

高等职业教育“十三五”规划教材
汽车专业工作过程导向职业核心课程双证系列教材

Nucleus
新核心

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 组编

汽车销售实务 一体化项目教程

QICHE XIAOSHOU SHIWU
YITI HUA XIANG MU JIAO CHENG

姬 虹 主编



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

高等职业教育“十三五”规划教材

汽车专业工作过程导向职业核心课程双证系列教材

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心组编

汽车销售实务一体化项目教程

主 编 姬 虹

副主编 卢利平 李林燕 孙 菲

上海交通大学出版社

内容提要

本书分7个模块,内容包括:汽车销售礼仪、沟通能力、汽车市场调研、顾客购车行为分析、汽车销售技巧、汽车4S店的销售管理、汽车营销策划,并附有实训课题供学生练习。本书在汽车销售礼仪、汽车销售技巧等模块中按照汽车4S店的真实场景及销售话术展现在课本上,许多指导技巧以及参赛话术也在本书中得到体现。

本书可供高等职业院校汽车技术服务与营销专业教学使用及参考,也可作为汽车保险与理赔等相关专业的教材,还可供从事汽车营销工作的人员培训或自学使用。

图书在版编目(CIP)数据

汽车销售实务一体化项目教程 / 姬虹主编. —上海:
上海交通大学出版社, 2015
ISBN 978-7-313-13058-7

I. ①汽… II. ①姬… III. ①汽车—销售—高等职业
教育—教材 IV. ①F766

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 111265 号

汽车销售实务一体化项目教程

主 编: 姬 虹

出版发行: 上海交通大学出版社

邮政编码: 200030

出 版 人: 韩建民

印 制: 同济大学印刷厂

开 本: 787 mm×1092 mm 1/16

字 数: 296 千字

版 次: 2015 年 6 月第 1 版

书 号: ISBN 978-7-313-13058-7/F

定 价: 35.00 元

地 址: 上海市番禺路 951 号

电 话: 021-64071208

经 销: 全国新华书店

印 张: 12.75

印 次: 2015 年 6 月第 1 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 021-65982320

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心组编
汽车专业工作过程导向职业核心课程双证系列教材编审委员会

顾问

刘 康 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心主任
王建平 中国人才交流协会汽车人力资源分会常务副会长、秘书长
余卓平 中国汽车工程学会常务理事、同济大学汽车学院院长、教授、博导
王优强 教育部高等学校高职高专汽车类专业教学指导委员会秘书长、教授、博导
陈关龙 上海交通大学汽车工程学院常务副院长、教授、博导
鞠鲁粤 上海大学巴士汽车学院院长、教授
徐国庆 华东师范大学职教研究所副教授、博士
荀逸中 上汽集团华域汽车有限公司副总经理
任 勇 东风日产乘用车公司副总经理
阮少宁 广州元丰汽车销售服务有限公司董事长

名誉主任

谢可滔

编委会主任

李孟强 杨 敏 叶军峰 乔本新

委员

(按姓氏笔画为序)

万军海	王长建	王文彪	王会明	王秀贞	王 勇	王 锋	卢宜朗
叶军峰	宁建华	冯永亮	吕惠敏	朱德乾	乔本新	刘炽平	孙乃谦
严安辉	苏小萍	杨 敏	李支道	李孟强	豆红波	沈文江	林月明
罗雷鸣	郑志中	郑喜昭	赵顺灵	胡军钢	钱素娟	徐家顺	谈 诚
黄建文	符 强	梁 刚	梁其续	曾 文	谢兴景	谢忠辉	蔡文创
蔡昶文	谭善茂	黎亚洲	潘伟荣	潘向民			

本书编写委员会

主 编 姬 虹

副主编 卢利平 李林燕 孙 菲

前言

伴随着经济全球化的到来,产品同质化趋势日益明显,市场竞争日趋激烈,世界各知名汽车企业纷纷进入中国汽车市场,促进了国内汽车技术的迅猛发展。汽车技术的不断更新,使得汽车营销服务行业发生了新的变化,这就要求高等职业院校的教学模式以及人才培养方案随着汽车营销市场的变化而变化。

