

- 提升汽车营销人员职业素质
- 规范汽车营销管理职业标准
- 细述汽车行业经营管理要点
- 塑造汽车职业经营管理精英

汽车销售

100句妙语

 汽车经营与管理职业化塑造丛书



刘同福 编著

QICHE XIAOSHOU 100 JU MIAOYU



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



汽车经营与管理职业化塑造丛书

汽车销售 100 句妙语

刘同福 编著



机械工业出版社

销售的核心艺术，就是语言的艺术；销售的核心智慧，就是销售的妙语。优秀的销售员之所以优秀，是因为他们掌握了最专业、最艺术的销售妙语。

本书通过介绍汽车销售员在与顾客接触的过程中需要面对的 29 项具体场景，精选出 100 句经典实用的汽车销售妙语，并配以案例的分析和解读，可帮助汽车销售人员在短时间内快速掌握销售对话技巧，有效提升销售业绩。

本书可作为汽车销售人员自学销售话术的参考书，也可作为汽车经销企业提高员工职业素质的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

汽车销售 100 句妙语/刘同福编著. —北京：机械工业出版社，2009.5

(汽车经营与管理职业化塑造丛书)

ISBN 978-7-111-26847-5

I. 汽… II. 刘… III. 汽车—销售 IV. F766

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 056957 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑：赵海青 责任编辑：胡 明 责任校对：纪 敬

封面设计：王伟光 责任印制：李 妍

北京铭成印刷有限公司印刷

2009 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

169mm×239mm · 10.75 印张 · 207 千字

0001—3000 册

标准书号：ISBN 978-7-111-26847-5

定价：28.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换
销售服务热线电话：(010)68326294

购书热线电话：(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话：(010)88379353

封面无防伪标均为盗版

从书序

面对单车利润不断减少的新车销售市场，各汽车经销商除了加强售后服务以增加利润来源之外，形成规模效益和稳定的顾客群体也成了目前汽车经销商持续发展的主要途径。因此，汽车经销商的当务之急是在短时期内培养更多优秀的销售人员和服务人员。

汽车经销商间激烈的角逐，本质上意味着人才的竞争。发展的关键要素是人才，人才的关键是素质问题，职业化是提升我国汽车经销商人才素质的核心。具有竞争力的汽车经销商更需要大量的职业化人才，高素质的职业经理人和职业化的员工，是汽车经销商真正的核心竞争力。

不仅仅是汽车经销商的经理人需要职业化，员工也需要职业化，技术人员也需要职业化，职业化是提高个人与组织竞争力的必由之路。

我国很多汽车经销商与发达国家的汽车经销商相比竞争力很弱，最重要的原因就是汽车经销商人力资源普遍存在的问题——管理者和员工的职业化素质不高！在经济全球化的浪潮下，我国汽车经销商目前都正处在由经验型管理向职业化管理的转型过程中，能否尽快地彻底实现这种转型，直接关系到每个汽车经销商在未来的市场竞争中的生存发展能力。要实现这种转型，我国汽车经销商首先必须形成职业化的管理者和员工队伍。

据调查资料显示，90%的公司认为，制约企业发展的最大因素是缺乏高素质的职业化员工。专家呼吁：“职业化是我国汽车经销商发展的核心竞争力。”

在对300名中层经理的调查中，有86%的人认为汽车经销商领导者职业化素养亟待提高，“职业化”问题已经成为影响汽车经销商管理与发展的重要因素。

造成汽车经销商的管理者和员工职业化素质差的现

状，有我国职业化教育薄弱、市场化历程短等诸多原因，更重要的是大部分汽车经销商都忽视了职业化素质与职业竞争力的培训。管理者和员工职业素质的问题，目前已经有很多汽车经销商将其摆到了管理的核心地位。提升管理者和员工职业化素质与职业竞争力，才能真正提升汽车经销商的核心竞争力！

