言技巧，用规范的语言介绍产品。		
实训进程安排	一次课 2 学时，4 次完成。		
实训者分析	学习者已经具备的知识与能力分析： 学生目前已经完成了语言礼仪基本理论的学习，但实践能力不够，需要通过实训得到训练和提升。		
	学习者可能遇到的学习困难： 个别学生方言困扰、发音平卷舌不分；还有少数学生结巴等。		
实训单元环境及媒体选择	音响设备、镜子和多媒体配合演练。		
教学方法	讲练结合，以学员语言练习为主。		
实训活动形式	情景设置模拟练习。		
实训效果评价方式	小组点评与教师评价结合。		

3.2 汽车营销人员语言礼仪实训学员手册

任务名称	汽车营销人员语言礼仪实训
职业目标	1. 知识目标： (1) 语音、语速、语调的控制方法； (2) 语言气息的合理运用方法； (3) 语言技巧，用规范的语言介绍产品。 2. 技能目标： (1) 通过实训掌握汽车营销人员语言技巧； (2) 学会用得体的语言与顾客交流。 3. 态度目标： (1) 真诚、友善； (2) 得体、大方。
实训必要性	汽车营销人员热情、周到的接待，得体的礼仪接待，可以体现品牌形象，也能使顾客有在展厅逗留更长时间的愿望，并且想与营销人员建立联系。这有助于增强顾客对于品牌、公司和个人的信任，为达成交易做好铺垫。
知识点描述	语言是人类敞开心扉的交流形式；是人类搭架心灵桥梁的快捷方式，是人类情感交集的抒发模式，是人类释放悲喜的表达公式。 1. 语速、语调、语音 语速要缓慢、柔和、有感染力和亲和力，给顾客营造一个轻松、和谐、平等的氛围。 语调要抑扬顿挫，有起伏感，有吸引力。“声音是身体的音乐，语调是音乐的灵魂”。汽车营销人员优美的、有节奏感的、有轻重之分的语调是非常必要的。 语音要求规范为：普通话，声音高低适中，能够让顾客听清楚，且感到愉悦。可以吸引顾客把全部的精力集中在你的介绍内容上，而不是费力地弄懂你所说的每句话。 2. 发音技巧 1) 声母发音技巧 双唇音 b：双唇紧闭，气流经口腔破唇气流而出；但不是用力送气，如“玻”字开始的发音。 p：部位方法同上，但要将气用力尽量送出。 鼻音 m：紧闭双唇，嗓子用力，气流经过鼻腔，由鼻孔透出。 唇齿音 f：上门牙轻接触下嘴唇的边缘，气流从唇齿间摩擦而出。 舌尖音 d：舌尖抵住门牙后的上牙床，猛把舌尖离开，气流冲出；但不是用力送气。