本书为了满足高等职业院校教学改革和培养高等技术应用型复合型人才的培养目标,解决高等职业院校汽车技术服务与营销专业缺乏理实一体化实用性教材的问题,以实际汽车4S店汽车销售营销活动为主线,设计了整个内容体系。同时本书在汽车销售礼仪、汽车销售技巧等多个模块中按照汽车4S店的真实场景把销售话术展现在课本上。本书的编写团队是多年指导全国高职组汽车营销大赛的老师并且指导的学生多次在大赛中获得一、二等奖,许多指导技巧以及参赛话术也在本书中得到体现。

参加本书编写工作的有:河南职业技术学院的姬虹(编写模块一、模块四的项目4.1和4.2、模块五及全书统稿),卢利平(编写模块六、模块七)、李林燕(编写模块二、模块三),陕西工业职业技术学院的孙菲(编写模块四的项目4.3)。全书由河南职业技术学院的姬虹担任主编,河南职业技术学院卢利平、李林燕、陕西工业职业技术学院孙菲担任副主编。

本书建议学时为60~70学时,各学校可按照自身专业设置的具体情况灵活分配。

在编写的过程中,参阅了大量的文献、资料,在此,对这些文献资料的作者表示诚挚的感谢!

限于编者的水平,书中存在的错误和不足之处,敬请广大读者批评指正。

编者

2014年12月

目 录

模块一 汽车销售礼仪 001

项目 1.1 汽车销售服务形象礼仪 001

项目 1.2 汽车销售服务接待礼仪 016

模块二 沟通能力 038

项目 2.1 沟通方式 038

项目 2.2 提问能力 044

项目 2.3 倾听能力 048

项目 2.4 沟通反馈能力 052

模块三 汽车市场调研 056

项目 3.1 调研策划 056

项目 3.2 调查问卷设计 062

项目 3.3 调查实施及结果处理 066

模块四 顾客购车行为分析 069

项目 4.1 顾客购车心理分析与引导 069

项目 4.2 顾客购车动机分析与引导 074

项目 4.3 顾客购车过程分析与引导 080

模块五 汽车销售技巧**083**

项目 5.1 寻找和接近顾客技巧	083
项目 5.2 顾客接待与需求分析技巧	097
项目 5.3 产品介绍	110
项目 5.4 试乘试驾	115
项目 5.5 顾客异议处理	125
项目 5.6 成交	128
项目 5.7 交车	135
项目 5.8 跟踪	143

模块六 汽车 4S 店的销售管理**148**

项目 6.1 汽车 4S 店展厅基础管理	148
项目 6.2 汽车 4S 店客户关系管理	158
项目 6.3 汽车 4S 店销售服务管理	168

模块七 汽车营销策划**178**

项目 7.1 汽车营销活动策划案的编写	178
项目 7.2 汽车营销策划案的实施	185

主要参考文献**194**

模块一

汽车销售礼仪

项目 1.1

汽车销售服务形象礼仪

项目目的

- (1) 掌握正确的仪容礼仪规范。
- (2) 学会在汽车销售过程中合理的展现自身仪容仪态,仪容大方、举止得体。

项目内容

- (1) 仪容礼仪训练。
- (2) 仪表服饰礼仪训练。
- (3) 仪态礼仪训练。

相关知识点析

一、仪容的含义

仪容主要是指一个人的五官容貌,包括一个人的头部和手部,如头发、脸庞、眼睛、鼻子、嘴巴、耳朵等。仪容是每个人生来就有的,具有先天性。但是后天也是可以通过改变来实现追求美的目的,所谓“三分长相、七分打扮”就是这个意思。对于汽车销售人员来说,仪容礼仪方面应遵循以下两条基本原则。

1. 要干净、整洁和卫生

汽车销售人员在平时必须勤洗理、勤修饰,使自己的仪容永远显得清爽、利索,坚决杜绝仪容上的脏、乱、差。

笔记

2. 修饰要避免人

汽车销售人员按常规修饰个人仪容时,应该注意回避他人,不应当众修饰自己。在他人面前“当窗理云鬓,对镜贴花黄”,既失之于端庄稳重,又有可能被人误解。例如,女性梳理自己的秀发,本属正常,但若是在工作岗位上这样做,可能会被视为孤芳自赏,缺乏敬岗爱业精神,而若是在大庭广众之下当着陌生人的面这样来修饰自己,还有可能会被误解为搔首弄姿、举止轻浮。所以,汽车销售人员要修饰、整理仪容,一定要注意回避他人,一般可以选择在更衣室或者洗手间进行。

