

汽车

刘同福 / 著

AUTOMOBILE SALES MANAGEMENT
PRACTICAL CHARTS

销售管理实用图表

最直观的管理流程 · 最实用的销售工具 · 最全面的细节掌控



汽车销售培训教程

300 多个表格表单全面涵盖汽车销售各环节
有助于汽车销售企业**快速提高**标准化管理水平

本书告诉你如何成为汽车销售市场的领军人物
AUTOMOBILE SALES MANAGEMENT PRACTICAL CHARTS

刘同福 / 著

（CIP）数据在案

2002年1月第1版第1次印刷 1-56023-406-1

ISBN 7-80023-406-1

40-054574 第1版第1次印刷 1-56023-406-1

汽车销售管理 实用图表

汽车销售培训教程

**300多个表格表单全面涵盖汽车销售各环节
有助于汽车销售企业快速提高标准化管理水平**



南方日报出版社
NAN FANG DAILY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车销售管理实用图表/刘同福著.—广州:南方日报出版社,2005
ISBN 7-80652-406-1

I. 汽… II. 刘… III. 汽车—销售管理—图表 IV. F724.76-64

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 015982 号

汽车销售管理实用图表

刘同福 著

出版发行:南方日报出版社

地 址:广州市广州大道中 289 号

电 话:(020) 87373998-8502

经 销:广东新华发行集团股份有限公司

印 刷:广东新华印刷厂

开 本:889mm×1194mm

印 张:23.75

字 数:18 千字

版 次:2005 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:55.00 元

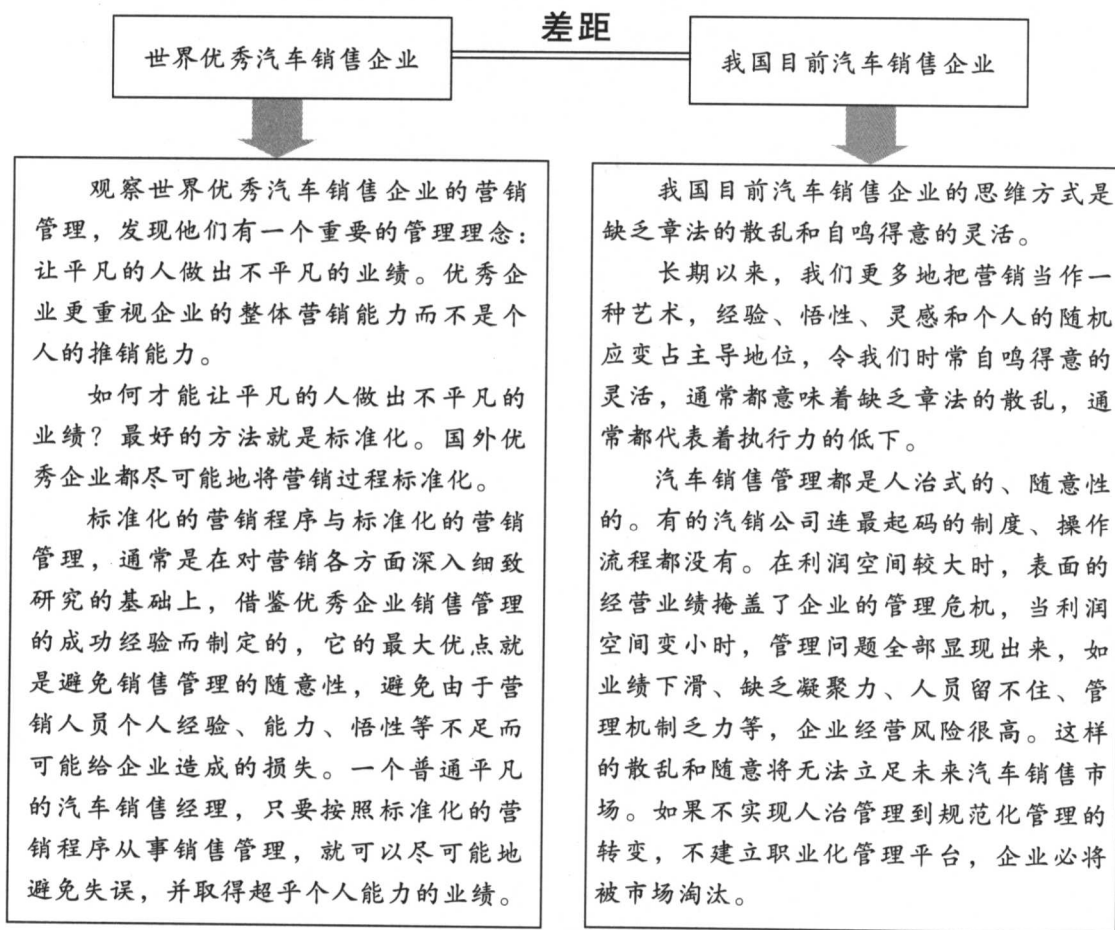
投稿热线:(020)87373998-8503 读者热线:(020)87373998-8502

