

高等职业教育“十三五”示范建设规划教材·汽车类

汽车营销实务

孙 菲 主编

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车营销实务 / 孙菲主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2017.8 (2017.9 重印)

ISBN 978-7-5682-4621-7

I. ①汽… II. ①孙… III. ①汽车-市场营销学-教材 IV. ①F766

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 199647 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 /

开 本 / 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 / 11

字 数 / 265 千字

版 次 / 2017 年 8 月第 1 版 2017 年 9 月第 2 次印刷

定 价 / 29.00 元

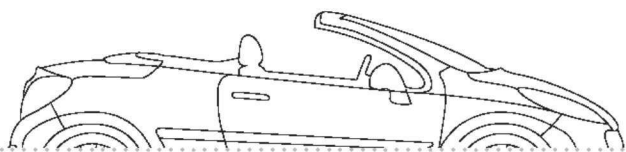
责任编辑 / 钟 博

文案编辑 / 孟祥雪

责任校对 / 孟祥敬

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换



前言

P R E F A C E

近年来,我国汽车市场快速发展,汽车支柱产业的地位逐步确立,汽车工业在整个国民经济中的地位越来越重要。汽车销售市场是整个汽车市场中不可或缺的组成部分。汽车销售人员的培养对汽车行业的发展有着举足轻重的作用,对汽车营销专业人才特别是高端技能型人才的培养,提出了前所未有的高要求。继北京、上海之后,广州、深圳、天津等很多大中城市纷纷实行汽车限行、限购政策,这加剧了汽车生产、销售厂家的竞争,它们对高素质汽车销售精英的渴求愈发明显。

按照我国“十三五”发展规划的需要,本教材紧密联系汽车产业发展对汽车市场服务的要求,力求做到理实一体,体现真实工作场景;结合教育教学、企业内部培训、社会职业鉴定考核评价、国家及行业技能大赛的要求,集理论性、实用性、针对性、可操作性于一身。在教材的设计上,既考虑学生“学”的要求,又考虑教师“教”的要求;既注重专业基础和专业理论的系统性,又考虑职业技能的需求。

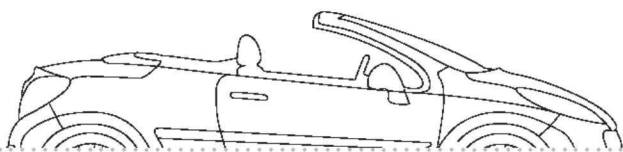
本教材共分为六个学习单元,分别为对汽车营销人员基本要求的认知运用、汽车市场营销环境分析方法的运用、汽车市场分析方法的运用、汽车消费者购买行为的分析方法的运用、汽车销售技巧的运用和汽车销售代理服务及操作。每个学习单元下设若干学习任务,在其中明确学习任务、学习目标、建议学时、学习准备、计划与实施、评价与反馈等具体项目,帮助学习者学习和体会。

本教材由陕西工业职业技术学院孙菲担任主编,具体编写分工如下:陕西工业职业技术学院郑娜编写学习单元一;陕西工业职业技术学院孙延编写学习单元二和学习单元四;陕西工业职业技术学院郭俊利编写学习单元三和学习单元六;陕西工业职业技术学院孙菲编写学习单元五,并对全书进行了统稿。本教材在编写过程中,得到了屈阁华刚教育咨询管理服务有限公司苏桔良老师和“亚洲车神”陈伟文老师、咸阳宝源宝马 4S 店总经理刘家琛、东风标致咸阳安乘 4S 店电销中心郭瑞云等行业同人的支持与帮助,在此表示衷心的感谢!

