

全彩印刷

刘总监解车热线书系

BUGATTI
陪你

“卖”车 每一天

刘汉涛 编著

汽车销售顾问1080问



给自己的人生充足电
刘总监
解车热线书系
你才会走的更遥远



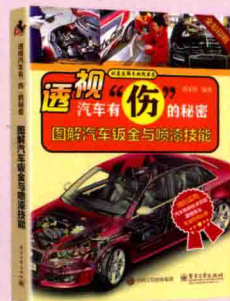
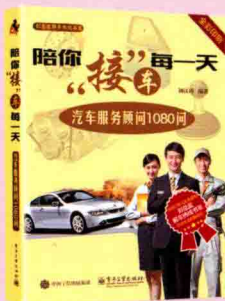
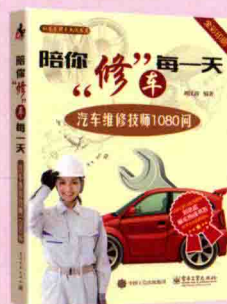
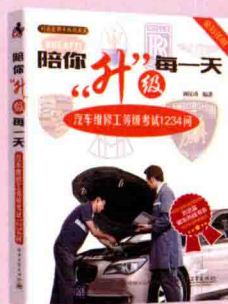
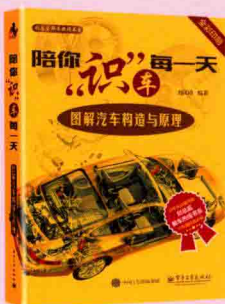
中国工信出版集团



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

给自己的**人生** 充足**电** **你**才会走的更遥远

“刘总监解车热线书系”



责任编辑:管晓伟

编辑邮箱:guanphei@163.com

销售分类建议: 汽

ISBN 978-7-121-278



9 787121 278471 >

定价: 69.90元

全彩印刷

刘总监解车热线书系

陪你

“卖车”

每一天

刘汉涛 编著

汽车销售顾问1080问



776

137

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

《陪你卖车每一天：汽车销售顾问 1080 问》是“刘总监解车热线书系”之一。本书共分 4 篇：综合素质篇、服务技能篇、口才训练篇、知识拓展篇。书中以一问一答的形式，以汽车销售人员应知应会为重点，详细讲解了如何从内到外提升个人综合素质、服务技能、讲话艺术及汽车知识，目的是帮助汽车销售人员以科学、实用、简洁的方法来快速提升汽车销售成交率。

本书通俗易懂、形象直观、图文并茂，内容全面翔实，书中提出的问题具有较强的普遍性和针对性，给出的解答具有较强的实用性和可操作性。本书适合于汽车销售经理、销售顾问和培训师等人员阅读和参考，也可作为培训机构的辅导用书和汽车服务企业的培训教材。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

陪你卖车每一天：汽车销售顾问 1080 问 / 刘汉涛编著. — 北京：电子工业出版社，2016.1
(刘总监解车热线书系)

ISBN 978-7-121-27847-1

I. ①陪… II. ①刘… III. ①汽车—销售—问题解答 IV. ① F766-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2015）第 300469 号

策划编辑：管晓伟

责任编辑：管晓伟

特约编辑：罗树利 赵海红

印 刷：中国电影出版社印刷厂

装 订：三河市皇庄路通装订厂

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱

邮编：100036

开 本：787×1092 1/16 印张：18

字数：692 千字

版 次：2016 年 1 月第 1 版

印 次：2016 年 1 月第 1 次印刷

定 价：69.90 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件到 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

FOREWORD

前言

汽车销售顾问是指为客户提供顾问式的专业汽车销售咨询和导购服务的汽车销售服务人员，是企业“第一印象”的体现者，是业务成交的关键。目前，国内大多数汽车4S店对销售顾问普遍缺乏专业、系统和有效的培训，客户到底购买谁家的汽车，在很大程度上取决于销售顾问的言谈举止和销售服务水平。

从事汽车销售需要四方面的基本功：较高的综合素质、过硬的服务技能、切实的口才训练、全面的汽车知识。只有对这四方面详细了解，并能熟练地进行切合实际的运用，才能快速提升汽车销售成交率。鉴于上述原因，本人编写了《陪你卖车每一天：汽车销售顾问1080问》一书。