二、基本的仪容礼仪

仪容礼仪包括个人卫生礼仪、美容美发礼仪等,是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范。它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成,并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。一般而言,汽车销售人员的仪容礼仪主要体现在头发、面容、手部、颈部和脚部等几个方面。

汽车销售人员的仪容注意事项及要求如表 1-1 所示。

表 1-1 仪容注意事项及要求

项 目	男 士	女 士
着装	穿着标准工作装,熨烫平整、干净得体、无污点,裤线保持笔挺	
头发	梳理整齐、干净无异味、不留长发、无头皮屑	干净梳理有型的头发,发帘尽量不要遮住眼睛;留长发的女士用丝带扎住
面部	注意避免有眼眵、口臭、耳垢;胡须剃干净	注意避免有眼眵、口臭、耳垢;工作场合避免佩戴大耳环
手、指甲	手保持清洁,指甲勤修理,不宜留长指甲;避免佩戴戒指及手镯	
鞋	保持干净,鞋后跟不应有磨损	保持干净,鞋跟在某种程度上 5 cm 以下为宜
袜子	尽量穿深色袜子,避免穿脏、破袜子	尽量穿肉色丝袜,避免穿破袜子,建议多备一双袜子在包里

三、仪表的含义

仪表是指一个人精神面貌的外观体现,俗话说就是“包装”。一个人的卫生习惯、服饰与形象和保持端庄、大方的仪表有着密切的关系。

商品包装之所以重要,是因为:当人们无法通过实际使用去判断商品的品质时,往往会通过商品的包装(外观)来判断商品的内在品质。当你面对汽车服务市场上的交往对象时,具有职业风范的仪表会清楚地表明你对自己的看法及你对对方的看法。塑造正确的职业化仪表,能够帮助汽车销售人员更快更好地服务于客户。

四、仪表礼仪的要素

1. 卫生整洁

清洁卫生是仪表美的关键,是礼仪的基本要求。不管长相多好,服饰多华贵,若满脸污

垢、浑身异味,那必然破坏一个人的美感。因此,每个人都应该养成良好的卫生习惯,做到入睡起床洗脸、脚,早晚、饭后勤刷牙,经常洗头又洗澡,讲究梳理勤更衣。不要在人前“打扫个人卫生”。如剔牙齿、掏鼻孔、挖耳屎、修指甲、搓泥垢等,这些行为都应该避开他人进行,否则,不仅不雅观,也不尊重他人。与人谈话时应保持一定距离,声音不要太大,不要对人口沫四溅。

2. 服饰

服饰反映了一个人文化素质之高低,审美情趣之雅俗。一个人的仪表要与他的年龄、体形、职业所在的场合吻合,表现出一种和谐,这种和谐能给人以美感。

具体说来,它既要自然得体,协调大方,又要遵守某种约定俗成的规范或原则。服装不但要与自己的具体条件相适应,还必须时刻注意客观环境、场合对人的着装要求,即着装打扮要优先考虑时间、地点和目的三大要素,并努力在穿着打扮的各方面与时间、地点、目的保持协调一致。

五、服饰打扮的原则

俗话说:“佛要金妆,人靠衣妆”。我们与人交往,首先注重的是他的服饰。成功的着装和仪表有着紧密联系,穿着不当往往会降低一个人的身份,很难使周围的人对他有一个好的印象。更重要的是,它往往还是一个企业的信息窗口,与之交往的人士可以通过员工的服饰水平去窥视企业的面貌和实力。汽车销售人员在选择服饰时要根据人们的审美观及审美心理,注意遵循一定的基本原则。

1. 整洁原则

整洁原则是指整齐干净的原则,这是服饰打扮的一个最基本的原则。一个穿着整洁的人总能给人以积极向上的感觉,并且也表示出对交往对方的尊重和对社交活动的重视。整洁原则并不意味着时髦和高档,只要保持服饰的干净合体、全身整齐有致即可。

2. 适合原则

汽车销售人员选择衣服要服从服务环境的需要,要学会放弃个性。如汽车销售人员的服饰必须体现自己的个性、热情、细致和专业的一面,又要衬托出你非常适合汽车服务的背景环境。如果仅仅为了突出个性而忽视汽车服务交往目的,穿着特别时髦甚至暴露的衣服来表现你的坦诚热情,是不可能被顾客接受的,直接影响汽车服务企业的整体形象。