网址:<http://www.nanfangdaily.com.cn/press> <http://www.southcn.com/ebook>

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

序 言

迈向汽车销售管理的高级境界——标准化



汽车销售经理人的一个重大错误就是未能设定标准。

出路

因此，汽车销售企业要想提高市场竞争力，必须走营销标准化之路。

表格化是标准化的重要内容。为加强汽车销售管理，汽销企业应建立各种表格、表单，要求销售人员填写。销售表单提供的资讯作为追踪和决策的参考。通过表格、表单、报告来追踪销售人员的行动，了解销售人员的思想动态变化，了解销售人员业绩未能达成的原因，以便制定解决问题的应对措施。

本书详细地列出了汽车营销管理中使用的各种表格，为汽销企业的营销标准化提供基本的参考，汽销企业可直接使用。

“表格化”管理使你的业绩从未知走向必然。

第一章 汽车目标市场评估

1.1 目标顾客调查 / 3

1.1.1 目标顾客群调查统计表 / 3

1.1.2 目标顾客问题调查表 / 4

1.1.3 顾客购买诱因分析表 / 5

1.1.4 顾客意识变化分析表 / 7

1.1.5 顾客特性分析表 / 7

1.1.6 购车顾客分析总结表 / 8

1.2 竞争对手调查 / 9

1.2.1 竞争对手基本情况调查表 / 9

1.2.2 竞争对手营销措施调查表 / 10

1.2.3 竞争对手价格调查表 / 11

1.2.4 竞争对手比较表 / 11

1.3 自我调查 / 12

展厅情报检查表 / 12

1.4 评估总结 / 14

SWOT 分析总结表 / 14

第二章 汽车销售市场拓展

2.1 顾客资料卡 / 17

顾客资料卡 / 18

2.2 日报表 / 19

2.2.1 汽车销售员日报表 / 19

2.2.2 推销日报 / 20



目录



- 2.2.3 汽车销售员工作日报 / 21
- 2.2.4 新开发客户报告表 / 22
- 2.2.5 访问客户/预定及结果报告书 / 23
- 2.2.6 潜在顾客追踪表 / 24
- 2.2.7 日销售报告表 / 25

2.3 行动表 / 26

- 2.3.1 月别重点行动目标表 / 26
- 2.3.2 周别行动计划表 / 26

2.4 月销售报告表 / 27

- 分析总结表 / 27

2.5 说服客户表 / 28

- 2.5.1 车型参数对比表 / 28
- 2.5.2 竞争车辆分析表 / 31
- 2.5.3 车辆的售价与主要竞争者比较表 / 32
- 2.5.4 竞争者车辆优点、弱点分析表 / 32

2.6 报价单 / 33

- 2.6.1 报价单 (一) / 33
- 2.6.2 报价单 (二) / 34

2.7 顾客满意度 / 35

- 2.7.1 顾客满意度测评表 / 35
- 2.7.2 顾客满意度调查表 / 36

第三章 汽车展示厅销售

3.1 展示厅接待 / 38

- 3.1.1 电话接听记录表 / 38
- 3.1.2 顾客登记表 / 39



- 3.1.3 电话记录登记表 / 39
- 3.1.4 顾客询问登记表 / 40
- 3.1.5 自我表现评估表 / 41
- 3.1.6 改善计划 / 41
- 3.1.7 顾客记录 / 42
- 3.1.8 来访顾客调查分析表 / 42
- 3.1.9 交谈要点表 / 43
- 3.1.10 现场应对策略表 / 44
- 3.1.11 重要顾客对策一览表 / 45
- 3.1.12 车辆环绕介绍表 / 46