续表

任务名称	汽车营销人员语言礼仪实训
知识 点 描 述	t: 部位方法同上, 但要将气流用力送出。 鼻音 n: 舌尖抵住上门牙后的上牙床, 气流经过鼻腔, 由鼻孔透出。 l: 舌尖抵住上门牙后的上牙床, 嗓子用力, 气流由舌的两边透出。 舌根音 g: 舌根抵住软腭, 猛然离开, 气流冲出, 但不是用力送气。 k: 部位、方法同上, 但要将气流用力送出。 h: 舌根接近软腭, 气流从中间摩擦而出。 舌面音 j: 舌尖下垂, 舌面前部向上隆起, 贴紧硬腭前部, 然后微微放松, 气流从窄缝中摩擦而出, 但不是用力送气。 q: 部位、方法同上, 但要将气流用力送出。 x: 舌尖下垂, 舌面前部向上隆起, 接近硬腭前部, 气流从窄缝中摩擦而出。 翘舌音 zh: 舌尖翘起抵住硬腭最前端 (上牙床之后), 然后微微放松, 气流从窄缝中摩擦而出, 但不是用力送气。 ch: 部位、方法同上, 但要将气流用力送出。 sh: 舌尖翘起, 接近硬腭最前端 (上牙床之后), 气流从窄缝中摩擦而出。 r: 部位、方法同上, 但发音时嗓子用力 (浊音)。 平舌音 z: 舌尖向前伸, 抵住上门牙背后, 然后微微放松, 气流从窄缝中摩擦而出, 但不是用力送气。 c: 部位、方法同上, 但要将气流用力送出。 s: 舌尖向前伸, 接近上门牙背后, 气流从窄缝中摩擦而出, 但不是用力送气。 ng: 只在鼻韵母中作韵尾, 是舌根的鼻音。发音时舌根抵住软腭, 嗓子用力, 气流经过鼻腔, 由鼻孔透出。 2) 韵母发音技巧 a: 口大开, 舌下降, 嗓子用力, 气流放出。 o: 口半合, 舌后部半升, 嘴唇略圆, 嗓子用力, 气流放出。 e: 方法同上, 嘴唇不圆。 i: 上下齿相对, 口略闭, 嘴唇篇平, 舌前部上升, 嗓子用力, 气流放出。 u: 口合拢, 嘴唇收缩最圆, 舌后部上升, 嗓子用力, 气流放出。 u: 舌前部上升, 和 i 一样, 但是口合拢, 嘴唇收缩最圆。嗓子用力, 气流放出。 e: 口半开, 舌前部半降, 嗓子用力, 气流放出, 如 “诶”。随 i、u、a 之后, 构成复韵母, 如 ie、ue、ai。 ai: 先发 a 音, 舌的位置稍靠前 (舌尖抵下门牙背后), 声音较长, 较强, 然后把舌向上移动, 到能发接近 i 的音时停。 ei: 先发 e 音, 舌的位置向前, 略高, 然后把舌向前、向上移动, 声音较长、较强, 到能发接近 i 的音时停止。 ao: 先发 a 音, 舌的位置稍向后 (舌略后缩), 声音较长、较强, 然后把舌向上移动, 到能发 o 音时停止 (嘴唇更收敛些)。

续表

任务名称	汽车营销人员语言礼仪实训
知识 点 描 述	ou: 先发 o 音, 但是嘴唇不太圆, 声音较长、较强, 然后把舌向上移动, 到能发接近 u 的音时停止。 ia: 先发较短的 i 音, 然后把舌向下移动, 发较长较强的 a 音。 ie: 先发较短的 i 音, 然后把舌向下移动, 发较长、较强的 e 音。 iao: 先发较短的 i 音, 然后移动舌头发 ao 音。 iou: 先发较短的 i 音, 然后移动舌头, 发 ou 音。 ua: 先发较短的 u 音, 然后把舌向下移动, 发较长较强的 a 音。 uo: 先发较短的 u 音, 然后把舌向下移动, 发较长较强的 o 音。 uai: 先发较短的 u 音, 然后移动舌头, 发 ai 音。 uei: 先发较短的 u 音, 然后移动舌头, 发 ei 音。 ue: e 先发较短的 u 音, 然后把舌向下移动, 发较长较强的 e 音。 an: 先发 a 音, 舌的位置靠前, 舌尖抵下门牙背后然后把舌尖转向上, 抵住上牙床, 发纯粹鼻音 n。 en: 先发 e 音, 舌的位置不在后而在中央, 然后把舌尖抵住上牙床, 发纯粹鼻音 n。 ang: 先发 a 音, 舌的位置稍靠后, 然后把舌根抵住软腭, 发纯粹鼻音 ng。 eng: 先发 e 音, 舌的位置不在后而变得稍前些、低些, 然后把舌根抵住软腭, 发纯粹鼻音 ng。 ong: 先发 o 音, 嘴唇稍稍收敛, 然后把舌根抵住软腭, 发纯粹鼻音 ng。 ng: 只在鼻韵母中作韵尾, 是舌根的鼻音。发音时舌根抵住软腭, 嗓子用力, 气流经过鼻腔, 由鼻孔透出。 ian: 先发较短的 i 音, 然后移动舌头, 发 an 音, 但其中 a 音有变化, 舌的位置下降不太低, 发音接近 e 音, 口形半开。 in: 先发 i 音, 然后把舌尖转向上, 抵住门齿背后的上牙床, 发粹鼻音 n。 iang: 先发较短的 i 音, 然后移动舌头, 发 ang 音。 ing: 先发 i 音, 然后把舌根抵住软腭, 发纯粹鼻音 ng。 iong: 先发较短的 i 音, 然后移动舌头, 发 ong 音。 uan: 先发较短的 u 音, 然后移动舌头, 发 an 音。 uen: 先发较短的 u 音, 然后移动舌头, 发 en 音。 uang: 先发较短的 u 音, 然后移动舌头, 发 ang 音。 ueng: 先发较短的 u 音, 然后移动舌头, 发 eng 音。 uan: 先发较短的 u 音, 然后把舌位降到次低前元音 [ae] 略后就开始升高, 接续鼻音 n。 un: 先发 u: 音, 然后把舌头转向上, 抵门齿背后的上牙床, 发纯粹鼻音 n。 3) 辅音的发音部位和发音方法——发音部位描述 双唇音: 双唇是活动部分, 上下唇接触发出的声音, 如 b、p、m。 唇齿音: 下唇是活动部分, 下唇和上齿接触发出的声音, 如 f。 舌尖音: 舌尖是活动部分, 让舌尖接触上齿龈发出的声音, 如 d、t、n、l。