六、仪态的含义

仪态通常是指人们身体呈现出的各种姿势以及人们在各种行为中所表现出来的风度,包括人们在日常生活中的行为动作和表情,如站姿、坐姿、走姿等,是一个人性格、气质、情趣、德才、学识、阅历、礼貌和修养等内在本质的外在体现。仪态用表情、动作或体态来交流感情、传递信息、协调关系,常作为一种伴随性语言来使用。

在汽车销售服务礼仪中,汽车销售人员的仪态礼仪被视为“第二语言”,是一种不说话的“语言”,但却又是内涵极为丰富的“语言”。它所发挥的作用,在某种意义上说,绝不亚于口头语言所发挥的作用。

“站如松,坐如钟,走如风,卧如弓”,是中国传统礼仪的要求,在当今社会中已被赋予了更丰富的涵义。一举手一投足,一颦一笑都反映出个人特有的仪态,它与人的风度密切相

笔记

关,是构成人们风度的主要方面。正确的仪态礼仪要求做到自然舒展、充满生气、端庄稳重、和蔼可亲。正如培根所说:“论起美来,状貌之美胜于颜色之美,而适宜并优雅的动作之美又胜于状貌之美。”

汽车服务人员形象礼仪如图 1.1 所示。

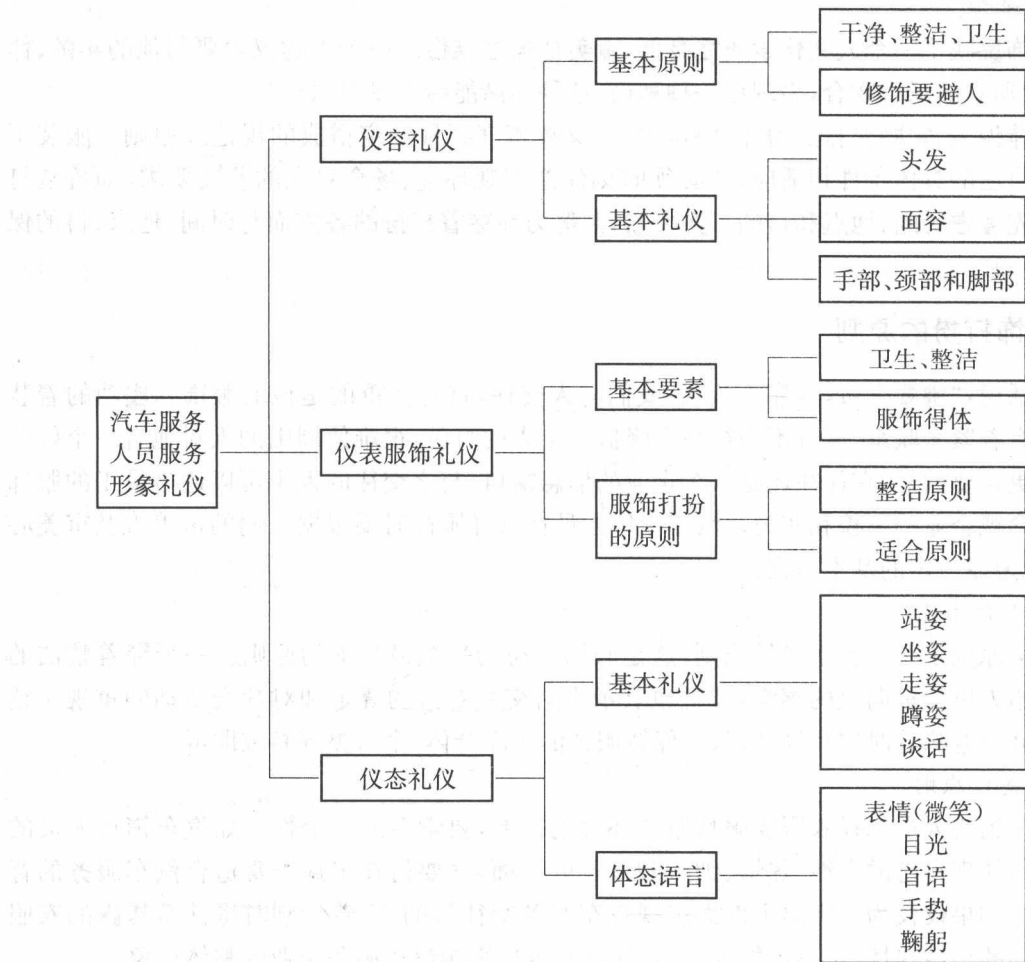


图 1.1 汽车服务人员形象礼仪

操作步骤

汽车销售服务形象礼仪训练总步骤如图 1.2 所示。

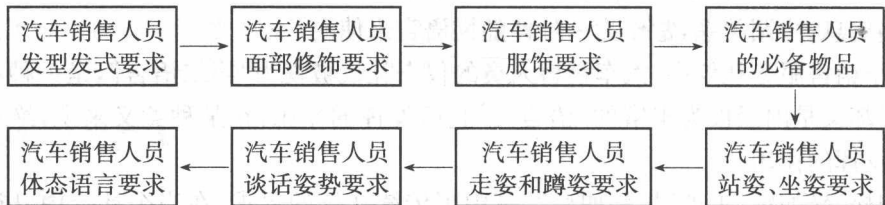


图 1.2 汽车销售服务形象礼仪训练步骤

1. 汽车销售人员发型发式

头发是人体的制高点,很能吸引他人的注意力。所谓头发的礼仪,就是通常所说的美发,即有关头发的护理及修饰的规范。在头发方面,对汽车销售人员的基本要求是干净、整齐、长短适当,发型简单大方、朴素典雅,一般不可以完全不加修饰,但也不可太花哨。

在汽车销售服务活动中,女士的发型种类较多,主要有长发、短发、卷发、发髻等,具体可依脸型、场合来决定。男士的发型变化则比较少,多以短发为主,以6厘米左右为佳,最长也不应该后及领口,前过额头,左右遮住耳朵。女士头发的长度虽然相对要求“宽松”些,但最好不要长过肩部,或挡住眼睛。在庄重严肃的工作场合,则必须暂时将头发梳成发髻,盘在头上,并套上发套。需要强调的是,不管是男是女,汽车销售人员原则上不宜留“大鬓角”,这也是为了使汽车销售人员看起来精神一些,利落一些。

