

汽车4S店

销售顾问 培训手册

Sale
Spare part
Service
Survey

刘军 等编

实战
范本



标准化流程 + 精细化服务 + 即学即用



化学工业出版社

汽车4S店

销售顾问 培训手册

Sale
Spare part
Service
Survey

刘军 等编



化学工业出版社

· 北京 ·

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。因此,本书从汽车销售顾问基础知识、汽车销售顾问基本礼仪、展厅汽车销售标准流程、汽车销售实战情景话术四个角度对汽车销售进行了全面系统的介绍。

本书可作为汽车4S店销售顾问的参考用书,也可作为汽车职业培训院校、培训机构和企业内训的职业教材。

图书在版编目(CIP)数据

汽车4S店销售顾问培训手册/刘军等编. —北京:化学工业出版社, 2013.3

ISBN 978-7-122-16491-9

I. ①汽… II. ①刘… III. ①汽车-销售-技术培训-手册
IV. ①F766-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第025753号

责任编辑:辛田
责任校对:陶燕华

文字编辑:冯国庆
装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装:化学工业出版社印刷厂
787mm×1092mm 1/16 印张9 字数219千字 2013年4月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:38.00元

版权所有 违者必究

前言

PREFACE



汽车4S店是“四位一体”的销售专卖店，即包括了整车销售、零配件供应、售后服务、信息反馈四项功能在内的销售服务店。20世纪末，汽车4S店才开始在国内出现，汽车4S店强调其整体化、规范化、流程化，由汽车生产厂家和代理合作伙伴共同控制的全程运作服务。

不管怎么说，汽车4S店的发展为汽车销售服务市场注入了无限的活力。然而，随着汽车4S店的不断发展，越来越多的投资商开始重视汽车4S店的经营管理、人员素质的提升和培训。在汽车4S店中，售前服务与售后服务可谓是“并驾齐驱”，共同推动着汽车4S店的发展。

其中，在汽车4S店的售前服务与售后服务中，销售顾问与车间主管无疑是最重要的两个岗位。汽车4S店销售顾问是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。然而，车间主管则不仅局限于汽车4S店中，因为随着汽车售后服务市场的发展，相对于整车销售的利润缩水，中国的汽车售后服务市场利润率高达40%。于是汽车售后服务行业开始出现，如与汽车售后服务相关的汽车4S店维修保养车间、专业的汽车维修店、汽车美容店越来越多，其从业人员也相应增长。市场上，汽车售后服务行业的相关门店的车间主管“供不应求”。

但是，目前市场上缺乏具有专业性、针对性、实操性相关书籍。基于此，笔者挑选了汽车服务行业两个最为常见的岗位：车间主管和销售顾问进行了规划，系统整理了一套岗位培训手册。

◆汽车4S店车间主管是车间现场的主要管理人员，负责售后车间的全面管理。因此《汽车4S店车间主管培训手册》一书主要从车间主管岗位认知、车间作业管理、车间员工管理、车间环境管理、仓储配件管理、车间安全管理六个方面进行了较为详细的描述。

◆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。因此，《汽车4S店销售顾问培训手册》一书则从汽车销售顾问基础知识、汽车销售顾问基本礼仪、展厅汽车销售标准流程、汽车销售实战情景话术四个角度对汽车销售进行了全面系统的介绍。

《汽车4S店车间主管培训手册》和《汽车4S店销售顾问培训手册》两本岗位培训手册可作为汽车4S店的车间主管、销售顾问参

前言

PREFACE



考用书，也可作为汽车职业培训院校、培训机构和企业内训的职业教材。

这两本岗位培训手册在编辑整理过程中，获得了汽车4S专营店和汽车生产厂家的培训讲师、一线销售顾问、管理人员及许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有刘军、王靖、杜逸夫、赵明、范寅兴、张建均、刘施材、刘建伟、刘海江、李亮、周亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、李冰冰、建学、江美亮、龚财鑫、李浩、唐乃勇、孟照友、柳春平、况平、张凯、张立冬、唐晓航、许丽洁、康小伟、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，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者