本书共分4篇：综合素质篇、服务技能篇、口才训练篇、知识拓展篇。书中以一问一答的形式，以汽车销售人员应知应会为重点，详细讲解了如何从内到外提升个人综合素质、服务技能、讲话艺术及汽车知识，目的是帮助汽车销售人员以科学、实用、简洁的方法来快速提升汽车销售成交率。

本书通俗易懂、形象直观、图文并茂，内容全面翔实，书中提出的问题具有较强的普遍性和针对性，给出的解答具有较强的实用性和可操作性。本书适合于汽车销售经理、销售顾问和培训师等人员阅读和参考，也可作为培训机构的辅导用书和汽车服务企业的培训教材。

由于本书涉及的知识面广、讲解内容新，书中的问题与解答有的是作者个人的看法，不当与疏漏之处在所难免，恳请广大读者给予谅解与宽容。

刘汉涛



目录

第一章 综合素质篇 /1

1. 什么是礼仪? /1
2. 什么是礼貌? /1
3. 什么是礼节? /1
4. 男顾问着西装有哪些禁忌? /1
5. 男顾问在鞋袜上应注意什么? /2
6. 女顾问如何着装? /2
7. 女顾问在袜子上应注意什么? /2
8. 销售顾问如何入座? /2
9. 销售顾问入座后应注意哪些问题? /2
10. 对销售顾问的站姿有何要求? /2
11. 对销售顾问的行姿有何要求? /3
12. 对销售顾问的蹲姿有何要求? /3
13. 如何正确握手? /3
14. 握手时应注意哪些问题? /3
15. 不正确的握手礼仪有哪些? /3
16. 保持微笑的要点有哪些? /4
17. 销售顾问如何正确接听电话? /4
18. 接听电话时应注意哪些问题? /4
19. 名片上应包含哪些信息? /4
20. 准备名片时应注意哪些问题? /4
21. 如何接收客户的名片? /4
22. 递送名片时应注意哪些问题? /5
23. 如何互换名片? /5
24. 销售顾问应注意哪些不良习惯? /5
25. 引导客户时应注意哪些礼仪? /5
26. 与客户交谈时应注意哪些礼仪? /5
27. 递送饮料或茶点时应注意哪些礼仪? /6
28. 递送资料时应注意哪些礼仪? /6
29. 送别客户时应注意哪些礼仪? /6

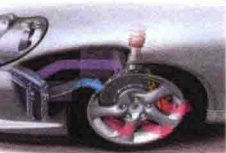
第二章 服务技能篇 /7

30. 什么是六方位绕车介绍法? /7
31. 六方位绕车介绍法的方位及介绍内容是什么? /7
32. 如何进行1号方位介绍? /7
33. 如何进行2号方位介绍? /7
34. 如何进行3号方位介绍? /8
35. 如何进行4号方位介绍? /8
36. 如何进行5号方位介绍? /8
37. 如何进行6号方位介绍? /8
38. 什么是FAB介绍法? /9
39. FAB介绍法中的F(属性)指什么? /9
40. FAB介绍法中的A(作用)指什么? /9
41. FAB介绍法中的B(利益)指什么? /9
42. FAB介绍法有哪些技巧? /9
43. 使用FAB介绍法应注意哪些问题? /9

