第一图书网, tushu007.com

# <<汽车及配件营销>>

## 图书基本信息

书名：<<汽车及配件营销>>

13位ISBN编号：9787115314079

10位ISBN编号：7115314071

出版时间：2013-7

出版时间：滕仙娟 人民邮电出版社 (2013-07出版)

作者：滕仙娟

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

第一图书网, tushu007.com



## 内容概要

本书涵盖汽车整车及配件营销的相关知识，共8个模块，主要内容包括汽车市场与营销、汽车及配件营销人员基本素质、汽车营销组合、汽车整车销售核心流程、汽车配件销售管理、汽车消费信贷、汽车市场顾客管理和汽车电子商务。
本书按模块编写，每个模块由基础知识、典型案例、拓展训练、模块总结和思考与练习5部分组成。

本书内容深入浅出，实践性强，每个模块前有学习目标和知识要点，每个模块后有小结和思考与练习题，每个模块中还有一定的营销实例，以方便读者更简单地掌握本书的内容。

本书可作为职业院校汽车营销类、汽车维修类专业的教学用书，也可作为汽车营销公司的培训用书。

# <<汽车及配件营销>>

## 书籍目录

目　录 模块一　汽车市场与营销　1课题一 汽车市场　1一、市场概述　1二、汽车市场　2三、汽车配件市场　3四、汽车市场现状和发展趋势　4课题二 汽车市场营销　4一、汽车及配件营销　4二、汽车市场营销概念　4三、汽车营销模式的发展　5课题三 汽车市场营销组合　6一、4P营销组合　6二、4C营销组合　6三、4R营销组合　8四、汽车市场营销创新　9课题四 汽车市场细分　9一、汽车市场的细分含义　9二、汽车市场细分标准与方法　10三、目标市场策略　11模块总结　12思考与练习　12模块二　汽车及配件营销人员基本素质　14课题一 汽车营销人员基本素质　14一、汽车营销人员职责　14二、汽车营销人员素质　16三、汽车营销人员能力　16课题二 汽车配件营销人员基本素质　20一、汽车配件营销人员职责　20二、汽车配件营销人员素质　20三、汽车配件营销人员能力　21模块总结　23思考与练习　24模块三　汽车营销组合　25课题一 汽车产品　25一、产品　26二、汽车产品的分类　26三、汽车产品品牌　27四、汽车的主要技术参数　30五、汽车产品主要性能指标　30课题二 汽车定价　33一、汽车价格的构成　34二、影响汽车定价的因素　35三、汽车产品价格策略　37课题三 汽车分销　38一、分销渠道的概念及作用　38二、汽车分销渠道模式　38三、我国汽车分销渠道特点　40四、我国汽车销售主要模式　41课题四 汽车促销　42一、汽车市场促销类型　42二、汽车促销方式　43三、优秀汽车促销案例　45模块总结　48思考与练习　48模块四　汽车整车销售核心流程　49课题一 售前准备　50一、仪容仪表准备　50二、销售工具准备　51三、相关知识准备　51课题二 接待来店(电)顾客　52一、接待来店顾客　53二、接待来电顾客　56课题三 分析顾客需求　59一、需求分析含义　59二、需求分析内容　60三、需求分析基本流程　60四、需求分析工作要点　61五、需求分析技巧　63课题四 展示与介绍车辆　65一、汽车展厅布置　65二、车辆六方位介绍　67三、车辆介绍中的竞品分析　68课题五 安排试乘试驾　68一、试乘试驾的意义　69二、顾客试乘试驾阶段的心理及应对　69三、试乘试驾流程　69四、试乘试驾工作要点　70课题六 报价与签约成交　73一、报价和签约成交的目的及意义　74二、报价说明和签约成交阶段的顾客心理　74三、报价说明和签约成交流程　74四、报价说明和签约成交工作要点　74课题七 交付车辆　76一、交付车辆工作的目的及意义　76二、顾客交车阶段的心理　76三、交车工作流程　77四、交车工作要点　77课题八 售后跟踪和服务　78一、售后跟踪和服务的目的与意义　78二、售后跟踪和服务阶段顾客心理　79三、售后跟踪和服务流程　79四、售后跟踪和服务工作要点　79五、汽车质量管理与召回　81模块总结　83思考与练习　84模块五　汽车配件销售管理　85课题一 汽车配件检索方法　85一、汽车配件检索工具　85二、汽车配件检索方法　86三、汽车零件编号体系和原则　87课题二 汽车配件订货管理　90一、汽车配件订货管理基本知识　90二、库存配件品种与最低安全库存量的确定　91三、库存补充件订货程序　95四、即购即销配件订货程序　96五、汽车配件采购　97课题三 汽车配件库存管理　99一、库存管理基本概念　99二、库存管理内容　100课题四 汽车配件销售　101一、汽车配件销售特点　101二、汽车配件定价策略　102三、汽车配件销售技巧　104模块总结　105思考与练习　105模块六　汽车消费信贷　107课题一 消费信贷　107一、消费信贷含义　107二、消费信贷种类　108三、汽车消费信贷优点　109课题二 商业银行汽车消费信贷有关规定　109一、汽车消费信贷的政策规定　109二、汽车消费信贷收费标准　111三、汽车消费信贷所需资料　112课题三 汽车消费信贷业务流程　113一、汽车消费信贷业务流程　113二、汽车消费信贷注意事项　114模块总结　115思考与练习　116模块七　汽车市场顾客管理　117课题一 顾客类型及应对策略　117一、犹豫型顾客　117二、健谈型顾客　118三、虚荣型顾客　118四、怀疑型顾客　118五、沉稳型顾客　119六、好胜型顾客　119七、理智型顾客　119八、随和型顾客　120九、冲动型顾客　120十、挑剔型顾客　120课题二 顾客开拓　121一、准顾客的来源　121二、开拓顾客方法　122三、开拓顾客步骤　126课题三 客户关系管理　127一、客户关系管理的目的和内容　127二、客户关系经营方法　128三、客户满意度战略　130课题四 顾客异议处理　133一、顾客异议产生原因　133二、顾客异议处理原则　134三、顾客异议处理方法　135模块总结　139思考与练习　140模块八　汽车电子商务　141课题一 电子商务　141一、电子商务含义　141二、电子商务分类　144三、电子商务的安全与效益　144课题二 汽车网络营销　145一、汽车网络营销运作模式　145二、汽车整车与配件销售中的电子商务　145模块总结　148思考与练习　148

第一图书网, tushu007.com

## 编辑推荐

滕仙娟主编的《汽车及配件营销》结合汽车服务企业运作实际，按模块编写，围绕汽车销售核心流程和汽车配件销售流程，融入优秀案例，注重知识拓展和企业核心能力培养。
每个模块分基础知识、典型案例、拓展训练、模块总结和思考与练习5部分。
本书既包含必要的营销知识与理念，也包含优秀典型案例的鉴赏和技能提高的拓展训练。
在思考与练习部分，围绕模块需要掌握的重点知识和技巧，精心筛选了适量的习题，供读者检测学习效果。

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