目 录

CONTENTS



专题一 汽车销售顾问基础知识

第一节 汽车专业知识	2
一、汽车分类	2
二、17位车辆识别代码(VIN规则)	3
三、发动机基本构造及工作原理	5
四、底盘基本构造及工作原理	7
五、汽车重量参数	8
六、汽车尺寸参数	9
七、汽车性能参数	9
八、汽车常用术语	11
九、汽车新术语	11
第二节 合同法规知识	12
一、合同文本格式拟订	12
二、合同的领用管理	17
三、合同的填写签订	17
四、合同条款内容规定	18
五、合同的变更、解除	18
六、客户名称变更的规定	18
第三节 消费信贷知识	19
一、信贷的含义与特征	19
二、消费信贷的含义与特征	19
三、消费信贷的种类	20
四、汽车消费信贷种类	20
五、我国汽车消费信贷的贷款类型	21
六、汽车消费信贷贷款的还款方式	22
第四节 车辆保险知识	23
一、车险构成	23
二、险种种类	23
三、保险金额限额和赔偿限额	25

目录

CONTENTS



专题二 汽车销售顾问基本礼仪

第一节 销售顾问个人礼仪	28
一、着装礼仪	28
二、坐姿礼仪	30
三、站姿礼仪	31
四、行姿礼仪	32
五、蹲姿礼仪	32
六、微笑礼仪	32
第二节 销售顾问工作礼仪	33
一、握手礼仪	33
二、电话礼仪	33
三、名片礼仪	34
四、引导客户礼仪	35
五、交谈礼仪	35
六、递送饮料或茶点礼仪	36
七、资料递送礼仪	36
八、送别客户礼仪	36
九、车辆乘坐礼仪	36

专题三 展厅汽车销售标准流程

第一节 售前准备	39
一、知识素养准备	39
二、仪容仪表准备	39
三、销售工具准备	41
第二节 集客活动	41
一、了解漏斗原理	42
二、潜在客户开发与意向促进	42
三、潜在客户开发步骤	45

目录

CONTENTS



第三节 客户接待	48
一、客户看车时应对要点	48
二、客户心理分析	49
三、展厅客户接待	50
四、客户电话接待	52
第四节 需求分析	54
一、需求分析的含义	55
二、需求分析流程的解析	55
三、学会提问	57
四、学会倾听	57
五、需求分析操作技巧	60
六、不同类型客户分析应对	60
第五节 车辆介绍	62
一、做好准备工作	62
二、六方位绕车介绍	63
三、FAB介绍法（特征利益法）	64
第六节 试乘试驾	67
一、试乘试驾概述	67
二、试乘试驾准备事项	68
三、店面试乘试驾	70
第七节 议价成交	74
一、客户异议类型	74
二、异议产生原因	75
三、处理客户异议准备	76
四、对待客户异议的态度	77
五、处理客户异议的原则	78
六、客户异议处理步骤	79
七、价格协商的操作技巧	80
八、成交促成方法	81
九、签订合同	82
第八节 新车交车	83
一、交车前	83
二、交车中	87

目录

CONTENTS



三、交车后	88
第九节 跟踪回访	89
一、销售顾问跟踪回访	89
二、客户关系部跟踪回访	90

专题四 汽车销售实战情景话术

第一节 诱导话术	93
【情景再现】获得潜在客户资料	93
【情景再现】巧妙应对客户的拒绝	93
【情景再现】当客户要求介绍产品时	94
【情景再现】当客户要求提供产品样本与资料时	94
第二节 展厅接待话术	95
【情景再现】新客户接待	95
【情景再现】老客户接待	96
【情景再现】销售正题导入	96
【情景再现】客户的购车背景	97
【情景再现】客户需要解决的问题	97
【情景再现】客户解决问题的欲望	98
第三节 产品展示话术	99
【情景再现】产品展示前	99
【情景再现】产品展示	100
【情景再现】六方位绕车介绍	100
【情景再现】激发客户的占有欲望	101
第四节 试乘试驾话术	101
【情景再现】试乘	101
【情景再现】试启动	102
【情景再现】试起步	102
【情景再现】试隔音	102
【情景再现】试提速	102
【情景再现】试刹车	103
【情景再现】试转弯	103