续表

任务名称	汽车营销人员语言礼仪实训
知识点描述	舌尖前音：舌尖是活动部分，让舌尖接触上门齿齿背所发出的声音，如 z、c、s。 1. 上唇 2. 上齿 3. 齿龈 4. 硬腭 5. 软腭 6. 小舌 7. 下唇 8. 下齿 9. 舌尖 10. 舌面 11. 舌根 12. 会厌 (喉盖) 13. 声带 14. 气管 15. 食道 16. 鼻孔 17. 咽喉 舌尖后音舌尖是活动部分，让舌尖翘起接触硬腭前部所发出的声音。舌尖后音也叫翘舌音，如 zh、ch、sh、r。 舌面音：舌面是活动部分，让舌面前部接触硬腭前部发出的声音，如 j、p、x。 舌根音：舌面后面是活动部分，让舌面后部接触软腭前部所发出的声音，如 g、k、h、ng。
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	1. 绕口令练习 (1) 哥挎瓜筐过宽沟，过沟筐漏瓜滚沟；隔沟挎筐瓜筐扣，瓜滚筐空，哥怪沟。 (2) 磨房磨墨，墨碎磨房一磨墨；梅香添煤，煤爆梅香两眉灰。 (3) 一二三四五六七，七六五四三二一，七个阿姨来摘果，七只篮子手中提，七种果子摆七样，苹果、桃子、石榴、柿子、李子、栗子、梨。 (4) 一口气数不了二十四葫芦四十八块瓢，一个葫芦两块瓢，两个葫芦四块瓢，三个葫芦六块瓢，四个葫芦八块瓢，五个葫芦十块瓢，六个葫芦十二块瓢，七个葫芦十四块瓢，八个葫芦十六块瓢，九个葫芦十八块瓢，十个葫芦二十块瓢，十一个葫芦二十二块瓢，十二个葫芦二十四块瓢，十三个葫芦二十六块瓢，十四个葫芦二十八块瓢，十五个葫芦三十块瓢，十六个葫芦三十二块瓢，十七个葫芦三十四块瓢，十八个葫芦三十六块瓢，十九个葫芦三十八块瓢，二十个葫芦四十块瓢。