44. 如何向客户解答什么是第三者责任险? /9
45. 如何向客户解答什么是全车盗抢险? /9
46. 如何向客户解答什么是车上责任险? /10
47. 如何向客户解答什么是无过失责任险? /10
48. 如何向客户解答什么是车载货物掉落责任险? /10
49. 如何向客户解答什么是玻璃单独破碎险? /10
50. 如何向客户解答什么是车辆停驶损失险? /10
51. 如何向客户解答什么是自然损失险? /10
52. 如何向客户解答什么是新增设备损失险? /10
53. 如何向客户解答什么是不计免赔特约保险? /10
54. 如何向客户解答什么是EFI? /10
55. 如何向客户解答TDI、SDI、FSI、TSI的含义? /11
56. 如何向客户解答AT、AMT、DCT、DSG、CVT、KRG的含义? /11
57. 如何向客户解答DOHC-16V的含义? /12
58. 如何向客户解答ECOTEC的含义? /12
59. 如何向客户解答HYBRID SYNERGY DRIVE的含义? /12
60. 如何向客户解答DWT + VIS的含义? /12
61. 如何向客户解答什么是OBD? /13
62. 如何向客户解答什么是TPM? /13
63. 如何向客户解答什么是BAS? /13
64. 如何向客户解答什么是ASR? /13
65. 如何向客户解答什么是AUTO HOLD? /14
66. 如何向客户解答什么是ABS? /14
67. 如何向客户解答什么是ESP? /14
68. 如何向客户解答什么是WHIPS? /15
69. 如何向客户解答什么是CCS? /15
70. 如何向客户解答什么是ACC? /15
71. 如何向客户解答什么是DCT? /16
72. 如何向客户解答什么是RV? /16
73. 如何向客户解答什么是PICK-UP? /16
74. 如何向客户解答什么是CKD? /16
75. 如何向客户解答什么是SKD? /16
76. 如何向客户解答什么是VIN? /17
77. 如何向客户解答什么是TCS? /17
78. 如何向客户解答什么是DMFW? /17
79. 如何向客户解答什么是CAN-BUS? /18
80. 如何向客户解答什么是SUV? /18
81. 如何向客户解答什么是MPV? /18
82. 如何向客户解答什么是汽车保有量? /18
83. 如何向客户解答什么是老爷车? /19
84. 如何向客户解答什么是混合动力汽车? /19
85. 如何向客户解答什么是汽车召回? /19
86. 如何向客户解答什么是零公里汽车? /19
87. 如何向客户解答什么是绿色汽车? /19
88. 如何向客户解答什么是迷你汽车? /19
89. 如何向客户解答什么是家庭轿车? /19
90. 如何向客户解答什么是概念车? /20
91. 如何向客户解答什么是智能汽车? /20
92. 如何向客户解答什么是安全汽车? /20

