第一图书网, tushu007.com

<<规范服务>>

图书基本信息

书名：<<规范服务>>

13位ISBN编号：9787111322627

10位ISBN编号：7111322622

出版时间：2011-1

出版时间：机械工业出版社

作者：丁兴良，王平辉 主编

页数：166

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

前言

前言　　销售是一门艺术，而销售汽车更是一门豪华艺术。
汽车销售人员每天都会面对各种各样的客户，其中有些人是真心要购车的客户，有些人不过是随便看一看，优秀的汽车销售人员可以通过一定的技巧来发现真实的客户，并紧密地跟踪这样的客户，从而完成自己的销售工作。
还。
有的时候，销售人员需要上门拜访客户，于是就需要具有识别最有潜力的客户的技巧和能力，并在识别的基础上应用专业的销售技巧来完成销售任务。
商业会谈是销售工作中又一个关键的无法回避的内容。
对于销售人员来说，什么是得体的商业会谈，商业沟通的基本要求是什么，如何保证公司的利润，如果对付讨价还价，甚至要知道如何对付联合购车团。
专业的汽车销售人员不仅要掌握上面提到的了解客户，识别需求、阐述和展示产品、处理异议以及商业沟通、商业谈判等技巧，而且还要有客户心理、采购行为等方面的知识，甚至还要发展自己个人的销售风格，独特的销售方法，根据客户的不同来调整自己的销售方法。
目前，汽车工业在中国还是一个非常年轻的领域，这使得许多从业人员都因此抓住了最初的机会，获得了回报，更有一些人获得的回报是非常巨大的。
但是，随着市场的逐渐成熟，客户获得的有关汽车消费知识也在逐渐增加，仅仅简单地依赖能说会道、滔滔不绝、口若悬河的方式来销售汽车将远远不能如早期一样迅速地获得客户的信任。
当然，对于汽车这种产品，失去了客户的信任，销售自然也就无法完成了。
一个合格的汽车销售人员应该具备什么技能和素质呢？
任何一个人是否都有可能成为优秀的汽车销售人员呢？
这些问题正是本书所要回答的问题。
本书以“规范服务”为论述基础，详细地分析了一部分汽车销售人员失败的原因，帮助他们找到成功的法门，试图从岗位培训、仪表仪态、产品陈列、收银服务、售后服务、安保环卫等诸多方面阐述规范化服务的重要性，并详细介绍了达到这种规范程度的渠道和方法。
而且本书将能够在一定程度上帮助企业对汽车销售人员实现规范化的管理，这也是企业强大、个人通达的基本通道之一。
在本书的编撰过程中，黎燕女士、赵景宜女士、林俊先生、王首峰先生为本书付出了诸多心血，并参与了部分章节的撰写工作，在此谨表谢意。
因为作者水平所限，书中不免存在一些疏漏与错误，恳请读者批评指正。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书全面阐述了规范化管理和服务在汽车销售工作中的作用，分别从岗位培训、职业礼仪、采购服务、销售服务、产品陈列、收银服务、安保环卫、售后服务等八个方面阐释规范化服务的重要性，涉及价值、心态、仪容、仪态、着装、语言、采购、陈列、财务以及客户投诉处理等诸多内容，可帮助汽车销售人员获得客户满意，实现从平凡到****的提升。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

前言
第一章 把自己做成口碑
第一节 销售基本原则——创造客户满意
一、我的资本是什么
二、请读懂你的工作
第二节 商业基本原则——口碑源于规范
一、用价值打败价格
二、用规范赢得尊重
第二章 汽车销售人员的岗位培训规范
第一节 每一名员工都是推销员
第二节 岗前准备
第三节 客户接待
第四节 导购推销
第五节 售后服务
第三章 汽车销售人员的职业礼仪规范
第一节 职业道德规范
一、职业素质要求
二、职业角色定位
第二节 仪容规范
一、面部修饰
二、发部修饰
三、化妆修饰
四、肢体修饰
第三节 仪态规范
一、站立姿势
二、行走姿势
三、蹲坐姿势
四、手臂姿势
五、表情姿势
第四节 服饰规范
……
第四章 采购服务规范
第五章 销售服务规范
第六章 产品陈列规范与技巧
第七章 收银服务规范
第八章 安保环卫服务规范
第九章 售后服务规范

第一图书网, tushu007.com

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