本教材在编写过程中,除了所列参考文献之外,还参考了互联网上的许多相关文献,以及一些汽车生产厂商的内部培训资料,在此对原作者、编者表示由衷的感谢。

由于作者水平有限,书中难免有疏漏之处,敬请广大读者批评指正,我们将不胜感谢。

编者



目 录

CONTENTS

学习单元一 对汽车营销人员基本要求的认知与运用	1
任务一 汽车营销人员市场观念的建立	1
任务二 汽车营销人员职业规范及基本能力的认知	4
任务三 汽车营销人员商务礼仪知识的运用	6
任务四 优秀汽车营销人员的锤炼	9
任务五 汽车 4S 店的运营	11
学习单元二 汽车市场营销环境分析方法的运用	14
任务一 汽车市场营销环境的特征分析	14
任务二 汽车市场营销宏观环境的影响因素分析	18
任务三 汽车市场营销微观环境的影响因素分析	22
任务四 汽车市场营销环境分析方法及应对策略的运用	25
学习单元三 汽车市场分析方法的运用	28
任务一 汽车市场分析内容及特点的运用	28
任务二 汽车市场调研内容及方法的运用	35
任务三 汽车市场预测的步骤及方法的运用	47
任务四 汽车市场细分、目标市场策略与市场定位的认知与运用	55
学习单元四 汽车消费者购买行为的分析方法的运用	77
任务一 对汽车消费者购买行为要素及模式的认知	77
任务二 影响汽车消费者购买行为的因素解析	81
任务三 汽车消费者购买行为的类型及购买过程解析	84
任务四 汽车业务市场购买行为的影响因素及其购买过程解析	88
学习单元五 汽车销售技巧的运用	92
任务一 销售前的工作准备	92
任务二 客户接待方法及技巧的运用	93
任务三 客户需求分析和提供咨询方法及技巧的运用	98
任务四 车辆展示和新车推介方法及技巧的运用	101



任务五 试乘试驾方法及技巧的运用	103
任务六 顾客异议处理步骤及技巧的运用	104
 学习单元六 汽车销售代理服务及操作	 111
任务 汽车消费信贷代理服务及操作	111
 学习指导	 120

学习单元一

对汽车营销人员基本要求的认知与运用

汽车销售是汽车企业市场行为的基础性、关键性工作。汽车营销人员应具备良好的职业规范，拥有从事汽车市场工作的基本能力。作为一名优秀的汽车营销人员，不仅要具备相关的汽车知识、市场知识，而且应在商务活动中塑造与提升个人和组织形象，促进与顾客之间的美好沟通。汽车销售系统作为汽车企业整体运行系统的一个子系统，其行为要受到一定的制约，所以，对汽车 4S 店的结构、职能和营运有一个初步的整体认知是十分必要的。

本单元的学习任务分为：

- 任务一 汽车营销人员市场观念的建立
- 任务二 汽车营销人员职业规范及基本能力的认知
- 任务三 汽车营销人员商务礼仪知识的运用
- 任务四 优秀汽车营销人员的锤炼
- 任务五 汽车 4S 店的运营

任务一 汽车营销人员市场观念的建立



汽车销售顾问高婵娟是一名刚入行的员工，很热爱汽车销售工作，但是苦于没有相关工作经验，于是她找到了销售部的杨经理寻求帮助。杨经理告诉她：“任何市场行为都是受市场观念指导的，优秀的汽车营销人员首先应该正确地认识市场，这是做好汽车销售顾问的起点。”听了杨经理的一番话，接下来高婵娟应该如何做？



1. 能准确描述市场、市场营销的含义。
2. 领会和理解市场营销的核心概念。
3. 能简要叙述市场营销的产生和发展过程。

4. 能够利用正确的营销观念服务于顾客和社会。



一、知识准备

1. 查阅市场及汽车市场（查阅学习参考“学习单元一任务一”）的相关知识。
2. 查阅市场营销与汽车市场营销（查阅学习参考“学习单元一任务一”）的相关知识。

根据任务描述，汽车销售顾问高婵娟需要正确地认识市场，通过查阅学习指导和相关参考资料，对应整理出完成该任务所需要的知识点与技能点，格式如表 1-1-1 所示。

表 1-1-1 完成该任务所需要的知识点与技能点

知识点	1.
	2.
	3.
	4.
技能点	1.
	2.
	3.
	4.

二、工作场所

理实一体化教室。

三、工作器材

计算机（可上网），投影仪。



1. 汽车营销人员市场观念的建立。
2. 在教师的引导下分组，以小组为单位学习相关知识，并回答下列问题。
 - (1) 市场及汽车市场的概念是什么？
 - (2) 市场营销与汽车市场营销的概念是什么？
 - (3) 阐述汽车市场及汽车市场营销的功能。
 - (4) 阐述汽车市场营销的意义。
3. 在教师的引导下，以小组为单位走访汽车企业及汽车营销人员，并回答以下问题。

- (1) 你所走访的汽车企业是哪家或汽车营销人员是哪位？
- (2) 你打算问相关人员哪些有关汽车营销方面的问题（访谈要点）？
- (3) 通过此次走访，你认为进行汽车营销对企业有什么影响？作为汽车企业营销人员，应具备哪些知识？



