

<<汽车销售七日通>>

图书基本信息

书名：<<汽车销售七日通>>

13位ISBN编号：9787122131553

10位ISBN编号：7122131556

出版时间：2012-4

出版时间：化学工业出版社

作者：刘军等

页数：197

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>

<<汽车销售七日通>>

前言

汽车销售顾问是指为客户提供顾问式的专业的汽车消费咨询和导购服务的汽车销售服务人员。其具体工作包括整个汽车销售流程，从前期客户开发、客户接待、客户需求分析，到车辆展示介绍、试乘试驾、达成协议、签约成交、交车验车，再到最后的售后跟踪与服务。当然，可能还会涉及汽车保险、上牌、理赔、年检等业务的成交或代办。

汽车销售顾问以形象好、收入高、发展潜力大而广受关注。但是有的人存在一个误区：认为销售汽车根本不需要什么专业知识和技能。这样的观念，是对汽车销售工作的极度误解。

作为汽车销售顾问，不仅需要汽车方面的专业知识，还需要较高的综合素质。汽车销售的流程、方法、技巧等与传统销售方法存在本质上的差异，没有经过专业的训练，是不会成功的。

本书将汽车销售顾问入门、汽车专业知识、客户开发与客户接待、客户需求分析与车辆展示介绍、试乘试驾与达成协议、签约成交与交车验车、售后跟踪与服务分为七个工作日，也就是七个部分，以供汽车销售顾问快速学习，掌握基本的知识和工作技能。

相信通过一周时间一步步地强化式培训，会对汽车销售有一个更加深刻的认识。

本书采用模块化设置，理论与实际相结合，实操性强，主要模块包括每日诵读、每日小结、关键流程、理论知识、现场演练、实战范例、评估改善等。读者可以根据自己的学习过程，进行一个自我互动的学习总结，可以说是打破了传统书的长篇理论形式，非常适合自学。

同时，本书也适合培训机构和汽车服务企业用于教学和培训工作。

本书在编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有任涛、龚财鑫、李浩、唐乃勇、孟照友、柳春平、况平、张凯、李汉东、韦厚娟、李银颖、靳玉良、刘海江、周亮、杨中伟、董金伟、张利、吴日荣、吴雄波、蔡华林、江美亮、江振芳、潘井瑞、王高翔、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。

在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，书中不足之处在所难免，请广大读者批评指正。

本书中的图片由深圳市中经智库文化传播有限公司提供并负责解释。

编者

<<汽车销售七日通>>

内容概要

本书主要介绍了汽车销售顾问入门、汽车专业知识、客户开发与客户接待、客户需求分析与车辆展示介绍、试乘试驾与达成协议、签约成交与交车验车、售后跟踪与服务等内容，分为七日进行快速学习。

本书设置模块多，理论与实践相结合，实操性强，包括每日诵读、每日小结、关键流程、理论知识、现场演练、实战范例、评估改善等。

本书非常适合于所有对汽车销售有兴趣的读者阅读，无论是职场新手还是老手，相信通过本书的学习之后对汽车销售一定会有新的认识，让业绩步步高升。

<<汽车销售七日通>>

书籍目录

第一日

汽车销售顾问入门

第一课 汽车销售顾问基本要求

- 一、汽车销售顾问职业前景
- 二、汽车销售顾问岗位职责
- 三、汽车销售顾问知识要求
- 四、汽车销售顾问技能要求
- 五、汽车销售顾问职业道德

第二课 汽车销售顾问基本礼仪

- 一、着装礼仪
- 二、坐姿礼仪
- 三、站姿礼仪
- 四、行姿礼仪
- 五、蹲姿礼仪
- 六、微笑礼仪

第三课 汽车销售顾问工作礼仪

- 一、握手礼仪
- 二、电话礼仪
- 三、名片礼仪
- 四、引导客户礼仪
- 五、交谈礼仪
- 六、递送饮料或茶点礼仪
- 七、资料递送礼仪
- 八、送别客户礼仪
- 九、车辆乘坐礼仪

每日小结

第二日

汽车专业知识

第一课 汽车分类及车辆识别代码

- 一、汽车分类
- 二、17位车辆识别代码(VIN规则)

第二课 汽车发动机与底盘

- 一、发动机基本构造及工作原理
- 二、底盘基本构造及工作原理

第三课 常用专业术语

- 一、汽车量参数
- 二、汽车尺寸参数
- 三、汽车性能参数
- 四、汽车常用术语
- 五、汽车新术语
- 六、发动机常用术语

每日小结

第三日

客户开发与客户接待

第一课 客户开发

<<汽车销售七日通>>

关键流程

基础知识

- 一、寻找客户方法
- 二、客户分类
- 三、潜在客户评估
- 四、潜在客户开发要点

话术范例

情景演练

评估改善

第二课 客户接待

关键流程

- 一、客户电话接待流程
- 二、展厅客户接待流程

基础知识

- 一、电话接待
- 二、客户心理状态
- 三、做好接待准备工作
- 四、做好展厅内接待工作

话术范例

情景演练

评估改善

每日小结

第四日

客户需求分析与车辆展示介绍

第一课 需求分析

关键流程

基础知识

- 一、如何了解客户需求
- 二、需了解客户需求信息
- 三、有针对性地推荐车型
- 四、不同类型客户分析应对

话术范例

情景演练

评估改善

第二课 车辆展示与介绍

关键流程

基础知识

- 一、环绕介绍——六点介绍法
- 二、FAB介绍法

话术范例

情景演练

评估改善

每日小结

第五日

试乘试驾与达成协议

第一课 试乘试驾

关键流程

<<汽车销售七日通>>

基础知识

- 一、试驾准备
- 二、静态介绍
- 三、动态活动
- 四、试车结论

话术范例

情景演练

评估改善

第二课 报价与达成协议

关键流程

基础知识

- 一、询问客户意向
- 二、与客户达成交易
- 三、履约与余款处理
- 四、成交失败处理
- 五、客户异议处理

话术范例

情景演练

评估改善

每日小结

第六日

签约成交与交车验车

第一课 签约成交

关键流程

- 一、签约成交流程
- 二、新车选车流程
- 三、销售合同传递流程

基础知识

- 一、适时促成交易
- 二、签订合同

话术范例

情景演练

评估改善

第二课 交车验车

关键流程

基础知识

- 一、交车准备工作
- 二、陪同客户提车
- 三、邀请客户填写表单
- 四、新车手续办理
- 五、协助办理车辆保险

话术范例

情景演练

评估改善

每日小结

第七日

售后跟踪与服务

<<汽车销售七日通>>

关键流程

- 一、售后跟踪流程
- 二、保持与客户联系

基础知识

- 一、销售顾问回访
- 二、定期跟踪
- 三、客户抱怨处理
- 四、保险理赔服务

话术范例

情景演练

评估改善

每日小结

附录

附录一 乔·吉拉德汽车销售七大秘诀

- 秘诀一：250定律——不得罪一个顾客
- 秘诀二：名片满天飞——向每一个人推销
- 秘诀三：建立顾客档案——更多地了解顾客
- 秘诀四：猎犬计划——让顾客帮助你寻找顾客
- 秘诀五：推销产品的味道——让产品吸引顾客
- 秘诀六：诚实——推销的最佳策略
- 秘诀七：每月一卡——真正的销售始于售后

附录二 名车车标认识与学习

参考文献

<<汽车销售七日通>>

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>