

<<步步为赢>>

图书基本信息

书名：<<步步为赢>>

13位ISBN编号：9787111266198

10位ISBN编号：7111266196

出版时间：2009-5

出版时间：机械工业

作者：肖晓春

页数：219

字数：283000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;步步为赢&gt;&gt;

## 前言

恭喜您，亲爱的读者朋友：您现在阅读的是价值万金的企业内部培训学院教程，来源于顶级汽车企业中国市场一线实战，囊括国际领先的汽车营销、营销管理与培训模式精华，包含核心流程、高效方法、实战技巧以及操作细节，确保您上午学完，下午就能使用。

汽车销售顾问是客户在汽车4S店接触的第一件“商品”，客户到底购买谁家的汽车，在很大程度上取决于销售顾问的言谈举止和销售服务水平。

很多汽车4S店销售顾问可能每天都少卖了三五辆车，甚至在无意识中驱赶顾客、流失利润！可他们自己及其老板却浑然不知！

其实这一切都源于汽车销售顾问采用了不合理的沟通方式，形成了有缺陷的销售习惯。

目前中国80%的汽车企业和汽车4S店，其销售人员普遍缺乏专业、系统和有效的培训！

因此，对汽车销售人员进行专业的销售技能培训，是汽车企业与汽车4S店能够胜出的最简单有效的措施，也是低投入、高产出、快速回报的投资之一！

《妙语连珠：汽车销售实战情景训练》一书，是“妙语连珠：汽车销售实战情景训练营”及其同名培训光盘的完整教材，其精彩内容没有任何删减，包括86种实战情景，172个销售绝招，208例销售妙语，上午学完，下午能用！

该书根据汽车销售人员实际工作中遇到的具体问题，大量采用汽车销售第一手实战案例，将实战的销售技巧与销售妙语贯穿于销售流程之中，通过案例讨论、情景模拟以及实战问题诊治等方式，让读者全程参与，切身体会并掌握行之有效的销售实战技巧与方法，从根本上把握与推进客户购买进程，提升汽车销售成交率！

《步步为赢：汽车销售顾问职业化训练》是“步步为赢：汽车销售顾问职业化训练营”及其同名培训光盘的完整教材，是多名专家跟踪调研数百位销售精英，潜心研究总结出的“销售天龙八步”。多年实践证明，天龙八步，步步为赢；业绩提升，立竿见影！

有趣的是，原来以为自己业绩不太可能大幅度增长的销售人员，学习“天龙八步心法”，把自己激励成“超人”，并修炼随时随地创造销售机会、超级赞美不露痕迹等销售心法，3个月内业绩提升30%！进一步研习“天龙八步技法”，钻研uSP商品独特卖点提炼、FAB精准切中顾客需求等销售技法，半年内业绩劲升50%！

最后进修“天龙八步战法”，掌握客户跟进方式与策略以及解除客户异议的万能公式等销售战法，1年内业绩飙升100%！

成功最重要的方法——就是学习和观察！

成功最快捷的方法——就是模仿和创造！

成功最简单的方法——就是复制成功者的成功方法！

为帮助广大汽车销售企业及汽车4S店切实提升销售业绩，我们历经10余年的潜心研究和实践，开发出“销售话术规范+实战情景训练”的顾问式培训新模式。

通过深入汽车企业、4S店调研分析，运用专业咨询诊断的方法，找出期待解决的问题及其根源，为汽车企业和4S店提供完全针对性的解决方案，实施量身定做的培训课程，并跟踪培训效果，直接转化为生产力。

这种顾问式培训可以为汽车销售顾问提供成功的经验借鉴，不仅对他们的日常工作起到“参考”和“提示”作用，还能够通过在销售话术中设立“关键点”来提高销售服务的专业性，提升顾客的满意度，使终端销售人员3天内成长为销售高手！

且成本低、见效快、实施简单！

“汽车销售业绩提升书系”的出版，要感谢机械工业出版社汽车分社社长杨民强老师的大力支持，特别是策划编辑管晓伟老师及其同事们的辛勤劳动，我们在编撰往来中碰撞出不少创意火花，对此表示最真挚的感谢！

感谢我的合作伙伴张果宁、林川、龚震波、叶素贞、王颂舒、张建华、郎春敏、孔繁雪、李巧仪、李利珍、刘红梅、丛珊、肖艳芳、叶艺明、孙桂生、刘少芝、林丽梅、何丽秋、叶伟驱、林月好、肖建芳和王娜，感谢他们的支持与付出。