一、学习效果评价

（一）知识考查

1. 市场及汽车市场的概念是什么？
2. 市场营销与汽车市场营销的概念是什么？
3. 阐述汽车市场及汽车市场营销的功能。
4. 阐述汽车市场营销的意义。

（二）技能考查

学生按照汽车营销人员的要求，对汽车企业及汽车营销人员进行走访。通过走访实践，学生应能对汽车营销概念进行浅显的叙述，并填写表 1-1-2。

表 1-1-2 学生实践记录

班级		小组编号	
姓名		学号	
实践项目	汽车企业及汽车营销人员的走访实践		
汽车营销的工作流程			
汽车营销的工作任务			
汽车营销人员必备的基础知识			
汽车营销人员必备的综合技能			
自我评价	良好 ☐ 合格 ☐ 不合格 ☐		
教师评价	良好 ☐ 合格 ☐ 不合格 ☐ 教师姓名： 年 月 日		

二、学习过程评价

在完成单元所有学习任务后，通过小组会议的形式进行总结与思考。具体方式：以小组为单位，撰写单元学习自评总结，提交 PPT 演示文稿，并推选代表在总评会上宣讲，其他小组进行相互点评，最后由教师进行总结评价。

任务二 汽车营销人员职业规范及基本能力的认知

任务描述

汽车销售顾问高婵娟查阅了关于市场方面的一些理论书籍，掌握了一些关于市场营销的理论，但是工作起来还是有些力不从心。通过细心观察，她发现汽车行业对汽车销售顾问的要求越来越高，汽车营销人员应努力提高自己的职业规范及基本能力，于是她决定在这方面多下功夫。

学习目标

1. 能正确描述汽车销售的岗位职责。
2. 能满足汽车销售岗位的知识要求、遵守汽车销售岗位的职业道德，为成为一名合格的汽车销售做好准备。

学习准备

一、知识准备

1. 了解汽车营销人员的岗位职责（查阅学习参考“学习单元一任务二”）。
2. 了解汽车营销人员的知识要求（查阅学习参考“学习单元一任务二”）。
3. 了解汽车营销人员的理论与技能要求（查阅学习参考“学习单元一任务二”）。
4. 了解汽车营销人员应具备的基本能力（查阅学习参考“学习单元一任务二”）。
5. 了解汽车营销人员应具备的职业道德规范（查阅学习参考“学习单元一任务二”）。

汽车营销人员不仅要了解其岗位职责、知识理论及技能要求，而且要具备基本的能力和职业道德规范。通过查阅学习指导和相关参考资料，对应整理出完成该任务所需要的知识点与技能点，如表 1-2-1 所示。

表 1-2-1 完成该任务所需要的知识点与技能点

知识点	1.
	2.

续表

知识点	3.
	4.
技能点	1.
	2.
	3.
	4.

二、工作场所

理实一体化教室。

三、工作器材

计算机（可上网），投影仪。



计划与实施

1. 在教师的引导下分组，以小组为单位学习相关知识，并回答下列问题。
 - (1) 汽车营销人员的岗位职责是什么？
 - (2) 汽车营销人员要具备哪些知识？
 - (3) 汽车营销人员要具备哪些理论与技能要求？
 - (4) 汽车营销人员应具备哪些基本能力？
 - (5) 汽车营销人员应具备哪些职业道德规范？
2. 在教师的引导下，以小组为单位进行营销人员职业规范及基本能力认知演讲比赛。



评价与反馈

一、学习效果评价

（一）知识考查

1. 汽车营销人员的岗位职责是什么？
2. 汽车营销人员要具备哪些知识？
3. 汽车营销人员要具备哪些理论与技能要求？
4. 汽车营销人员应具备哪些基本能力？

5. 汽车营销人员应具备哪些职业道德规范？

（二）技能考查

学生按照汽车营销人员职业规范及基本能力的要求，对汽车企业及汽车营销人员进行走访。通过走访实践，学生应能对汽车营销人员职业规范及基本技能进行浅显叙述，并填写表 1-2-2。

表 1-2-2 学生实践记录

班级		小组编号	
姓名		学号	
实践项目		汽车企业及汽车营销人员的走访实践	
汽车营销人员的岗位职责			
汽车营销人员的知识要求			
汽车营销人员必备的理论与技能要求			
汽车营销人员应具备的基本能力			
汽车营销人员应具备的职业道德规范			
自我评价		良好 ☐ 合格 ☐ 不合格 ☐	
教师评价		良好 ☐ 合格 ☐ 不合格 ☐ 教师姓名： 年 月 日	