目 录

CONTENTS



【情景再现】试悬挂	104
【情景再现】试顿挫感	104
【情景再现】试驾过程	104
第五节 客户异议话术	105
【情景再现】价格异议	105
【情景再现】异议避免	106
【情景再现】有效消除异议	106
第六节 成交话术	107
【情景再现】成交控制	107
【情景再现】要求客户成交	108
【情景再现】客户满意而归	108
第七节 交车话术	109
【情景再现】热情交车	109
【情景再现】清晰服务事项与流程	109
第八节 跟踪服务话术	110
【情景再现】服务事项提醒	110
【情景再现】征询客户意见	111
【情景再现】持续开发客户需求	112
第九节 投诉处理话术	112
【情景再现】缓和客户态度	112
【情景再现】找出问题根源	113
【情景再现】提出解决方案	113
【情景再现】从客户投诉到客户忠诚	114
第十节 二手车置换	114
【情景再现】应对客户咨询	114
【情景再现】结合置换应对展厅接待	115
【情景再现】为客户介绍置换业务	115

附 录 销售顾问日常工作使用工具

工具01：销售顾问日报表	118
--------------	-----

目录

CONTENTS



工具02：来店邀请函	118
工具03：有望客户等级推进表	119
工具04：试驾预约记录表	119
工具05：试驾登记表	120
工具06：客户现场满意度调查表	120
工具07：来店（电）客户登记表	121
工具08：客户信息记录卡	121
工具09：客户信息（从交车至跟踪的记录）	122
工具10：客户洽谈卡	123
工具11：试驾协议书	123
工具12：试乘车辆检核表	124
工具13：报价单	124
工具14：购车协议书	125
工具15：售前检查证明（PDI）	126
工具16：车辆结算清单	127
工具17：交车确认表	128
工具18：销售顾问工作计划与分析表（月度）	129
工具19：销售漏斗管理表	129
工具20：营销活动月报表	130
工具21：客户流量时间段统计分析表	131
工具22：客户信息来源数据分析表	132
工具23：意向车型比例分析表	133

参考文献 /134



专题一

汽车销售顾问基础知识

■ 章前引语：

通过对汽车基础知识的讲解，让新进入汽车销售行业的销售顾问能对汽车基础知识有全面的了解，对于做好汽车销售工作是一个重要的关键点。作为一名优秀的汽车销售顾问，必须掌握汽车专业知识、相关合同法规知识、汽车相关手续办理知识等。





第一节 汽车专业知识

一、汽车分类

汽车根据不同的分类标准，可以分为不同的种类。以下列举常用的汽车类别。

(一) 按用途划分

1. 运输汽车

运输汽车可分为轿车、客车、货车和牵引汽车四种，具体见表1-1。

表1-1 运输汽车的种类

序号	类别	具体内容
1	轿车	轿车可按发动机工作容积（发动机排量）分级 (1) 微型轿车，发动机工作容积1升以下 (2) 普通级轿车，发动机工作容积为1.0~1.6升 (3) 中级轿车，发动机工作容积为1.6~2.5升 (4) 中高级轿车，发动机工作容积为2.5~4升 (5) 高级轿车，发动机工作容积为4升以上
2	客车	按照服务方式不同，客车的构造也不同，可分为城市公共客车、长途客车、团体客车、游览客车等类型
3	货车	由于所运载的货物种类繁多，货车的装载量及车厢的结构也各有不同，主要分为普通货车和专用货车两大类型
4	牵引汽车	专门或主要用于牵引挂车的汽车，通常可分为半挂牵引汽车和全挂牵引汽车等类型