3.2 交车 / 47

- 交车流程图 / 47

3.3 投诉处理 / 48

- 3.3.1 投诉处理流程图 / 48
- 3.3.2 投诉记录表 / 49
- 3.3.3 投诉处理报告表 / 50

第四章 汽车营销计划

4.1 营销现状分析 / 53

- 4.1.1 当前营销现状分析内容 / 53
- 4.1.2 营销环境分析 / 54
- 4.1.3 购车行为影响因素表 / 54
- 4.1.4 市场潜力分析表 / 55
- 4.1.5 市场总需要量调查估计表 / 56
- 4.1.6 企业自身分析表 / 57
- 4.1.7 外部环境分析表 / 57
- 4.1.8 公司内部环境（优势、劣势）分析表 / 58



4.1.9 公司内部环境（优势、劣势）评审表 / 59

4.2 SWOT 分析总结 / 62

SWOT 分析总结表 / 62

4.3 征询用户意见 / 63

征询用户意见表 / 63

4.4 新车型开拓调查分析 / 64

新车型开拓调查分析表 / 64

4.5 时间序列预测 / 65

时间序列预测表 / 65

4.6 历年销售业绩比较 / 66

历年销售业绩比较表 / 66

4.7 市场动向分析 / 67

市场动向分析表 / 67

4.8 汽车销售计划 / 68

4.8.1 年度汽车销售总额计划编制一览表 / 68

4.8.2 车辆销售计划表 / 69

4.8.3 年度汽车销售计划表 / 70

4.8.4 月别销售比重分析表 / 71

4.8.5 车辆别销售比重分析表 / 72

4.8.6 月别车辆别销售比重分析表 / 73

4.8.7 部门别及客户别销售额计划表 / 74

第五章 汽车营销整合

5.1 整体销售推广计划 / 77

整体销售推广计划表 / 77



5.2 促销 / 78

5.2.1 促销活动计划一览表 / 78

5.2.2 现场促销布置计划表 / 79

5.2.3 促销活动计划书 / 80

5.2.4 促销成本分析表 / 81

5.3 广告 / 82

5.3.1 媒体推广计划表 / 82

5.3.2 媒体推广预算表 / 82

5.3.3 广告预算表 / 83

第六章 汽车销售过程控制

6.1 客户开发 / 86

6.1.1 月别重点行动目标表 / 86

6.1.2 周别行动计划表 / 87

6.1.3 客户开发问题表 / 88

6.1.4 客户开发计划 / 88

6.2 款项 / 89

6.2.1 收货款自动报告表 / 89

6.2.2 预计损益表 / 90

6.2.3 销售预算计划表 / 91

6.2.4 销售费用计划表 / 92

6.2.5 月别费用管理表 / 93

6.2.6 部门别盈亏管理计划表 / 94

6.2.7 汽车推销员个人损益计算表 / 95

6.3 目标计划 / 96

6.3.1 部门计划控制表 / 96



6.3.2 目标计划分解表 / 97

6.3.3 目标计划时间表 / 97

6.3.4 每月工作任务书 / 98

6.3.5 过程控制图 / 99

6.4 汽车营销计划模板 / 100

汽车营销计划模板 / 100

第七章 汽车销售团队管理报表体系

7.1 日报表 / 129

7.1.1 每日拜访计划表 / 129

7.1.2 每日销售报告表 / 130

7.1.3 来电记录表（展示厅） / 131

7.1.4 每日接待报告表（展示厅） / 131

7.1.5 销售业绩日报表 / 132

7.2 周报表 / 133

7.2.1 周进度控制表 / 133

7.2.2 销售周报表 / 135

7.3 月报表 / 136

7.3.1 销售部月工作计划 / 136

7.3.2 汽车销售人员月行动计划 / 137

7.3.3 月工作报告和下月工作计划 / 138

7.3.4 汽车销售人员月报表 / 139

7.3.5 月份个人销售实绩统计表 / 140

7.3.6 销售部月报告 / 141

7.3.7 市场巡视月工作报告 / 142

7.3.8 每月市场状况报告书 / 143



- 7.3.9 月份经营利益检核表 / 144
- 7.3.10 月销售效率分析表 / 145
- 7.3.11 汽车推销员效率月报表 / 146
- 7.3.12 顾客信息来源月统计表 / 147

7.4 行动管理表 / 148

- 7.4.1 顾客开发行动计划表 / 148
- 7.4.2 顾客开发总结报告 / 148
- 7.4.3 销售行动指导表 / 149
- 7.4.4 访问顾客预定及结果报告书 / 150
- 7.4.5 行销错误检查表 / 151