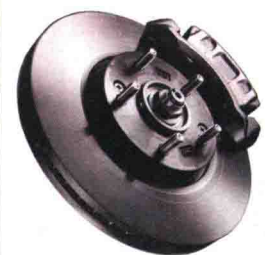
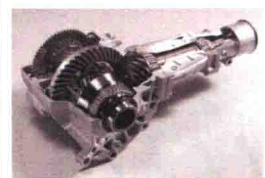
93. 如何向客户解答什么是越野车? /20
94. 如何向客户解答什么是主动安全系统? /20
95. 如何向客户解答什么是被动安全系统? /21
96. 如何向客户解答什么是理论油耗? /21
97. 如何向客户解答什么是性价比? /21
98. 如何向客户解答什么是人性化设计? /21
99. 如何向客户解答什么是车长? /22
100. 如何向客户解答什么是车宽? /22
101. 如何向客户解答什么是车高? /22
102. 如何向客户解答什么是轴距? /22
103. 如何根据轴距界定微型车? /22
104. 如何根据轴距界定小型车? /22
105. 如何根据轴距界定紧凑型车? /22
106. 如何根据轴距界定中型车? /22
107. 如何根据轴距界定中大型车? /22
108. 如何根据轴距界定豪华车? /23
109. 如何向客户解答什么是轮距? /23
110. 如何向客户解答什么是最小离地间隙? /23
111. 如何向客户解答什么是风阻系数? /23
112. 风阻系数对车辆有何影响? /23
113. 如何向客户解答什么是汽车的整备质量? /23
114. 如何向客户解答什么是接近角与离去角? /24
115. 如何向客户解答什么是纵向通过角? /24
116. 如何向客户解答什么是最大侧倾角? /24
117. 如何向客户解答什么是最大爬坡度? /24
118. 如何向客户解答什么是经济车速? /24
119. 如何向客户解答什么是最小转弯直径? /25
120. 如何向客户解答什么是汽车的动力性? /25
121. 如何向客户解答什么是汽车的制动性? /25
122. 如何向客户解答什么是汽车的经济性? /25
123. 如何向客户解答什么是操纵稳定性? /25
124. 如何向客户解答什么是行驶平顺性? /26
125. 如何向客户解答什么是通过性? /26
126. 如何向客户解答什么是空腔注蜡技术? /26
127. 如何向客户解答什么是换代车型? /26
128. 如何向客户解答什么是小改款车型? /26
129. 如何向客户解答什么是大改款车型? /26
130. 如何向客户解答什么是楔形车身? /26
131. 如何向客户解答什么是汽车翼子板? /26
132. 如何向客户解答什么是鸥翼式车门与锄刀式车门? /27
133. 如何向客户解答什么是四六开后排座椅? /27
134. 如何向客户解答什么是中控门锁? /27
135. 如何向客户解答什么是斜交线轮胎? /27
136. 如何向客户解答什么是子午线轮胎? /28
137. 如何向客户解答什么是强混合动力车? /28
138. 如何向客户解答什么是轻混合动力车? /28
139. 如何向客户解答什么是驱动轮? /28
140. 如何向客户解答什么是行车电脑? /28
141. 如何向客户解答什么是电动车窗? /28
142. 如何向客户解答什么是一触式电动车窗? /28
143. 如何向客户解答什么是前悬? /29
144. 如何向客户解答什么是后悬? /29
145. 如何向客户解答什么是制动盘自动清洗功能? /29
146. 如何向客户解答什么是防晒隔热玻璃? /29
147. 如何向客户解答什么是智能化太阳能天窗? /29
148. 如何向客户解答什么是大灯自动清洗装置? /29
149. 如何向客户解答什么是无骨架雨刮? /29
150. 如何向客户解答什么是雨天制动辅助? /29
151. 如何向客户解答什么是陡坡缓降功能? /30
152. 如何向客户解答什么是防眩目后视镜? /30
153. 如何判别后视镜是否具有防眩目功能? /30
154. 如何向客户解答什么是奥迪车辆的零间隙? /30
155. 如何向客户解答什么是吸能溃缩区? /30
156. 如何向客户解答什么是金属漆? /31
157. 如何向客户解答什么是激光焊接? /31
158. 如何向客户解答什么是镀锌钢板? /31
159. 如何向客户解答什么是发动机? /31
160. 如何向客户解答什么是化油器式发动机? /31
161. 如何向客户解答什么是汽油喷射式发动机? /32
162. 如何向客户解答什么是狄塞尔发动机? /32
163. 如何向客户解答什么是汪克尔发动机? /32
164. 如何向客户解答什么是前置发动机? /32
165. 如何向客户解答什么是中置发动机? /33
166. 如何向客户解答什么是后置发动机? /33
167. 如何向客户解答什么是横置发动机? /33
168. 如何向客户解答什么是纵置发动机? /34
169. 如何向客户解答什么是反置发动机? /34
170. 如何向客户解答反置发动机有何优势? /34
171. 如何向客户解答什么是可变排量发动机? /34
172. 如何向客户解答什么是L型发动机? /35
173. 如何向客户解答什么是V型发动机? /35
174. 如何向客户解答什么是VR型发动机? /35
175. 如何向客户解答什么是W型发动机? /35
176. 如何向客户解答什么是H型发动机? /36
177. H型发动机有什么优势? /36
178. 如何向客户解答什么是工作循环? /36
179. 如何向客户解答什么是工况? /36
180. 如何向客户解答什么是发动机转速? /36
181. 如何向客户解答什么是抗爆性? /36
182. 汽油高标号等于高质量吗? /37
183. 为什么采用镶入气缸套? /37
184. 如何向客户解答什么是干式气缸套? /37
185. 如何向客户解答什么是湿式气缸套? /37
186. 如何向客户解答什么是全裙式活塞与拖板式活塞? /37
187. 如何向客户解答什么是梯形活塞? /37
188. 如何向客户解答什么是全浮式活塞销与半浮式活塞销? /38
189. 如何向客户解答什么是曲拐? /38
190. 如何向客户解答什么是全支承曲轴? /38