职业化是员工职业生涯发展的阶梯，职业化管理队伍是公司迈向成功的前提，职业化团队是公司提升核心竞争力的关键。

本套丛书立足我国汽车经销商现状，从实用、实战角度出发，结合实际工作的具体情景，旨在帮助汽车经销商形成职业化所需要的各种职业技能，帮助相关人员提高实际工作能力，力求最大程度地满足汽车经销商在管理者和员工职业化素质和能力方面的要求。

职业化，是社会分工、经济发展的必然选择；职业化，是国际化的职场规则。随着全球经济一体化进程的加速，只有懂得职业化规则的人，才能参与现代市场竞争，获得发展的机会。

编 者

目 录

丛书序

一、配合各种状况的礼貌用语	1
二、来访顾客接待用语	6
三、接答电话的用语	10
四、给顾客打电话的用语	14
五、直接拜访顾客的用语	18
六、会见潜在顾客并介绍车辆的用语	25
七、电话接近顾客的用语	31
八、开场白的用语	44
九、探测需求的用语	52
十、引发顾客兴趣的用语	57
十一、产生联想的用语	64
十二、引用第三者证言的用语	65
十三、不让顾客说“不”的用语	67
十四、当面赞赏顾客的用语	72
十五、感谢的用语	74
十六、依顾客不同的需求选用适当用语	75
十七、应对顾客购车不同行为模式的用语	86
十八、应对顾客不同反应和态度的用语	97
十九、让顾客心动的汽车展示说明的用语	107
二十、对车辆进行环绕介绍的用语	110
二十一、要熟练掌握 BEFA 法则	112
二十二、将特性转换成利益的用语	115
二十三、制定自己的标准说法	118
二十四、处理顾客异议的用语	125
二十五、价格谈判的用语	145
二十六、达成协议的用语	147
二十七、拨打跟踪服务电话的用语	157
二十八、妥善处理顾客投诉的用语	158
二十九、巩固销售的用语	166

美国著名的销售大师凯比特说：“每个人讲话的力量都是巨大的，它能把不可能变成可能，把不利变成有利。”

沟通是汽车销售的重要工作之一。许多销售员在与顾客的交流中，或多或少地存在着沟通不畅的现象。

掌握沟通用语可以使平淡无奇的交流变得有声有色，使顾客由抗拒变成接受，由不感兴趣转为兴趣盎然。

一、配合各种状况的礼貌用语

第1句

配合各种状况的礼貌用语

“谢谢”、“对不起”和“请”这些礼貌用语，如使用恰当，对调和及融洽人际关系会起到意想不到的作用。

“你好”、“谢谢”、“请坐”、“再见”，这些看似简单的礼貌用语，如使用恰当，对调和及融洽人际关系会起到意想不到的作用。在汽车销售中，用与不用这些礼貌用语会直接影响销售的成功率。

“谢谢” 无论别人给予你的帮助是多么微不足道，你都应该诚恳地说声“谢谢”。正确运用“谢谢”一词，会使你的语言充满魅力，使对方备感温暖。道谢时，要特别注意对方的反应。当对方对你的感谢感到茫然时，要用简洁的语言向他说明致谢的原因。对他人的道谢要答谢，答谢可以用“没什么，别客气”、“我很乐意帮忙”、“应该的”来回答。

“对不起” 社交场合学会向人道歉，是缓和双方可能产生紧张关系的一帖妙方。道歉时，最重要的是有诚意，切忌道歉时先辩解，好似推脱责任；同时要注意及时道歉，犹豫不决会失去道歉的良机。在涉外场合需要麻烦别人帮忙时，说句“对不起，您能替我把茶水递过来吗？”则能体现一个人的谦和及修养。

“请”几乎在任何需要麻烦他人的时候，“请”都是必须挂在嘴边的礼貌语，如“请问”、“请原谅”、“请留步”、“请用餐”、“请指教”、“请稍候”、“请关照”等。频繁使用“请”字，会使话语变得委婉而礼貌，是比较自然地把自己的位置降低，将对方的位置抬高的最好办法。