7.5 年报表 / 152

- 7.5.1 汽车销售员年销售业绩表 / 152
- 7.5.2 年度经营利益报告表 / 153
- 7.5.3 年度业务报告 / 154

第八章 汽车经营活动流程报表体系

8.1 进货管理 / 158

- 8.1.1 车辆采购 / 158
- 8.1.2 车辆附加 / 160
- 8.1.3 车辆入库 / 162

8.2 仓库管理 / 164

- 8.2.1 车辆移库单 / 164
- 8.2.2 车辆移库统计表 / 165
- 8.2.3 库存车辆表 / 166
- 8.2.4 仓库明细账 / 167
- 8.2.5 进销存统计表 / 168



8.3 销售管理 / 169

- 8.3.1 车辆预售订单 / 169
- 8.3.2 车辆预售统计表 / 170
- 8.3.3 车辆销售单 / 171
- 8.3.4 车辆销售统计表 / 171
- 8.3.5 销售代办单 / 172
- 8.3.6 车辆代办统计表 / 172
- 8.3.7 收益统计表 / 173

8.4 收付管理 / 174

- 8.4.1 收用户款 / 174
- 8.4.2 付厂商款 / 175
- 8.4.3 应收款统计表 / 176
- 8.4.4 应付款统计表 / 177

8.5 客户管理 / 177

- 8.5.1 车主回访（成交用户管理） / 178
- 8.5.2 客户跟踪（潜在客户管理） / 180
- 8.5.3 客户档案 / 183

8.6 基础资料管理 / 186

- 8.6.1 厂商档案 / 186
- 8.6.2 厂商登记表 / 187
- 8.6.3 车型信息表 / 187
- 8.6.4 车型登记表 / 188
- 8.6.5 公司员工资料 / 188

第九章 会议管理

9.1 主持会议 / 193



- 9.1.1 会议议程表 / 193
- 9.1.2 销售例会会议议程表 / 194
- 9.1.3 会议行动细目表 / 194
- 9.1.4 会议有效性检查表 / 195
- 9.1.5 销售例会会议要点记录表 / 196
- 9.1.6 高质量的销售例会检核表 / 197

9.2 工作安排 / 199

- 9.2.1 周工作日程计划表 / 199
- 9.2.2 工作安排记录表 / 200
- 9.2.3 事务处理记录表 / 200

9.3 辅助图 / 201

- 9.3.1 销量图 / 201
- 9.3.2 责任矩阵 / 203
- 9.3.3 鱼骨图 / 203
- 9.3.4 甘特图 / 204

第十章 汽车销售人员招聘与培训

10.1 招聘 / 207

- 10.1.1 面试程序表 / 207
- 10.1.2 应聘汽车销售员登记表 / 208
- 10.1.3 基本情况提问提纲 / 210
- 10.1.4 能力和态度审查测评 / 212
- 10.1.5 结束面试的程序 / 216
- 10.1.6 面试结果评价 / 217

10.2 试用 / 218

- 10.2.1 新进汽车销售员试用申请及核定 / 218



- 10.2.2 服务自愿书 / 219
- 10.2.3 工资通知单 / 219
- 10.2.4 汽车销售员档案表 / 220

10.3 培训 / 221

- 10.3.1 汽车销售员培训流程图 / 222
- 10.3.2 培训分析流程 / 223
- 10.3.3 对下属的分析评估表 / 225
- 10.3.4 汽车销售员综合评估表 / 225
- 10.3.5 培训需求调查表 / 226
- 10.3.6 培训计划书 / 227
- 10.3.7 年度培训项目计划表 / 228
- 10.3.8 销售人员培训课程表 / 229
- 10.3.9 一线服务人员培训课程表 / 230
- 10.3.10 新进汽车销售员培训课程表 / 230
- 10.3.11 汽车销售员培训报告表 / 231
- 10.3.12 汽车销售员在职训练意见调查表 / 232
- 10.3.13 汽车销售员培训反馈信息表 / 233
- 10.3.14 新进汽车销售员培训内容表 / 234
- 10.3.15 现场实习日报表 / 236
- 10.3.16 新进汽车销售员教育成果检测表 / 237
- 10.3.17 新进汽车销售员培训成绩评核表 / 238

第十一章 汽车销售人员绩效考核与评估

11.1 绩效考核 / 241

- 11.1.1 绩效考核流程图 / 241
- 11.1.2 各岗位考核项目细分 / 242
- 11.1.3 考核系统图 / 243
- 11.1.4 试用期员工考核表 / 244