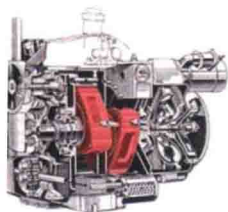




191. 如何向客户解答什么是非全支承曲轴? /38
192. 如何向客户解答什么是上置式凸轮轴? /38
193. 如何向客户解答什么是中置式凸轮轴? /39
194. 如何向客户解答什么是正时皮带传动? /39
195. 如何向客户解答什么是正时链条传动? /39
196. 如何向客户解答什么是充钠排气门? /39
197. 如何处理充钠排气门? /40
198. 如何向客户解答什么是湿式油底壳? /40
199. 如何向客户解答什么是干式油底壳? /40
200. 如何向客户解答什么是管片式散热器? /41
201. 如何向客户解答什么是管带式散热器? /41
202. 如何向客户解答什么是小循环与大循环? /41
203. 如何向客户解答什么是直排排气? /41
204. 如何向客户解答什么是电控冷却系统? /42
205. 如何向客户解答什么是远程启动? /42
206. 如何向客户解答什么是无钥匙启动? /42
207. 如何向客户解答什么是无钥匙进入系统? /43
208. 如何向客户解答什么是发动机自动起停? /43
209. 如何向客户解答什么是跨接启动? /43
210. 如何向客户解答什么是推车启动? /44
211. 如何向客户解答什么是牵引启动? /44
212. 如何向客户解答什么是开磁路点火线圈? /44
213. 如何向客户解答什么是闭磁路点火线圈? /44
214. 如何向客户解答什么是缸内喷射? /45
215. 如何向客户解答什么是缸外喷射? /45
216. 如何向客户解答什么是单点喷射? /45
217. 如何向客户解答什么是多点喷射? /45
218. 如何向客户解答什么是连续喷射? /45
219. 如何向客户解答什么是同时喷射? /46
220. 如何向客户解答什么是分组喷射? /46
221. 如何向客户解答什么是顺序喷射? /46
222. 如何向客户解答什么是断油控制? /46
223. 如何向客户解答什么是燃油导轨? /46
224. 如何向客户解答什么是混合喷射? /47
225. 如何向客户解答什么是柴油机高压共轨? /47
226. 如何向客户解答什么是单缸独立点火? /48
227. 如何向客户解答什么是双缸同时点火? /48
228. 如何向客户解答什么是连续点火? /48
229. 如何向客户解答什么是双火花塞点火系统? /48
230. 双火花塞点火系统有何优势? /49
231. 如何向客户解答什么是高压高频交流点火? /49
232. 如何向客户解答什么是点火正时? /49
233. 如何向客户解答什么是罗茨式增压器? /49
234. 如何向客户解答什么是双增压? /50
235. 如何向客户解答什么是发动机前置前轮驱动? /50
236. 如何向客户解答什么是发动机前置后轮驱动? /51
237. 如何向客户解答什么是发动机后置后轮驱动? /51
238. 如何向客户解答什么是四轮驱动? /52
239. 如何向客户解答什么是传动比? /52
240. 为什么变速器会打齿? /52
241. 如何向客户解答什么是碰撞式变速器? /52
242. 如何向客户解答什么是十字轴万向节? /53
243. 如何向客户解答什么是双联式准等速万向节? /53
244. 如何向客户解答什么是三销轴式准等速万向节? /54
245. 如何向客户解答什么是球叉式等速万向节? /54
246. 如何向客户解答什么是球笼式碗形万向节? /54
247. 如何向客户解答什么是VL型万向节? /55
248. 如何向客户解答什么是三叉销式等速万向节? /55
249. 如何向客户解答什么是整体式驱动桥? /55
250. 如何向客户解答什么是断开式驱动桥? /55
251. 如何向客户解答什么是全浮式半轴支承? /56
252. 如何向客户解答什么是半浮式半轴支承? /56
253. 如何向客户解答什么是整体式桥壳? /56
254. 如何向客户解答什么是分段式桥壳? /56
255. 如何向客户解答什么是边梁式车架? /57
256. 如何向客户解答什么是中梁式车架? /57
257. 如何向客户解答什么是综合式车架? /57
258. 如何向客户解答什么是承载式车身? /58
259. 如何向客户解答什么是全钢承载式车身? /58
260. 如何向客户解答什么是全铝合金承载式车身? /58
261. 如何向客户解答什么是碳纤维承载式车身? /58
262. 如何向客户解答什么是非承载式车身? /58
263. 如何向客户解答什么是ABC柱? /59
264. 如何向客户解答什么是转向驱动桥? /59
265. 如何向客户解答什么是车轮? /59
266. 如何向客户解答什么是辐板式车轮? /60
267. 如何向客户解答什么是辐条式车轮? /60
268. 如何向客户解答什么是铝合金车轮? /60
269. 如何向客户解答什么是非独立悬架? /61
270. 如何向客户解答什么是独立悬架? /61
271. 如何向客户解答什么是主、被动悬架? /61
272. 如何向客户解答什么是电磁减震器? /61
273. 如何向客户解答什么是双叉臂式独立悬架? /62
274. 如何向客户解答什么是双横臂式独立悬架? /62
275. 如何向客户解答什么是麦弗逊式独立悬架? /63
276. 如何向客户解答什么是多连杆式独立悬架? /63
277. 如何向客户解答什么是连杆支柱式独立悬架? /64
278. 如何向客户解答什么是机械式转向系统? /64