2. 特种用途汽车

特种用途汽车是根据特殊的使用要求设计或改装而成的，主要是执行运输以外的任务。具有装甲或武器的作战车辆不属于此列，而被列为军事特种车辆。特种用途汽车见表1-2。

表1-2 特种用途汽车

序号	类别	具体内容
1	娱乐汽车	专供假日娱乐消遣的汽车，运输已不是此种汽车的主要任务
2	竞赛汽车	按照特定的竞赛规范而设计的汽车
3	特种作业汽车	在汽车上安装各种特殊设备进行特种作业的车辆，如环卫环保作业车、市政建设工程作业车、石油地质作业车、医疗救护车、公安消防车、机场作业车等
4	牵引汽车	专门或主要用于牵引挂车的汽车，通常可分为半挂牵引汽车和全挂牵引汽车等类型

(二) 按动力装置型式划分

按动力装置型式可分为以下类别。

1. 活塞式内燃机汽车

根据其使用的燃料不同，通常分为汽油车和柴油车。汽油和柴油在近期内仍将是活塞

式内燃机的主要燃料，而各种代用燃料的研究工作也在大力开展，例如以丙烷和丁烷为主的液化石油气，还有甲醇和乙醇以及它们的衍生产品等。

2. 电动汽车

电动汽车其动力装置是直流电动机。电动汽车的优点是无废气排出、不产生污染、噪声小、能量转换效率高、易实现操纵自动化。电动机的供能装置通常是化学蓄电池。传统式的铅蓄电池在重量、充电间隔时间、寿命、放电能力等方面还不完全令人满意，从而限制了电动汽车的大量普及。

3. 燃气轮机汽车

与活塞式内燃机相比，燃气轮机功率大、重量轻，转矩特性好，所使用的燃油无严格限制，但其耗油量大、噪声较大，制造成本也较高。

（三）按行驶道路条件划分

按行驶道路条件可分以下类别。

1. 公路用车

公路用车是指主要行驶于公路和城市道路的汽车。公路用车的长度、宽度、高度、单轴负荷等均受交通法规的限制。

2. 非公路用车

非公路用车一类是本身的外廓尺寸、单轴负荷等参数超出了法规限制而不适于公路行驶，只能在矿山、机场和工地内的无路地区或专用道路上行驶的汽车；另一类是越野汽车。

（四）按行驶机构特征划分

按行驶机构特征可分为以下类别。

1. 轮式汽车

轮式汽车通常可分为非全轮驱动和全轮驱动两种型式。汽车的驱动型式一般用符号“ $n \times m$ ”表示，其中 n 为车轮总数（在1个轮毂上安装双轮辋和轮胎仍算1个车轮）， m 为驱动轮数。

2. 其他型式

其他型式如履带式车辆、雪橇式车辆、气垫式车辆、步行机械式车辆等。

二、17位车辆识别代码（VIN规则）

VIN是英文vehicle identification number（车辆识别码）的缩写，目前世界各国汽车公司生产的汽车大部分使用VIN车辆识别代码。



特别提示

我国规定在1999年1月1日以后所有新生产的汽车必须使用车辆识别代码。VIN车辆识别代码由一组字母和阿拉伯数字共17位组成，可保证30年内每辆车的识别代号在国际上是唯一的。





每位代码代表着汽车某一方面的信息参数。17位车辆识别代码位于车辆前半部分的仪表台上或直接打印在车架、车身等部件上。

如LDC24122980733445就是一个车辆识别代码。车辆识别代号的组成和含义如图1-1所示。

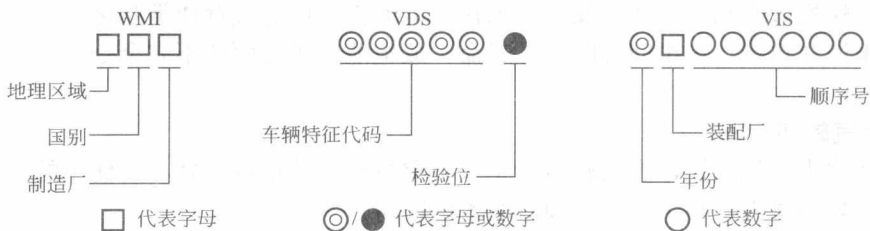


图1-1 车辆识别代号的组成和含义

(一) 第1部分(第1~3位)