汽车销售人员的头发要时刻保持健康、洁净、清爽的状态。首先必须定期清洗头发,并且坚持不懈,一般来说,每周至少应当清洗2~3次。其次是定期修剪头发,至少要确保每个月修剪一次。最后是梳理头发,汽车销售人员出门上班前,换装上岗前、下班回家时以及其他任何有必要的场合,都必须自觉地梳理头发,确保齐整。

2. 汽车销售人员的面部修饰

1) 面容

面部是人际交往中为他人所注意的重点。在汽车销售服务活动中,汽车销售人员要使自己从容而自信,就不能忽略面容的修饰,绝不允许面部不干净不卫生。修饰自己的面部,具体到各个环节,都有不同的要求和规定。

面部的基本护理。做好面部的护理工作做好美容化妆的先行条件,在注重化妆对人的改变的作用时,必须重视对面部皮肤的护理工作。了解自己的肤质,选择合适的肌肤保养品,采取正确的保养手段是非常重要的。

(1) 面部的清洁。洗脸的正确顺序是先从多油垢的“T”区地带洗起,接着是鼻子和下巴,然后再洗面颊和眼部四周,最后清洗耳部、颈部及发际、眉间等。洗脸时要注意以下几点:一是要让洗面乳充分起泡,泡沫越细越不会刺激肌肤;二是不要过于用力揉搓肌肤,以免给肌肤带来不必要的负担;三是每个部位都要洗净(包括发际和脖子);四是要用流水冲洗去沫;五是冲洗完毕将毛巾轻贴脸颊自然吸干水分。

(2) 面部的护理。洗脸去除污垢后,要及时补充水分、油脂、角质层内的保温因子等,使肌肤回复到原来的状态。可以使用化妆水和乳液进行日常的面部护理,还应视实际情况采用面膜敷脸的特殊保养方法。

2) 颊部修饰

面部化妆一方面要突出五官最美的部分,另一方面要掩盖或矫正缺陷或不足的部分。无论采用淡妆还是浓妆都要恰当运用化妆技术和化妆品,以达到美化形象的目的。

(1) 涂抹粉底。

(2) 刷腮红。注意选择腮红的位置和颜色,由上向下呈斜角刷腮红。有络腮胡的男士则要注意每天刮胡须,保持颊部干净清爽。

3) 眼部修饰

眼睛是心灵的窗户,它在很大程度上影响着别人对你的第一印象,因此眼部的修饰也是

笔记

面容修饰的重要内容。眼部的化妆包括眉毛和眼睛的修饰。

(1) 修饰眉毛。眉毛是用来衬托眼睛和改善脸型的宽窄长短的。男性一般无须进行修饰,当然如果有瑕疵也可进行必要修饰以求美观。女士则必须经常修剪眉毛并尽可能修出适合的眉形,但是切记不能出现过浓的描画痕迹,汽车销售人员最好不要文眉。