279. 如何向客户解答什么是电动式助力转向系统? /64
280. 如何向客户解答什么是液压式助力转向系统? /65
281. 如何向客户解答什么是多功能转向盘? /65
282. 如何向客户解答什么是吸能式转向盘? /65
283. 如何向客户解答什么是转向柱? /65
284. 如何向客户解答什么是可逆式转向器? /65
285. 如何向客户解答什么是极限可逆式转向器? /66
286. 如何向客户解答什么是助力转向? /66
287. 如何向客户解答什么是可变齿比转向? /66
288. 如何向客户解答什么是可变助力转向? /66
289. 如何向客户解答什么是鼓式制动? /67
290. 如何向客户解答什么是领从蹄式制动器? /67
291. 如何向客户解答什么是双领蹄式制动器? /67
292. 如何向客户解答什么是双向双领蹄式制动器? /68
293. 如何向客户解答什么是双从蹄式制动器? /68
294. 如何向客户解答什么是单向自增力式制动器? /68
295. 如何向客户解答什么是双向自增力式制动器? /69
296. 如何向客户解答什么是盘式制动? /69
297. 如何向客户解答什么是定钳盘式制动器? /69
298. 如何向客户解答什么是浮钳盘式制动器? /70
299. 如何向客户解答什么是通风制动盘? /70
300. 如何向客户解答什么是前盘后鼓制动系统? /70
301. 如何向客户解答什么是陶瓷制动盘? /71
302. 如何向客户解答什么是制动块? /71
303. 如何向客户解答什么是电子手刹? /71
304. 如何向客户解答什么是视觉驻车辅助系统? /72
305. 如何向客户解答什么是前后独立式制动传动装置? /72
306. 如何向客户解答什么是交叉式制动传动装置? /72
307. 如何向客户解答什么是制动踏板路感? /72
308. 如何向客户解答什么是汽车线束? /73
309. 如何向客户解答什么是干荷蓄电池? /73
310. 如何向客户解答什么是免维护蓄电池? /73
311. 如何向客户解答什么是无刷交流发电机? /74
312. 如何向客户解答什么是水冷式发电机? /74
313. 如何向客户解答什么是轮毂电机技术? /74
314. 如何向客户解答什么是大灯延时关闭? /74
315. 如何向客户解答什么是主动大灯? /75
316. 如何向客户解答什么是自适应大灯? /75
317. 如何向客户解答什么是卤素车灯? /76
318. 如何向客户解答什么是氙气车灯? /76
319. 如何向客户解答什么是LED大灯? /76
320. 如何向客户解答什么是光纤照明? /76
321. 如何向客户解答什么是环保喇叭? /77
322. 如何向客户解答什么是炮筒式仪表? /77
323. 如何向客户解答什么是无骨雨刮? /77
324. 如何向客户解答什么是安全玻璃? /77
325. 如何向客户解答什么是绿色玻璃? /78
326. 如何向客户解答什么是汽车导航? /78
327. 如何向客户解答什么是太阳膜? /78
328. 如何向客户解答什么是虚拟多碟CD与多碟CD? /79
329. 如何向客户解答什么是全景天窗? /79
330. 如何向客户解答什么是百叶式天窗? /79
331. 如何向客户解答什么是太阳能天窗? /80
332. 如何向客户解答什么是儿童安全座椅? /80
333. 如何向客户解答什么是主动头枕? /80
334. 如何向客户解答什么是感应式电动后备箱门? /80
335. 如何向客户解答什么是行车记录仪? /81
336. 如何向客户解答什么是开门警示系统? /81
337. 如何向客户解答什么是主动防追尾? /81
338. 如何向客户解答什么是堵车辅助系统? /81
339. 如何向客户解答什么是夜视系统? /82
340. 如何向客户解答什么是疲劳监测系统? /82
341. 如何向客户解答什么是倒车影像系统? /82
342. 如何向客户解答什么是智能安全保护系统? /82
343. 如何向客户解答什么是自动泊车? /83
344. 如何向客户解答什么是平视显示系统? /83
345. 如何向客户解答什么是车道保持辅助系统? /83
346. 如何向客户解答什么是盲区监测系统? /83
347. 如何向客户解答什么是低速行车安全系统? /84
348. 如何向客户解答什么是无线门锁遥控系统? /84
349. 如何向客户解答什么是全自动空调? /84
350. 如何向客户解答什么是半自动空调? /84
351. 如何向客户解答什么是后排独立空调? /84
352. 如何向客户解答什么是双区域自动空调? /84
353. 如何向客户解答什么是四区域自动空调? /85
354. 如何向客户解答什么是行人安全气囊系统? /85
355. 如何向客户解答什么是智能安全气囊? /85
356. 如何向客户解答什么是自动变速器? /86
357. 如何向客户解答什么是手自一体变速器? /86
358. 如何向客户解答什么是发动机制动? /87
359. 如何向客户解答什么是辛普森式行星齿轮机构? /87
360. 如何向客户解答什么是改进辛普森式行星齿轮机构? /87
361. 如何向客户解答什么是威尔逊式行星齿轮机构? /88
362. 如何向客户解答什么是拉维泰尔赫式行星齿轮机构? /88