世界制造厂识别代号(WMI)必须经过申请、批准和备案后方能使用。当此代号被指定给某个车辆制造厂时,就能作为该厂的识别标志,在与VIN的其余部分一起使用时,足以保证30年之内在世界范围内制造的所有车辆的VIN代号具有唯一性。

第1位字码是一个标明地理区域的字母或数字。

第2位字码是标明一个特定地区内的一个国家的字母或数字。

第3位字码是标明某个特定制造厂的字母或数字。

第1、2位字码的组合将能保证国家识别标志的唯一性。

第1、2、3位字码的组合能保证制造厂识别标志的唯一性。

当制造厂的年产量少于500辆的时候,世界制造厂识别代码的第3个字码就是9。比如北汽福田汽车股份有限公司代号为LVA、天津丰田汽车有限公司代号为LTV、长安福特汽车有限公司代号为LVS等。

(二) 第2部分(第4~9位)

车辆特征部分(VDS),由6位字码组成车辆说明部分,能识别车辆的一般性能,其代号顺序由制造厂决定。

(三) 第3部分(第10~17位)

车辆指示部分(VIS),由8位字码组成,用以表达每一具体车辆的生产年份、装配厂及生产顺序号。其中:第10位表示车型年款,第11位表示装配厂,第12~17位是顺序号。

这组字码连同VDS一起,足以保证每个制造厂在30年之内生产的每辆车辆的识别代号具有唯一性。

第3部分(第10~17位):车辆指示部分(VIS),车型年款识别,如B1981、C1982、D1983、E1984、F1985、G1986、H1987、J1988、K1989、L1990、M1991、N1992、P1993、R1994、S1995、T1996、V1997、W1998、×1999、Y2000、12001、22002、32003、42004、52005、62006、72007、82008、92009…