(2) 修饰眼睛。首先要保持眼部的干净,清除眼屎,同时保证眼睛不充血、无眼袋。女士可以使用眼影使眼睛变大、加长,改善浮肿的眼皮,使单眼皮有双眼皮的效果。另外,汽车销售人员若是眼睛近视需要戴眼镜,最好使用隐形眼镜,否则必须随时对眼镜进行清洗、擦拭以保证美观。一般情况下,汽车销售人员不得戴太阳眼镜或其他有色眼镜。

4) 唇部修饰

对大多数女性来说,最先接触的化妆品就是口红,为双唇点上颜色,总是增加许多光彩。汽车销售人员进行唇部仪容修饰时要注意以下几点:

(1) 清洁双唇。不要让口角长期积存异物或白沫,在干燥季节尤其要注意涂抹润唇膏令嘴唇滋润,以免唇皮皴裂影响美观。男士要注意剃须。

(2) 清洁牙齿。牙齿整齐洁白是仪容美的主要表现。对于汽车销售人员来说,应坚持每天早晚刷牙,并且最好在吃完每顿饭后都刷一次牙。在参加正式场合前,一定要事前漱口刷牙或是咀嚼口香糖,以免食物残渣留在口腔里。在进餐后,也不要当着别人的面剔牙,这样做既不雅观,也很失礼。

(3) 消除口腔异味。汽车销售人员平时工作期间应少吃或尽量不吃生葱生蒜、洋葱及韭菜一类带刺激性气味的食物,以免在交往中说话“带味”,使接近自己的人感到不快。汽车销售人员在用餐后一时难找机会刷牙时,可尝试用漱口水来进行口腔清洁,但最好不要当众大嚼口香糖。

5) 鼻部清洁

汽车销售人员必须时刻保持鼻腔的干净清洁,不流鼻涕。鼻毛过长要及时修剪,以免外露。不得在汽车服务场合清理鼻屎或是吸鼻涕,这些都是很不雅的举动。

6) 清洗耳朵

汽车销售人员洗脸时千万不要忘记清洗耳朵,一定要确保耳内外干净,无耳屎。如果耳毛过长,也要及时进行修剪。

3. 汽车销售人员手部、颈部和脚部的要求

1) 手部

握手是汽车服务交往中最基本的见面礼仪。一双干净、光洁的手往往能给交往对象留下良好的印象。因此,手也是汽车销售人员修饰仪容的重要部位。汽车销售人员必须时刻保持手部干净清爽,不得留长指甲,指甲内部也要注意不能够有污垢,不得在公共场所修剪指甲或是用牙齿啃咬指甲。女士不能使用色彩夸张的甲油和甲饰,如果手上有厚重的体毛,还必须经常剃、褪,以示美观。

2) 颈部

汽车销售人员在清洗面部时,还不要忘了清洗脖颈、脖后等重要部位。如果只顾脸部而忽略了脖颈,致使二者反差过大,同样会给人留下不好的印象。对于随着年龄增长而显现的颈纹,也可适当加以修饰隐藏。

3) 脚部

中国有句老话说：“远看头，近看脚，不远不近看中腰。”由此可见，脚部的保养和修饰也是很重要的。汽车销售人员，尤其是男士必须养成良好的卫生习惯，每天勤洗脚，勤换鞋袜，以清除脚臭。男士还要注意不能在公共场合穿短裤或是挽起长裤的裤脚。女士如腿毛过重，须注意进行剃腿或是以丝袜进行遮掩。