<<步步为赢>>

由于每个企业的实际情况有所不同，国际汽车营销管理培训专家团，可以为读者朋友提供汽车企业及4S店年度内训定制、汽车销售实战情景训练解决方案顾问式培训等超值服务，详情请见本书末页“汽车销售实战情景训练解决方案”简章，联系邮箱：f6868@126.com，欢迎业务交流。

恭祝所有的新老朋友们百尺竿头，更进一步！

## <<步步为赢>>

### 内容概要

本书根据汽车销售顾问实际工作中遇到的具体问题，大量采用汽车销售第一手实战案例，将实战的销售技巧与销售妙语、销售技法贯穿于销售流程之中，通过案例讨论、情景模拟以及实战问题诊治等方式，让读者朋友全程参与，切身体会并掌握行之有效的销售实战技巧与方法，从根本上把握与推进客户购买进程，快速提升汽车销售成交率。

本书最大的特点是从细节入手，注重销售顾问基本素质培养。

接待客户、车辆展示与介绍、客户联络与跟进、试乘试驾体验、促成订单、售后服务，汽车销售的每个环节都需要注意细节问题，这是决定销售成败的关键。

这是一本十分奏效的实战性书籍，它会使您在与客户交流的过程中时刻把握住主动，实现销售业绩的快速提升！

本书适合于汽车4S店店长、汽车销售经理以及汽车销售顾问等人员珍藏阅读。

<<步步为赢>>

作者简介

肖晓春，品牌营销顾问、业绩提升专家。

长期致力于为品牌注入文化灵魂、提高产品附加值的研究与应用，帮助企业实施品牌文化营销策划，赋予品牌载体的产品文化内涵，并以喜闻乐见的品牌故事、产品解说方式诠释品牌文化，低成本、高效率推广品牌并提高附加值。

十多年

## &lt;&lt;步步为赢&gt;&gt;

## 书籍目录

汽车销售业绩提升的解决之道第一章 卖车功夫在车外 塑造汽车销售顾问职业形象 主动拓展人脉, 开发潜在客户 将80%的精力花在20%的客户上 随时随地创造销售机会 给客户持续的关爱 将自己激励成超人第二章 初次接待客户 迎接客户进店 递送名片与自我介绍 不同类型客户的心理特点与接待技巧 设计吸引客户的开场白 超级赞美不露痕迹 自然而然地主导并控制话题 恭送客户离店第三章 车辆展示与介绍 引导客户主动说出自己的需求 汽车的静态展示。

“FAB”利益介绍法 六方位绕车介绍法 横向比较——强化自身, 弱化对手 车辆展示的构图法 车辆展示中需要注意的问题第四章 客户联络与跟进 让客户留下自己的资料 客户跟进的流程 对客户资料归档整理 客户跟进方式与策略 成功跟进所要达成的目标 客户离开一周后的回访电话 “AIDA”电话沟通技巧第五章 试乘试驾体验 试乘试驾前准备 试乘试驾流程 销售顾问主导的试乘试驾体验 引导客户的积极体验 试乘试驾的结束第六章 嫌车才是买车人 是什么引起客户异议——不专业 汽车销售中的常见异议 无需澄清的异议 解除客户异议的万能公式 妥善处理客户异议的九种方法 价格异议的处理第七章 促成签单 是什么阻碍交易的达成 捕捉促成交易的信号 主动对客户说: “我们成交吧!” 三招战胜客户最后的犹豫 经典汽车销售成交方法 签订汽车销售合同 避免客户成交后的后悔第八章 汽车售后服务 及时的交车服务 交车的流程 让客户满意的售后服务 妥善化解客户的不满和投诉 要求客户为自己引荐

## 章节摘录

在汽车行业有这样一句话：“老客户是招揽生意的有力资源。

”研究表明，由老客户推荐的生意的成交率高达60%，这一数据足以说明老客户对销售顾问的重要性，因为比起一个陌生的新客户，由老客户引荐的新客户先天就有其优越性。

其一，被老客户引荐的新客户本身就是有购买意向的潜在客户；其二，由老客户引荐的客户更容易认可销售顾问，因为引荐本身能为其带来较好的感受，而不是陌生人接触的反感；最后，引荐也让销售顾问本身具备较好的信誉，只有客户对你信任他才愿意为你引荐客户。