续表

任务名称	汽车营销人员语言礼仪实训
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	(5) 出东门,过大桥,大桥前面一树枣,拿着竿子去打枣,青的多,红的少,一个枣,两个枣,三个枣,四个枣,五个枣,六个枣,七个枣,八个枣,九个枣,十个枣;十个枣,九个枣,八个枣,七个枣,六个枣,五个枣,四个枣,三个枣,两个枣,一个枣,这是一个绕口令,一口气说完才算好。 (6) 一道黑、两道黑、三四五六七道黑、八道九道十道黑。我买了一根烟袋乌木杆儿,我是掐着它的两头那么一道黑;二兄弟描眉来演戏,瞧着他的镜子那么两道黑;粉皮墙上写川子,横瞧竖瞧三道黑;象牙桌子乌木腿儿,把它放在那个炕上那么四道黑;我买了一只母鸡不下蛋,把它搁在那个笼里捂到黑;挺好的骡子不吃草,把它牵到那个街上溜到黑;买了一只小驴儿不套磨,把它背上那个鞍肩骑到黑;二姑娘南畦去割菜,丢了她的镰刀拔到黑;月窠的小孩得了病,团几个艾球灸到黑;卖瓜籽儿的打瞌睡,哗啦啦撒了这么一大堆,他的扫帚簸箕不凑手,那么一个儿一个儿拾到黑。 (7) 一平盆面,烙一平盆饼,饼碰盆,盆碰饼。 (8) 山前有个严圆眼,山后有个严眼圆,二人山前来比眼,不知是严圆眼比严眼圆的眼圆,还是严眼圆比严圆眼的眼圆? (9) 有个老头本姓顾,人们叫他顾老五。顾老五上街买布带打醋,回来碰见鹰叼兔。兔子撞倒了顾老五,碰倒了他的布,打翻了他的醋,气坏了老头顾老五。 (10) 粉红墙上画凤凰,红凤凰,粉凤凰,粉红凤凰,红粉凤凰。 (11) 老龙恼怒闹老农,农怒龙,农怒龙恼,农更怒,龙恼农怒龙怕农。 (12) 八百标兵奔北坡,炮兵并排北边跑。炮兵怕把标兵碰,标兵怕碰炮兵炮。 2. 汽车产品介绍练习(采用六方位绕车法介绍) 学员介绍新宝来车练习的资料: 先生(女士)您请看,这就是新宝来车。它是由著名的意大利设计师乔治亚罗操刀,延续了大众品牌车型一贯的沉稳、大气的风格,把德国大众质朴精湛的设计语言 and 中国的审美特色结合在一起,为中国消费者提供了赏心悦目的感官享受。 (1) 新宝来的前脸延续了大众汽车传统的“笑脸”造型,这一亲和设计归功于其对甲壳虫 U 型前脸这一经典设计的继承。硕大的 VW 标志与镀铬散热器格栅有机结合,给人以强大的视觉冲击感。舞狮造型的应用,使新宝来充满了浓厚的“中国特色”。其饱满的前大灯造型如同舞狮的双眼神采奕奕,闪烁之间,兼具南北舞狮的静动之美。 (2) 新宝来采用德国大众汽车高端车型辉腾的腰线设计,将其侧面分隔成完美的比例,让车身看起来更加厚重。整体车身线条借鉴了大众经典跑车 EOS 的整体汽车风格,洋溢了浓郁的运动气息,也淋漓尽致地诠释出驾驶者的质感品味。 (3) 新宝来非凡的乘员防护、超前的行人保护理念,为驾乘者提供了后顾之忧的驾乘保障。如果没有安全的保证,强大的动力和豪华的装备就成为一种多余的奢侈。 (4) 在主动安全方面,新宝来配备了 ABS 带 EBV 电子制动分配器,通过 ABS 防抱死制动装置,即使在急剧的制动操作中,仍随时保持转向性能。EBV