363. 如何向客户解答什么是普通齿轮式变速器? /88
364. 如何向客户解答什么是金属带式无级变速器? /89
365. 如何向客户解答什么是金属链式无级变速器? /89
366. 如何向客户解答什么是 CVT (无级变速器)? /89
367. 如何向客户解答什么是 KRG (锥环式无级变速器)? /90
368. KRG 与 CVT 有何区别? /90

第三章 口才训练篇 /91

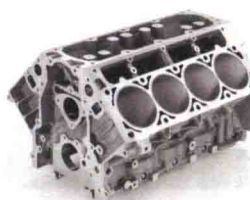
369. 如何保持与客户的“距离”感? /91
370. 如何自然而然地接近客户? /91
371. 客户进入展厅四处张望时怎么办? /91
372. 客户进入展厅直接看车时怎么办? /92
373. 客户要自己随便看看时怎么办? /92
374. 客户直接询价时怎么办? /92
375. 客户没听过品牌时怎么办? /92
376. 如何巧妙地猜测客户的职业? /92
377. 如何索要客户的联系电话? /93
378. 同伴觉得不好时怎么办? /93
379. 您计划何时提车? /93
380. 如何对付款方式进行提问? /93
381. 客户质疑车身钢板薄不安全时怎么办? /93
382. 客户质疑整车重量轻不安全时怎么办? /94
383. 客户询问安全性时怎么办? /94
384. 客户询问发动机情况时怎么办? /94
385. 客户提出油耗太高时怎么办? /94
386. 客户提出对音响不满意时怎么办? /95
387. 客户提出车款式太旧时怎么办? /95
388. 客户提出车跑几公里出问题时怎么办? /95
389. 客户抱怨不是真皮座椅时怎么办? /95
390. 客户不知如何选择 CD 时怎么办? /96
391. 客户提出车内空间小时怎么办? /96
392. 客户提出空调制冷效果一般时怎么办? /96
393. 客户质疑行驶速度慢时怎么办? /96
394. 客户提出天窗影响安全性时怎么办? /97
395. 客户提出车发飘时怎么办? /97
396. 客户提出加速性一般时怎么办? /97
397. 客户提出内饰塑料感较强时怎么办? /97
398. 客户提出汽车噪声大时怎么办? /98
399. 客户质疑试乘试驾车辆的去向时怎么办? /98
400. 客户抱怨价格太贵时怎么办? /98
401. 客户抱怨品牌不出名且价格贵时怎么办? /98
402. 客户提出将赠品抵现时怎么办? /99
403. 客户提出不打折时怎么办? /99
404. 客户提出以后折扣会更低时怎么办? /99
405. 客户提出既要价格优惠还要赠品时怎么办? /99
406. 客户提出再优惠些就买时怎么办? /99