分隔符,是一种可以分隔VIN的各个部分或用以规定VIN的界限(开始和终止)的符号、字码或实际界限。

分隔符不能与阿拉伯数字或罗马字母混淆。VIN 标准规定使用的分隔符为“☆”。

三、发动机基本构造及工作原理

(一) 认识汽车发动机

发动机是汽车的动力装置，被称为汽车的“心脏”，它是将燃料燃烧的热能转换成机械能的机器。

(1) 发动机后置即发动机安装于车辆的尾部，主要应用于大型客车，一些乘用车也有应用。

(2) 发动机前置即发动机安装于车辆的前部，应用比较广泛。

(3) 发动机中置即发动机安装于车辆的中部，主要应用于高级跑车和赛车，发动机在驾驶员座椅后面。

(二) 基本结构及工作原理

1. 发动机分类

汽车发动机种类繁多，根据不同的特点有不同的分类，具体见表 1-3。

表 1-3 发动机种类

序号	分类方法	类别	说明
1	行程数	二冲程内燃机	活塞经过两个行程完成一个工作循环的内燃机
		四冲程内燃机	活塞经过四个行程完成一个工作循环的内燃机
2	着火方式	液体燃料内燃机	燃烧液体燃料（汽油、柴油、醇类等）的内燃机
		气体燃料内燃机	燃烧气体燃料（液化石油气、天然气等）的内燃机
		多种燃料内燃机	能够使用着火性能差异较大的两种或两种以上燃料的内燃机
3	进气状态	非增压内燃机	进入汽缸前的空气或可燃混合气未经压缩的内燃机，对于四冲程内燃机也称自吸式内燃机
		增压内燃机	进入汽缸前的空气或可燃混合气先经过压缩机压缩来增大冲量密度的内燃机
4	冷却方式	水冷式	用水冷却汽缸和汽缸盖等零件的内燃机
		风冷式	用空气冷却汽缸和汽缸盖等零件的内燃机
5	汽缸数及布置	单缸内燃机	只有一个汽缸的内燃机
		多缸内燃机	具有两个或两个以上汽缸的内燃机
		立式内燃机	汽缸布置于曲轴上方且汽缸中心线垂直于水平面的内燃机
		卧式内燃机	汽缸中心线平行于水平面的内燃机
		直列式内燃机	具有两个或两个以上直立汽缸，并呈一列排列的内燃机
		V 形内燃机	具有两个或两列汽缸，其中心线夹角呈 V 形，并共用一根曲轴输出功率的内燃机
	斜置式内燃机	汽缸中心线与水平面呈一定角度的内燃机	





2. 发动机总体组成

在一个机体上安装一个机构（曲柄连杆机构）和六大系统（换气系统、燃料供给系统、润滑系统、冷却系统、点火系统和启动系统）。柴油机则为五大系统，没有点火系统。机体组件主要由汽缸体、汽缸、汽缸盖、汽缸垫、曲轴箱和油底壳等组成，是发动机的“骨架”，支撑着发动机的所有零部件。

(1) 曲柄连杆机构。

曲柄连杆机构主要由活塞、活塞环、活塞销、连杆、连杆瓦、曲轴以及飞轮等组成，作用是将活塞顶的燃气压力转变为曲轴的转矩，输出机械能。

(2) 换气系统。

换气系统主要由空气滤清器、进排气管系、配气机构（气门组件、凸轮轴、驱动机构）、排气消声器等组成。按照发动机要求，定时开闭进、排气门，吸入干净空气，排除废气。

(3) 燃料供给系统。

燃料供给系统分为汽油机和柴油机两种，具体见表1-4。

表1-4 燃料供给系统

序号	类别	作用	说明
1	汽油机燃料供给系统	根据汽油机的不同工况要求，供给不同浓度的油气混合气	(1) 工况：工作状况的简称，通常用发动机的转速和负荷来表示。发动机的负荷是指发动机的外部载荷，发动机输出的动力随外部载荷而变化 (2) 混合气的浓度：通常用空燃比来表示，空燃比是每个工作循环充入汽缸的空气与燃油的质量比 ($a=A \div F$)
2	柴油机燃料供给系统	根据柴油机的不同工况要求，定时、定量产生高压油，并向汽缸喷射	输油泵将柴油从油箱吸出，经柴油滤清器过滤，干净的柴油进入喷油泵，提高压力到60~80兆帕，再经喷油器喷入燃烧室。多余的柴油从回油管流回柴油滤清器或油箱

(4) 点火系统。

当代汽车多用微机控制点火系统，主要由电源、点火开关、点火线圈组件、传感器、电控单元（ECU）以及火花塞等组成。

按汽油机要求，在压缩上止点前的某一时刻，在火花塞电极间产生20000伏以上高压，准时、可靠地点燃汽缸内的可燃混合气。

(5) 润滑系统。

润滑系统一般由油底壳、机油集滤器、机油泵、机油滤清器、机油冷却器、机油压力表以及机油道等组成。

润滑系统具有减轻机件磨损、减小摩擦损失、降低功率消耗并兼有冷却和清洁功能、增加活塞环的密封和防止机件氧化锈蚀的作用。

(6) 冷却系统。

冷却系统主要由冷却水泵、风扇、节温器、散热器和冷却水道等组成。保证发动机在适宜的温度范围内工作。汽车发动机温度一般为80~90℃，有的可达105℃。冷却方式有水冷和风冷两种。

(7) 启动系统。

启动系统主要由蓄电池、启动开关、启动电动机等组成。按发动机要求，提供一定的