续表

任务名称	汽车营销人员语言礼仪实训
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	电子制动分配器将制动力合理地分配至前桥后轴，有效地使前后轴制动效能达到最大值，避免制动力过大而引起甩尾。即使在紧急或重载条件下，也可以平稳地减速停车，这就使新宝来即使在恶劣的路况或紧急重载条件下，也能平稳减速停车、起车，确保驾驶者尽情体验强劲动力带来的激情。 MASR 发动机驱动防滑系统的使用，避免了新宝来在光滑路面制动时，出现车轮打滑、甚至方向失控的现象，同样也避免了在起步或急加速时，驱动轮可能打滑，避免了在冰雪等光滑路面上出现方向失控而产生的危险。 (5) 新宝来严谨的生产工艺，加之国际一流水平的测量技术，使新宝来的车身强度和精度达到了国际先进水平。整个车身缝隙均匀、严密，尽显制造艺术的魅力。加之坚固耐用且独具一格的空腔注蜡技术，保证车身 6 年不锈穿。新宝来堪称完美轿车之典范。 新宝来采用激光焊接技术。激光焊接保证焊点连接达到分子层面的接合，焊接处强度等于一整块钢板的强度，焊接质量精良，碰撞时只是小变形而不断裂，从而大大提高了车身的刚度和碰撞安全性。 (6) 新宝来在宝来的基础上，增加到 4 540mm 的长，2 610mm 的轴距，为驾乘者构筑了一个充足的内部空间。特别是后排腿部空间已经达到了中高级轿车的水准，既满足消费者日常出行的需求，又可作为商务车使用。内部空间在同级车中占有一定的优势，使新宝来成为一款真正大空间的轿车。 (7) 先生（女士），您请看，这是发动机，它是汽车的“心脏”。新宝来采用 1.6 L 和 2.0 L 发动机，经过全新调教和优化后，配以手动/自动一体化的 6 挡自动变速箱，技术先进，性能卓越，操控灵活轻便，表现自然出色，完全满足用户勇于超越的渴望，为他们带来更多的驾驶乐趣。 1.6 L RSH 发动机技术更加先进，基于扭矩模式的发动机管理系统，运行更经济、更平稳、更环保。在发动机仅为 3 800 rpm/min 的低速下，最大扭矩达到了 145 N·m，加速性能突出，更加适合中国路况和驾驶员的习惯。 而 2.0 L 发动机以更为精密的制造工艺和高新电子技术的综合应用极大地提高了发动机的低速扭矩和燃烧效率，提升了发动机的动力性和经济性。在发动机仅为 3 750 rpm/min 的转速下，最大扭矩已经达到了 180 N·m。在中低转速区域，功率扭矩更显优势，尤其是当转速达到 2 200 rpm/min 时，发动机便超过 95% 的最大扭矩，极大地增强了起步或超车时的加速感。 (8) 新宝来的研发严格按照德国大众汽车整车开发标准进行，并满足大众全球标准。新宝来路试试验达到了 350 万公里，相当于绕地球 75 圈左右的距离。路试试验只是新宝来在研发过程中必做试验的其中一项，低温测试、气味测试、防腐测试等都是新宝来上市前必做的试验。通过在各种苛刻条件下的试验，新宝来项目研发人员需要不断改进试验中新宝来出现的问题，以保证为用户提供最优质的汽车。 (9) 新宝来技术领先的人性化配置为用户提供了与时俱进的科技体验，富有创意的尾灯设计、功能强大的电子控制网络以及众多时尚的科技配置，新宝来为用户提供了超前科技的新生活体验。

3.3 汽车营销人员语言礼仪实训任务单

汽车营销人员语言礼仪实训任务单 1

任务名称	汽车营销人员语言礼仪实训	班级		教师评阅	
		姓名			
背景知识验核	汽车营销人员声音的基本运用应当注意哪些问题?				
自我学习评价	☐ 优 ☐ 良 中 <input type="triangle"/> 及格 <input type="inverted-triangle"/> 不及格				

汽车营销人员语言礼仪实训任务单2

任务名称	汽车营销人员语言礼仪实训	班级		教师评阅	
		姓名			
背景知识验核	汽车营销人员的语言技巧包括哪些?				
自我学习评价	☐ 优 ☐ 良 中 <input type="triangle"/> 及格 <input type="inverted-triangle"/> 不及格				

汽车营销人员语言礼仪实训任务单 3

任务名称	汽车营销人员语言礼仪实训	班级		教师评阅	
		姓名			
实训知识预习	1. 汽车营销顾问如何才能达到基本的语言要求? 2. 汽车营销顾问的语音、语速、语调该如何把握?				
任务描述	绕口令：平卷舌练习				
组织与实训步骤	第一步：所有学员按照资料上的要求，默读 2 次/片段。 第二步：大声朗读 10 次/片段。 第三步：单独测试。 第四步：挑选出典型学员展示。				
学生实训后反思与改善	小组互相评价 优点：				
	不足：				
	改善点：				
自我学习评价	○优 □良 中 △及格 ▽不及格				