1. 欢迎用语

- 欢迎您的光临！
- 欢迎光临！
- 欢迎您来我们展厅！
- 请进！

2. 问候用语

- 您好！
- 早上好！
- 上午好！
- 下午好！
- 晚上好！

3. 告别用语

- 欢迎您再来！
- 请您慢走！
- 欢迎下次再来！
- 您慢走！
- 您走好！
- 再见！
- 明天见！
- 希望您再来！
- 有什么不明白的地方，请您随时给我打电话！

4. 祝贺用语

- 节日快乐！
- 新年快乐！
- 周末愉快！

5. 征询用语

- 您喜欢这款车吗？
- 您需要什么价位的车？
- 您喜欢什么样的车？

- 我来帮您计算，可以吗？
- 先生/小姐，他不在，请问有什么可以帮您？
- 他正好走开了，我可以帮您吗？
- 请问您想了解哪方面的问题？
- 请问您怎么称呼？
- 我能帮您做些什么？
- 请问您是第一次来吗？
- 不耽误您时间的话，我给您介绍一下，好吗？
- 我想听听您的意见，行吗？

6. 答应用语

- 好的/是的。
- 没问题！
- 这是我应该做的。
- 好的，我会打电话给您。
- 是的，我一定×××。

7. 道歉用语

- 打扰您了！
- 实在对不起(不好意思)，请原谅！
- 谢谢您的提醒！
- 对不起，是我计算(搞、看、弄)错了！
- 对不起，让您久等了！
- 我(们)对此表示歉意！
- 对不起，请稍稍等我一会儿。
- 对不起，这款车刚卖出去了！
- 不好意思，您的话我没有听明白！
- 请您稍等！
- 麻烦您了！

8. 答谢用语

- 感(谢)谢您的支持！
- 谢谢！
- 谢谢您！
- 感谢您的光临！
- 为您服务感到荣幸！

9. 指引用语

- 往前走/一直往前走。

- 请您这边坐！
- 请这边走，先生/小姐。
- 请往这（那）边看。
- 请看这款。
- 这儿是我们的洽谈室！
- 请您看看我们的资料！

10. 接答电话用语

- 您好！××汽车专营店！
- 请您先不要挂电话，我帮您计算（看、找）一下。
- 我要先问一下我们经理。
- 请问您贵姓？
- 请您留下联系电话。
- ××汽车专营店，很高兴为您服务！
- 谢谢您打电话过来，希望您抽时间亲自来我们这里实地看车。
- 有什么需要请再打电话联系我。

11. 让顾客等一下时

- 对不起，请稍等。
- 对不起，请在这里稍等一下。

12. 离开顾客时

- 对不起，失陪一下。
- 真对不起，请稍等一下。

13. 打断顾客话时

- 对不起，我能不能插一句……

14. 询问顾客联络处时

- 请问联络哪里比较方便？
- 这是贵公司的电话号码，请问分机号码是……

15. 请顾客前来时

- 对不起，让您专程前来……
- 对不起，劳您驾。

16. 顾客催促时

- 对不起，马上就好了，请多包涵。
- 对不起，请再稍等一下。

17. 顾客抱怨时

- 您说得对。
- 非常抱歉，以后会特别注意。

——我马上查查看，请稍等。

——疏忽的地方，敬请见谅。

18. 顾客拒绝时

——真不凑巧……

——非常对不起……

19. 麻烦顾客时

——非常过意不去……

——麻烦您了。

20. 询问自己不知道的事时

——这方面我不太清楚，请稍等一下，我去问问看。

——目前我无法马上回答，能否稍后再回答您的问题？

二、来访顾客接待用语

第2句

来访顾客接待用语

在入口附近:

“早上好! 欢迎来到×××(说出经销单位的名称), 您需要什么帮助?”

在顾客观看的车辆附近:

“您观看的是(车名、型号)。顺便说一下, 我是×××(说出姓名)。我能知道您的名字吗?”

在经销处:

“您好, 我叫×××(说出姓和名), 您是随意看看, 还是想专门看看某个产品?”

当顾客不愿意说出自己的姓名时:

“没关系, 我可以问问您对哪种车感兴趣吗?”

“没关系, 今天您想看看什么?”