目录



- 11.1.5 工作态度考核表 / 245
- 11.1.6 岗位职责考核表 / 246
- 11.1.7 汽车销售员职责考核表 / 247
- 11.1.8 内勤人员职责考核表 / 248
- 11.1.9 前台接待职责考核表 / 249
- 11.1.10 业绩提成考核表 / 250
- 11.1.11 汽车销售主管综合能力考核表 / 251
- 11.1.12 汽车销售人员综合能力考核表 / 253
- 11.1.13 综合考评表 (1) / 255
- 11.1.14 综合考评表 (2) / 256
- 11.1.15 汽车销售人员考核调查表 / 257
- 11.1.16 绩效考核面谈表 / 258
- 11.1.17 考核汇总表 / 259
- 11.1.18 考评总结表 / 260
- 11.2 人员评估 / 262
 - 11.2.1 汽车销售主管管理能力评估表 / 263
 - 11.2.2 汽车销售人员综合表现评估表 / 265
 - 11.2.3 行为意识分析表 / 268
 - 11.2.4 职责考绩评估表 / 269
 - 11.2.5 品行分析表 / 270
 - 11.2.6 汽车销售人员“态度-能力”评估模型 / 271
 - 11.2.7 相互评价表 / 272
 - 11.2.8 自我鉴定表 / 273
 - 11.2.9 工作满意度评估表 / 275
 - 11.2.10 绩效改进计划表 / 278
 - 11.2.11 销售经理周期性自我考察表 / 279
 - 11.2.12 工作满意测试表 / 280



第十二章 汽销企业营销策划

12.1 汽销企业营销策划各程序纲要 / 285

12.2 汽车市场调查 / 288

- 12.2.1 汽车市场环境调查 / 288
- 12.2.2 汽车市场需求调查 / 289
- 12.2.3 市场区域分析表 / 290
- 12.2.4 新车型开拓调查分析表 / 291
- 12.2.5 顾客调查表 / 292
- 12.2.6 汽车市场竞争情况调查 / 293
- 12.2.7 竞争者动向一览表 / 294
- 12.2.8 汽销企业自身营销组合要素调查 / 295
- 12.2.9 汽销企业信息来源分析表 / 296
- 12.2.10 汽车市场调查方法体系图 / 297
- 12.2.11 汽车市场调查实施计划 / 298
- 12.2.12 汽车市场调查计划表 / 299
- 12.2.13 汽车市场调查报告的结构 / 300
- 12.2.14 市场分析的内容 / 301

12.3 汽车广告 / 302

- 12.3.1 汽车广告实施计划纲要一览表 / 303
- 12.3.2 汽车广告效果测定分析报告表 / 304
- 12.3.3 汽车广告总结报告模式 / 305
- 12.3.4 广告计划 / 306
- 12.3.5 媒体策划书 / 307
- 12.3.6 媒体执行时间表 / 308
- 12.3.7 汽车广告预算表 / 309
- 12.3.8 户外广告类型选址建议书 / 310

- 12.3.9 广告投放建议表 / 311
- 12.3.10 月度广告宣传执行计划表 / 312
- 12.3.11 媒体推广计划表 / 313
- 12.3.12 媒体推广预算表 / 313
- 12.3.13 广告预算表 / 314
- 12.3.14 广告费用分析表 / 314
- 12.3.15 广告策划检测表 / 315
- 12.3.16 广告预订及实施报告表 / 316
- 12.4 汽车营销整体宣传推广计划 / 317**
 - 汽车营销整体宣传推广计划表 / 317
- 12.5 汽车促销 / 318**
 - 12.5.1 汽车促销整合系统方案部署 / 319
 - 12.5.2 汽车销售促进方案的相关事项 / 320
 - 12.5.3 汽车促销前控制表 / 321
 - 12.5.4 汽车促销结果评价表 / 322
 - 12.5.5 汽车促销活动计划一览表 / 323
 - 12.5.6 汽车促销计划执行表 / 324
 - 12.5.7 汽车促销活动安排表 / 325
 - 12.5.8 汽车现场促销布置计划表 / 326
 - 12.5.9 汽车促销活动计划书 / 327
 - 12.5.10 汽车促销成本分析表 / 328
 - 12.5.11 汽车促销人员工作培训表 / 329
 - 12.5.12 汽车促销效果评估表 / 330
 - 12.5.13 汽车促销方案表 / 331
 - 12.5.14 汽车促销员工作日报表 / 332
 - 12.5.15 汽车促销日报表 / 333
 - 12.5.16 汽车促销效果检核表 / 334
 - 12.5.17 促销执行奖罚单 / 335
 - 12.5.18 汽车促销费用支出单 / 335