4. 汽车销售人员服饰的要求

1) 男汽车销售人员的服饰要求

(1) 西装的穿法：

要拆除衣袖上的商标。

要熨烫平整。

要系好纽扣：站立时，西装上衣的纽扣应当系上，只有在内装背心或毛衣，外穿单排扣上衣时除外。就座后，西装上衣的纽扣则要解开，以防走样。

通常，单排两粒扣的西装只系上边那粒纽扣；单排三粒扣的西装要么只系中间那粒，要么系上面两粒；双排扣的西装则要全部系上。

通常，西装背心只能与单排扣的上衣配套，单排扣式背心最下面那粒纽扣应当不系，双排扣式的则要全部系上。

要不卷不挽。

要慎穿毛衣：在天冷时，在西装上衣内加入毛衣时，最好选用薄型“V”领的单色毛衣。

要少装东西：西装上衣左侧的外胸袋除可以插入一块用以装饰的手巾外，不能放任何物品。内侧的胸袋右以用来放钱夹、名片夹、笔等，外侧的两只口袋，原则上以不放任何东西为佳。

(2) 西装的搭配：

西装：首推藏蓝色，还可以选择灰色和深棕色，黑色也可考虑。

衬衫：必须为单一色彩，以白色为宜；衣扣应系上；最美观的袖长是，着西装时露出1厘米左右；选择衬衫时，要特别注意衣领和胸围的松紧度。

领带：同一领带上颜色最好少于三种；主要以单色或几何形状图案为主；打领带的基本要求是：挺括、端正，标准长度是：下端的箭头正好抵达皮带扣的上端。领带夹只宜夹在衬衫的第四粒扣和第五粒扣的距离上。

皮鞋：一般来说，牛皮鞋与西装最般配；与西装配套的皮鞋应为深色，单色，最适合的是黑色。系带的皮鞋是最佳之选。

袜子：穿西装时，所配的袜子也以深色、单色为宜，最好是黑色。袜子的长度不得低于踝骨。

2) 女汽车销售人员的服饰要求

(1) 套裙的穿法。

长短搭配适当：上衣不宜过长过短，裙子的下摆恰好抵达着装者小腿肚上最丰满处是最标准的裙长，上衣袖长以恰恰盖住着装者的手腕为好。

穿着到位：不允许将上衣披在身上，或者搭在身上，更不允许当着别人的面随便将上衣脱下。

笔记

要系好纽扣：上衣的纽扣必须一律全部系上。

考虑场合：正式の場合，以穿着套裙为好。

协调妆饰：化淡妆，恰到好处即可；佩饰以少为宜，合乎身份。

兼顾举止：举止不宜幅度过大，以防走光。

(2) 套裙的搭配。

套裙：应以冷色调，不带任何图案为主。

衬衫：衬衫的下摆必须掖入裙腰之内，衬衫的纽扣要一一系好，最上端一粒纽扣除外。

内衣：内衣一定要穿；内衣不宜外穿；内衣不准外露；内衣不准外透。

鞋袜：以黑色牛皮鞋、肉色袜为宜，鞋袜应完好无损，不可以当众脱下。

5. 汽车销售人员必备物品

(1) 名片夹：应该选择一个比较好的名片夹来放自己的名片，这样可以保持名片的清洁整齐。同时接受他人名片的时候，应该有一个妥善的位置能够保存，而避免直接把对方的名片放在你的口袋中，或者放在手中不停地摆弄。