1. 接待顾客的程序

接待顾客的程序如图 2-1 所示。

2. 每个阶段的注意事项

每个阶段的注意事项如图 2-2 所示。

3. 为什么要有礼貌地欢迎顾客

(1) 减少顾客的紧张感

顾客刚走进经销店时最为紧张。有礼貌地欢迎会很快减少他的这种紧张感, 使顾客可以自如地和你交谈, 并且赢得他们对你的信任。

(2) 使顾客意识到你是有准备的, 可以帮助他。

4. 控制顾客的用语

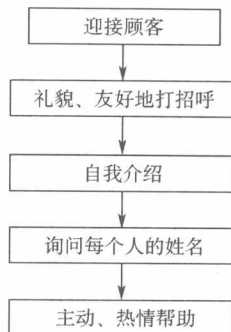


图 2-1 接待顾客的程序

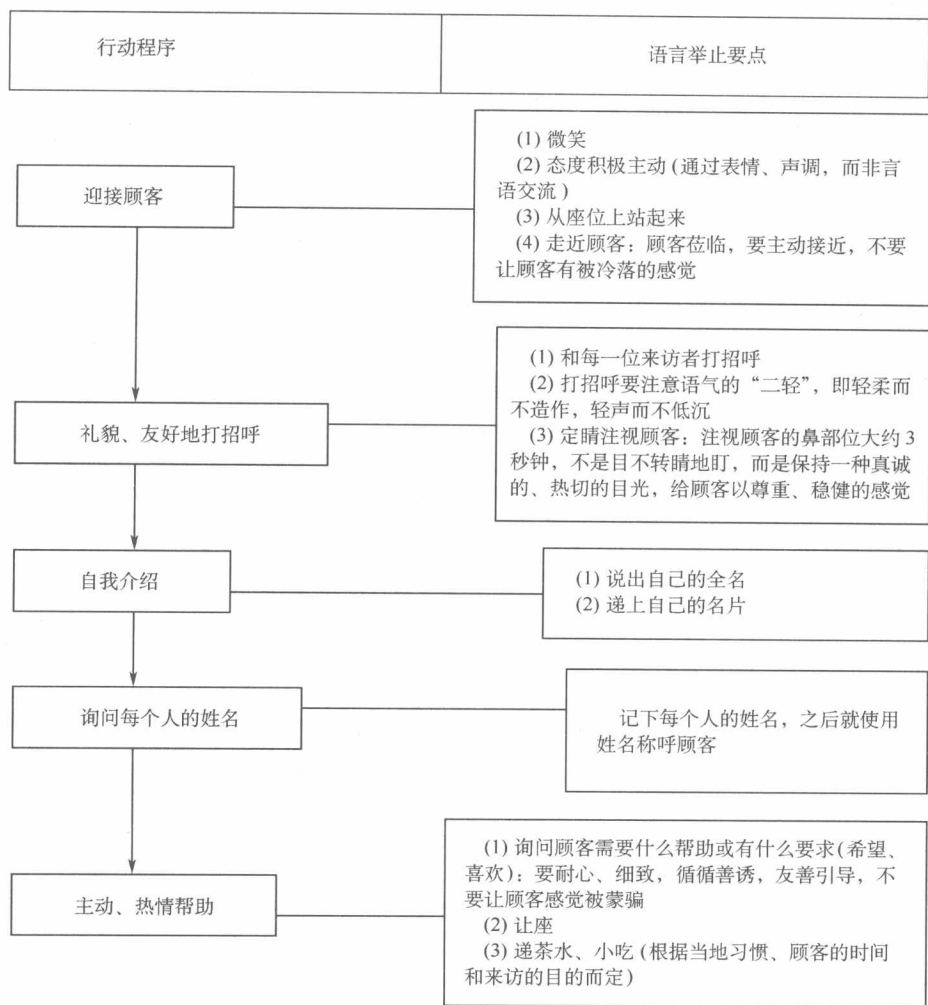


图 2-2 每个阶段的注意事项

第3句 如何控制顾客

感谢您的光顾, 下一步您想做什么呢? 是看看车, 还是坐下来谈谈您要找的车型?