客户总是乐于为自己的亲朋好友推荐物美价廉的商品的，如果他们对自己所购买的汽车赞不绝口，他们是会为自己的朋友推荐的，如果销售顾问再能和客户建立起亲密的朋友关系，那么获得他们的引荐也就是水到渠成的事了。

老客户的引荐是新一轮销售工作的开始，是把又一个有意向的潜在客户转变成现实客户的开始。所以，销售顾问最好能建立起一个使客户相互引荐的网络，并通过你在销售过程中建立起的良好口碑来获得客户的引荐。

世界上最伟大的推销员——乔·吉拉德的做法乔·吉拉德每卖出一辆车后他会用心做以下三件事：一照、二卡、三邀请。

一照是指当他把车子交给客户后，他除了将车钥匙、证件一起交给客户外，还会帮助客户和他的新驾照一张相。

这样做的好处就是以后当客户再次看到这张照片时都会引起他的一段美好的回忆，从而帮他赢得更多的订单。

二卡则是指他在卖出一辆车后会帮客户建立两张卡片，第一张卡片是关于客户购车的交易过程，并加上其后的车子维修记录，这张卡片被他称为“车辆管理卡”。

第二张卡片则是记录所有与客户相关的信息的，包括客户的姓名、出生年月日、喜好、家庭状况等等，以便帮助自己与客户建立紧密的关系。

三邀请是指乔·吉拉德每年都会邀请客户到公司来三次，邀请客户去保养和检查一下车子，并回到展厅参观，再向他介绍有关的促销信息等等。

除此以外，乔·吉拉德还有四礼、五电、六访等绝招。

这些技巧使他每年至少有四次机会向客户表达肯定和谢意；每年至少会给客户打五次电话，提醒客户车子每行驶满1000公里，就要注意保养，并帮助客户安排预约保养；每年平均两个月就去亲自拜访客户，也就是平均每年要有六次拜访客户。

从乔·吉拉德的经验中，销售顾问可以获得一些启发。

其实，获得客户引荐并不难，关键是你能否与客户建立起紧密的联系，不仅让他信赖你的产品，更重要的是信赖你这个人，愿意让你为他提供帮助。

把老客户变成老朋友，要让那些在买车后既满意、又乐意为你宣传的人成为你的朋友，一般来说，这些客户应具备以下特点：有一定的影响力，可以影响一大批人。

热心、愿意为你服务。

欣赏、认可你的工作。

当客户为你引荐了客户后，销售顾问一定要记得感谢对方，而不要认为这是理所当然的事。否则，一单生意之后。

就没有人再愿意为你出力了。

销售顾问要学会积累客户，学会如何积攒自己的客户资产。

主动请客户引荐，你可以这么说：“您周围有没有朋友也需要这样的价值？”

“您有没有朋友也与您有一样的品味，也喜欢这辆车的？”

“您可以立即打电话给他们吗？”

获得客户的引荐是一个长期的工作，销售顾问要通过不断的积累和联系来获得客户的认可、信赖并得到他们的引荐。

销售顾问应该牢记这样一句话：上门找客户累，客户上门来才轻松。

<<步步为赢>>

销售顾问一旦积累到了足够的可以为你引荐客户的老客户，那么你的工作就会变得越来越轻松、你也会越来越成功。



## <<步步为赢>>

### 编辑推荐

本书是最新流行的金牌培训课程“步步为赢：汽车销售顾问职业化训练”的完整教材，是多名专家跟踪调研数百位汽车销售精英，潜心研究总结出的销售业绩提升“天龙八步”，也是汽车销售顾问及其主管、经理、经销商必备的实战宝典，更是馈赠员工及经销商的最佳礼物。

这也是一本十分奏效的实战性书籍，它会使您在与客户交流的过程中时刻把握主动，实现销售业绩的快速提升！

从此，天下没有难卖的汽车！

实践证明，天龙八步，步步为赢；业绩提升，立竿见影！

有趣的是，原来以为自己业绩不太可能大幅度增长的汽车销售顾问，参加培训后，学习“天龙八步心法”。

把自己激励成“超人”，并修炼婴儿般韵微笑、超级赞美不露痕迹等销售心法，3个月内业绩提升30%

！

进一步研习“天龙八步技法”，钻研USP商品独特卖点提炼、FABE精准切中顾客需求等销售技法，半年内业绩劲升50%！

！

最后进修“天龙八步战法”，掌握关联套路法。

切入顾客频道以及解除客户异议的万能公式等销售战法，1年内业绩飙升100%！

！

！

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>