二、学习过程评价

在完成单元所有学习任务后，以小组会议的形式进行总结与思考。具体方式：以小组为单位，撰写单元学习自评总结，提交 PPT 演示文稿，并推选代表在总评会上宣讲，其他小组进行相互点评，最后由教师进行总结评价。

任务三 汽车营销人员商务礼仪知识的运用



汽车销售顾问高婵娟在工作中渐渐觉察到，那些衣着得体、行为规范、彬彬有礼的汽车销售顾问总是很受客户欢迎。通过仔细思考，她明白了具备一定的商务礼仪知识是提升汽车销售人员的个人形象，增加汽车人员自身修养和职业能力，促进与顾客之间良好沟通的工具。

于是她决定多学习一些商务礼仪知识。



学习目标

1. 能懂得商务礼仪的作用。
2. 学会基本的商务礼仪知识，为成为一名合格的汽车销售顾问做好准备。
3. 能胜任汽车销售顾问工作。



学习准备



一、知识准备

1. 了解汽车销售人员仪容、服饰和仪态礼仪（查阅学习指导“学习单元一任务三”）知识。
2. 了解汽车销售人员服务接待礼仪（查阅学习指导“学习单元一任务三”）知识。

根据任务描述，汽车销售顾问高婵娟需要正确学习和运用汽车商务礼仪知识，通过查阅学习指导和相关参考资料，对应整理出完成该任务所需要的知识点与技能点，如表 1-3-1 所示。

表 1-3-1 完成该任务所需要的知识点与技能点

知识点	1.
	2.
	3.
	4.
技能点	1.
	2.
	3.
	4.



二、工作场所

理实一体化教室。



三、工作器材

计算机（可上网），投影仪。



计划与实施

1. 通过“汽车营销专业大学生学习商务礼仪的重要性”专题演讲比赛，了解商务礼仪的



基本内容。

2. 在教师的引导下分组，以小组为单位学习相关知识，并回答以下问题：
 - (1) 仪容之美包括哪些内容？
 - (2) 着装的基本特点有哪些？
 - (3) 商务着装的基本原则是什么？
 - (4) 介绍要遵守的规则是什么？
 - (5) 称呼的方式有哪几种？
3. 在教师的引导下，以小组为单位走访汽车企业及汽车营销人员，并回答以下问题：
 - (1) 你所走访的汽车企业是哪家或汽车营销人员是哪位？
 - (2) 你所走访的汽车企业对汽车营销人员的礼仪要求有哪些？
 - (3) 通过此次走访，你认为汽车营销人员应具备哪些商务礼仪知识？



一、学习效果评价

(一) 知识考查

1. 商务着装的基本原则是什么？
2. 商务着装的六禁忌指的是什么？
3. 饰品佩戴的原则有哪些？
4. 注视方式有哪几种？
5. 女士常见的坐姿有哪几种？

(二) 技能考查

学生按照汽车营销人员商务礼仪的要求，对汽车企业及汽车营销人员进行走访。通过走访实践，学生应能对汽车营销人员商务礼仪有所了解，并填写表 1-3-2。

表 1-3-2 学生实践记录

班级		小组编号	
姓名		学号	
实践项目	汽车企业及汽车营销人员的走访实践		
女生学会化淡妆、系丝巾			
男生学会穿西装、打领带			
汽车营销人员仪态礼仪规范			
汽车营销人员服务接待礼仪			

续表

自我评价	良好 ☐ 合格 ☐ 不合格 ☐
教师评价	良好 ☐ 合格 ☐ 不合格 ☐ 教师姓名: 年 月 日

二、学习过程评价

在完成单元所有学习任务后，以小组会议的形式进行总结与思考。具体方式：以小组为单位，撰写单元学习自评总结，提交 PPT 演示文稿，并推选代表在总评会上宣讲，其他小组进行相互点评，最后由教师进行总结评价。

任务四 优秀汽车营销人员的锤炼

任务描述

汽车销售顾问高婵娟的进步得到了领导和同事的认可。为了帮助她更好地成长，在一次工作谈判中，销售部杨经理告诉她：“汽车销售与其他行业相比，对销售员的专业知识、素质、品格的要求更高。汽车销售顾问是一项非常综合的工作，要做好汽车销售工作，不仅需要专业知识，而且需要较高的综合素质。”同时也向她布置了一个任务：“你去思考一下，作为一名优秀的汽车营销人员应具备哪些条件？”