[案例]

运用情感接待顾客 ——乔·吉拉德的故事

乔·吉拉德是美国的汽车推销大王，他认为在推销中重要的是“要给顾客放一点感情债。”

乔·吉拉德通常会准备各种牌子的香烟，当顾客来到他的办公室忘记带烟又想抽一支时，他不会让顾客跑到车上去拿，而是问：“您抽什么牌子的香烟？”听到答案后，就拿出来递给他。这就是主动放债，一笔小债，一笔感情债。一般顾客会感谢他，从而建立起友好洽商的气氛。

有时，顾客会带孩子一起来。这时，推销大王就拿出专门为孩子们准备的漂亮的气球和味道不错的棒棒糖。他还为顾客每位家人准备了精致的胸章，上面写着：“我爱你”。他知道，顾客会喜欢这些精心准备的小礼物，也会记住他的一片心意。

乔·吉拉德说：“我交到他手里的任何一样小东西，我交到他家人手里的任何一样小玩意儿，都会使他觉得对我有所亏欠，欠下了我一份情。这就是我对他放的感情债，不太多，可是有这么一点点就足够了。”

乔·吉拉德的经验证明了这样一个道理：顾客不仅来买汽车，而且还买态度、买感情。只要你给顾客放出一笔感情债，他就欠你一份情，以后有机会，他可能会来还这笔债，而最好的还债方法就是购买你推销的产品。

5. 进行自我表现评估

销售人员可以通过自我表现评估表(见表 2-1)，对自我表现进行评估。

表 2-1 自我表现评估表

评估项目	没有做 差			优秀	
	0	1	2	3	4
有礼貌地迎接顾客					
微笑，态度积极(通过表情、语调、非言语交际等)					
自我介绍，询问顾客的姓名					
友好、礼貌地表达对顾客的欢迎					
提供帮助，热情主动					

6. 针对自我表现评估列出改善计划

进行自我评估后，要有针对性地列出改善计划(见表 2-2)。

表 2-2 改善计划表

改进的方面	办 法
我可以通过以下方面提高迎接顾客的技巧	
我可以通过以下话语或行动消除顾客的紧张感	
在打招呼和欢迎顾客方面，我可以通过以下方法提高自己	

三、接答电话的用语

第4句 接答电话的用语

接答电话是汽车销售人员的重要工作之一，因此，一定要给予足够的重视。

1. 接答电话的用语

顺序

(1) 拿起电话听筒，问候对方并告知自己的姓名

基本用语

“您好，××公司××为您服务。”如上午10点以前可使用“早上好！”

电话铃响三声以上时要先道歉，如“让您久等了。”

注意事项

接电话时，不要使用“喂—”，回答音量适度，不要过高。

告知对方自己的姓名。
作为一个职业销售人员，不要说：“我能帮助你吗？”而应说：“××为您服务，您需要什么帮助？”

(2) 询问对方姓名和电话号码

初期：“请问您贵姓？”
这样你就可以恰当地称呼他，知道姓名后，就要使用“××先生，您好！”、“感谢您的关照！”等礼貌用语。

谈话中间：一旦方便就询问对方电话号码，不要不耐烦。这样可以使你以后为他提供更多的信息，并随时掌握业务的进展。

必须对对方的身份进行确认。

如是顾客，要表达感谢之意。

使用礼貌用语。

(3) 听取对方来电的用意

以“是”、“好的”、“清楚”、“明白”等回答。

必要时应进行记录。
谈话时不要离题。
讲话时要简洁、明了。
电话中应避免使用对方不能理解的专业术语或简略语。
语速不宜过快。

(4) 进行确认

例如：“那么明天9点钟见。”

确认时间、地点、对象和事由。
如是留言，必须记录下来电时间和留言人。

(5) 使用结束语和感谢语

以“清楚了”、“请放心”、“我一定转达”、“谢谢”、“再见”、“谢谢您的惠顾”、“恭候您光临”等作答。

一定要说感谢语。

(6) 放回电话听筒

聆听对方是否已结束谈话。

等对方放下电话后，再将听筒轻轻放回电话机上。