汽车营销人员语言礼仪实训任务单 4

任务名称	汽车营销人员语言礼仪实训	班级		教师 评阅	
		姓名			
实训知识预习	1. 汽车营销顾问如何才能讲好普通话？ 2. 语言气息对工作有哪些帮助？				
任务描述	绕口令：气息的练习				
组织与实训步骤	第一步：所有学员按照资料上的要求，默读 2 次/片段。 第二步：大声朗读，气息的练习，10 次/片段。 第三步：单独测试。 第四步：挑选出典型学员展示。				
学生实训后反思与改善	小组互相评价 优点： 不足： 改善点：				
自我学习评价	☐ 优 ☐ 良 中 △及格 ▽不及格				

汽车营销人员语言礼仪实训任务单 5

任务名称	汽车营销人员语言礼仪实训	班级		教师 评阅	
		姓名			
实训知识预习	1. 六位绕车法的要领。 2. 汽车产品介绍的礼仪规范。				
任务描述	顾客李先生来到 4S 店，希望了解奥迪 A6，2.4 排量车的情况，营销顾问向他介绍该产品。				
组织与实训步骤	第一步：分组，每 2 人一组，分配角色。 第二步：讨论情景中可能出现的情况，提出注意事项和解决办法。 第三步：在布置好的场地中，运用六位绕车法介绍车的模拟演练。 第四步：挑选出典型小组，示范展示。				
学生实训后反思与改善	小组互相评价 优点： 不足： 改善点：				
自我学习评价	☐ 优 ☐ 良 ☐ 中 ☐ 及格 ☐ 不及格				

3.4 汽车营销人员语言礼仪实训评价

汽车营销人员语言礼仪实训评价表

项号	评价要素		评价标准	评价方法	权重/%
1	知识	语音、语速、语调的控制方法	优秀、良好、中、及格、不及格	点评	30
		语言气息的合理运用方法	优秀、良好、中、及格、不及格	互评	20
		语言技巧，用规范的语言介绍产品	优秀、良好、中、及格、不及格	互评	50
2	技能	通过实训掌握汽车营销人员语言技巧	优秀、良好、中、及格、不及格	互评	30
		学会用得体的语言与顾客交流	优秀、良好、中、及格、不及格	互评	70
3	态度	热情、周到	优秀、良好、中、及格、不及格	互评	50
		得体、大方	优秀、良好、中、及格、不及格	互评	50

1. 汽车营销顾问在与顾客交流中应当注意哪些问题?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

2. 走访4S店，自己写出一款车的介绍资料，并练习介绍这款车。

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

二、介绍产品练习

对 A 款车中控台造型、仪表盘、操控性及安全性、音响系统、座椅、空调系统、排量、功率及扭矩介绍资料。

销售顾问：您看 A 款车的中控台造型不仅美观，并且具有功能性。在不平的路面上也可以更好地确保驾驶者的方向感。在这款车上还采用 ECO 环保驾驶指示灯，时刻提醒您的驾驶状态，能够帮助您养成利于环保的驾驶习惯。不仅如此，A 款车的驾驶员信息显示屏能够全面显示出车辆的各种行车信息，并且可以通过多功能显示器按钮轻松操作。

销售顾问：先生，您看这是音响系统，10 个扬声器的布局更合理，且音乐解析力好，声音清晰透彻，将所有的乘客如同置身于音乐会现场。

这款车座椅通过增加膝部空间，让后排乘员享受到良好的舒适度。40 : 20 : 40 分割第二排座椅和 50 : 50 分割第三排座椅提供了多样化的空间组合。

销售顾问：先生，您可以感受一下，无论身处驾驶席、副驾驶席和后部座席，都能根据需要选择适宜的温度，随时随地享受专属自己的舒适体验。这款车在越野时，强劲的扭矩会给您带来无限的激情；而在公路驾驶时，更高的功率能让您无忧无虑地驰骋。

销售顾问：先生，您对这款车还满意吗？