学习目标

1. 学会汽车销售人员在工作中的角色定位。
2. 学会作为优秀的销售顾问应具备的素质，为成为一名优秀的销售顾问打下基础。

学习准备

一、知识准备

1. 了解汽车营销人员在工作中的角色定位（查阅学习指导“学习单元一任务四”）。
2. 了解汽车营销人员应具备的素质（查阅学习指导“学习单元一任务四”）。

根据任务描述，汽车销售顾问高婵娟需要明确作为优秀的营销人员必须具备较高的综合素质，通过查阅学习指导和相关参考资料，对应整理出完成该任务所需要的知识点与技能点，如表 1-4-1 所示。

表 1-4-1 完成该任务所需要的知识点与技能点

知识点	1.
	2.
技能点	1.
	2.

二、工作场所

理实一体化教室。

三、工作器材

计算机（可上网），投影仪。



计划与实施

1. 在教师的引导下分组，以小组为单位学习相关知识，并回答以下问题：
 - (1) 汽车营销人员在工作中的角色定位是什么？
 - (2) 汽车营销人员应具备的素质有哪些？
2. 在教师的引导下，以小组为单位走访汽车企业及汽车企业的人力资源部主管，并回答以下问题：
 - (1) 你所走访的汽车企业是哪家或汽车企业的人力资源部主管是哪位？
 - (2) 汽车企业的人力资源部主管在招聘汽车营销人员时对营销人员的综合素质有哪些要求？
 - (3) 通过此次走访，你认为作为汽车企业营销人员应具备哪些素质？



评价与反馈

一、学习效果评价

（一）知识考查

1. 汽车营销人员在工作中的角色定位是什么？
2. 汽车营销人员应具备的素质有哪些？

（二）技能考查

学生按照汽车营销人员的要求，对汽车企业及汽车企业人力资源部主管进行走访。通过

走访实践，学生应能对汽车营销人员应具备的素质进行浅显叙述，并填写表 1-4-2。

表 1-4-2 学生实践记录

班级		小组编号	
姓名		学号	
实践项目	汽车企业及汽车企业人力资源部主管的走访实践		
汽车营销人员在工作中的角色定位			
汽车营销人员应具备的素质			
自我评价	良好 ☐ 合格 ☐ 不合格 ☐		
教师评价	良好 ☐ 合格 ☐ 不合格 ☐ 教师姓名： 年 月 日		

二、学习过程评价

在完成单元所有学习任务后，以小组会议的形式进行总结与思考。具体方式：以小组为单位，撰写单元学习自评总结，提交 PPT 演示文稿，并推选代表在总评会上宣讲，其他小组进行相互点评，最后由教师进行总结评价。

任务五 汽车 4S 店的运营

任务描述

在一次工作会上，销售部杨经理向汽车销售顾问高婵娟提出了一些问题“你知道什么是汽车 4S 店吗？你知道汽车 4S 店是如何运营的吗？高婵娟答道：“不清楚。”杨经理告诉她：“在汽车 4S 店工作，要明确汽车 4S 店的含义，不仅如此，还要了解汽车 4S 店的运营原理，只有这样，才能在汽车销售过程中做好与其他部门的协调工作。”

学习目标

1. 能准确描述 4S 店营运内容。
2. 学会汽车 4S 店供、销、存的管理内容。
3. 学会汽车 4S 店的产品价格策略和促销策略。



一、知识准备

1. 了解汽车 4S 店的功能（查阅学习参考“学习单元一任务五”）。
2. 了解汽车 4S 店的销售业务（查阅学习参考“学习单元一任务五”）。
3. 了解汽车销售人力资源管理（查阅学习参考“学习单元一任务五”）知识。
4. 了解汽车销售客户关系管理（查阅学习参考“学习单元一任务五”）知识。

根据任务描述，汽车销售顾问高婵娟需要清楚汽车 4S 店的营运方式，通过查阅学习指导和相关参考资料，对应整理出完成该任务所需要的知识点与技能点，如表 1-5-1 所示。

表 1-5-1 完成该任务所需要的知识点与技能点

知识点	1.
	2.
	3.
	4.
技能点	1.
	2.
	3.
	4.

二、工作场所

理实一体化教室。

三、工作器材

计算机（可上网），投影仪。



在教师的引导下分组，以小组为单位学习相关知识，并回答以下问题：

1. 汽车 4S 店的功能是什么？
2. 汽车 4S 店的销售业务有哪些？
3. 汽车销售人力资源管理包括哪些方面？
4. 汽车销售客户关系管理包括哪些方面？