(2) 备忘便笺纸：能够及时记录顾客信息以及相关的要求，有助于提高工作质量和工作效率。

(3) 计算器：能够快速准确的算出汽车相关价格，如购置税、车险、优惠后的价格等重要信息。

(4) 钢笔/圆珠笔：不可或缺的工具，一般情况下尽量避免把它携带在衬衫的口袋里面，这样容易把你的衬衫弄脏。

以上物品都放在文件夹内。文件夹拿法：左手持文件夹，文件夹开口朝上，左手手臂略弯曲。

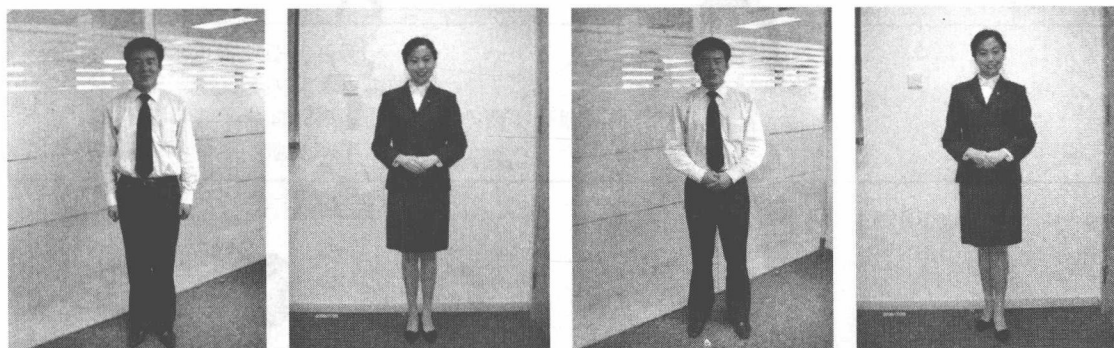
6. 汽车销售人员的站姿和坐姿礼仪训练

1) 站姿礼仪

站立是人最基本的姿势，是一种静态的美。正确规范的站姿给人以挺拔笔直、精力充沛、积极进取、充满自信的感觉。在一些正式场合不宜将手插在裤袋里或交叉在胸前，更不要下意识地做些小动作，那样不但显得拘谨，给人缺乏自信之感，而且也有失仪态的庄重。站姿礼仪规范要求如表 1-2 所示；正确与错误的站姿如图 1.3 所示；汽车销售人员正确站姿与引导手势如图 1.4 所示。

表 1-2 站姿礼仪规范要求

两肩放松，气下沉，自然呼吸。身体挺立，抬头挺胸，下颌微收，双目平视对方，双手交叉，放在身前，右手搭在左手上	
男 士	女 士
身体挺拔直立，两脚开立，与肩同宽	脚跟并拢，呈 V 字形，或两脚稍微错开，一前一后，前脚的后跟稍稍向后脚背靠拢，后腿的膝盖向前腿靠拢
注意：1. 千万不要僵硬化，肌肉不能太紧，可以适宜地变化姿态，追求动感美 2. 避免垂头、垂下巴、含胸、腹部松弛、肚脐凸出、耸肩、驼背、屈腿、斜腰、依靠物体、双手抱在胸前等不良站姿	



正确站姿



错误站姿

图 1.3 正确与错误的站姿

2) 坐姿礼仪

坐,也是一种静态造型。端庄优美的坐,会给人以文雅、稳重、自然大方的美感。在正式场合,入座时要轻柔平缓,起座要端庄稳重,不可猛起猛坐,弄得桌椅乱响,造成尴尬气氛。不论何种坐姿,上身都要保持端正,如古人所言的“坐如钟”。若坚持这一点,那么不管怎样变换身体的姿态,都会优美、自然。符合礼仪规范的坐姿能传达出自信练达、积极热情、尊重他人的信息和良好风范。坐姿礼仪规范要求如表 1-3 所示;正确与错误的坐姿如图 1.5 所示。

7. 汽车销售人员的走姿礼仪训练

行走是人生活中的主要动作,走姿是一种动态的美。“行如风”就是用风行水上来形容轻快自然的步态。协调稳健、轻松敏捷的走姿会给人以动态之美,表现朝气蓬勃、积极向上的精神状态。走姿礼仪规范要求如表 1-4 所示;正确的走姿如图 1.6 所示。

8. 汽车销售人员蹲姿礼仪训练

蹲姿是在需要降低体位以便捡起掉在地上的物品或进行其他操作时采取的姿势。在工作场合中为避免弯腰捡拾,特别是女士着裙装时,为避免不雅,一般都采用蹲姿。蹲姿礼仪规范要求如表 1-5 所示;正确的蹲姿如图 1.7 所示。

笔记



图 1.4 汽车销售人员正确站姿及引导手势

表 1-3 坐姿礼仪规范要求

身体重心垂直向下,腰部挺起,上体保持正直,头部保持平稳,两眼平视,下颌微收,双掌自然地放在膝头或座椅的扶手上	
男 士	女 士
上身挺直,两腿分开,不超肩宽,两脚平行	双腿并拢,两脚同时向左或右放,两手相叠后放在左腿或右腿腿上,也可双腿并拢,两腿交叉置于一侧
注意: 1. 用手指指示顾客就座的座位,为顾客扶住椅子(遵循女士优先,长者优先的原则) 2. 坐下之前应轻轻拉椅子,用右腿抵住椅背,轻轻用右手拉出,切忌发出声响 3. 坐下的动作不要太快或太慢、太重或太轻。太快显得有失教养,太慢则显得无时间观念 4. 坐下后,上半身应与桌子保持一个拳头左右的感觉,应大方自然,不卑不亢 5. 坐着与人交谈时,双眼应平视对方,但时间不宜过长或过短;也可用手势但不可过多或过大	