407. 客户提出还可以便宜多少时怎么办? /100
408. 客户质疑分摊广告费时怎么办? /100
409. 客户提出买车不划算时怎么办? /100
410. 客户提出打车更划算时怎么办? /100
411. 客户提出年底再买车时怎么办? /101
412. 客户提出买车容易养车难时怎么办? /101
413. 客户提出售后服务情况时怎么办? /101
414. 客户提出与老婆商量后再决定时怎么办? /101
415. 客户提出买车就贬值时怎么办? /102
416. 如何电话回访客户? /102
417. 客户投诉售后服务电话老是打不通时怎么办? /102
418. 客户提出车的配件少时怎么答? /102
419. 客户提出助力转向偏重时怎么答? /102
420. 客户提出油耗比使用手册高很多时怎么答? /103
421. 客户提出前刹车比后刹车磨得快时怎么答? /103
422. 销售顾问为什么向客户解释合同条款? /103
423. 对于贷款客户销售顾问应注意哪些问题? /103
424. 销售顾问在交车前与客户沟通哪些事项? /103
425. 销售顾问在交车前对车辆应检查哪些内容? /103
426. 销售顾问在交车前需要准备哪些文件? /104
427. 销售顾问与客户一起提车包括哪些事项? /104
428. 销售顾问应了解竞争对手哪几方面的情况? /104
429. 试驾车辆应注意哪些问题? /104
430. 客户抱怨处理原则有哪些? /105
431. 客户抱怨处理方法有哪些? /105
432. 如何处理主导型客户的抱怨? /105
433. 如何处理社交型客户的抱怨? /105
434. 如何处理分析型客户的抱怨? /105
435. 如何进行试启动? /106
436. 如何进行试起步? /106
437. 如何进行试隔音? /106
438. 如何进行试提速? /106
439. 如何进行试刹车? /106
440. 如何进行试转弯? /106
441. 如何进行试悬挂? /107
442. 销售顾问应做好哪些销售准备? /107
443. 如何聆听客户需求? /107
444. 如何询问客户需求? /107

第四章 知识拓展篇 /108

445. 客户问发动机按所用燃料如何分类时怎么答? /108
446. 客户问发动机按冲程数目如何分类时怎么答? /108

447. 客户问发动机按活塞运动方式如何分类时怎么答? /108
448. 客户问发动机按冷却方式如何分类时怎么答? /108
449. 客户问发动机按气缸数目如何分类时怎么答? /108
450. 客户问发动机按气缸排列方式如何分类时怎么答? /109
451. 客户问发动机按进气状态如何分类时怎么答? /109
452. 客户问什么是增压时怎么答? /109
453. 客户问发动机由哪几部分组成时怎么答? /109
454. 客户问发动机排量对轿车有何影响时怎么答? /109
455. 客户问大排量能否输出大功率时怎么答? /109
456. 客户问什么是压缩比时怎么答? /110
457. 客户问压缩比决定发动机“喝”什么油吗时怎么答? /110
458. 客户问四冲程柴油机如何工作时怎么答? /110
459. 客户问四冲程汽油机如何工作时怎么答? /111
460. 客户问四冲程汽油机与柴油机有何相同时怎么答? /112
461. 客户问四冲程汽油机与柴油机有何不同时怎么答? /112
462. 客户问转子发动机如何工作时怎么答? /112
463. 客户问转子发动机有何优点时怎么答? /112
464. 客户问什么是气门重叠时怎么答? /113
465. 客户问汽油机的混合气有几种形成方式时怎么答? /113
466. 客户问汽油喷射式混合气如何形成时怎么答? /113
467. 客户问什么是过量空气系数时怎么答? /113
468. 客户问什么是空燃比时怎么答? /113
469. 客户问汽油机有几种燃烧室时怎么答? /114
470. 客户问汽油机各燃烧室有何特点时怎么答? /114
471. 客户问柴油机的混合气有几种形成方式时怎么答? /114
472. 客户问柴油机有几种燃烧室时怎么答? /114
473. 客户问直喷式燃烧室有哪些特征和类型时怎么答? /114
474. 客户问分隔式燃烧室有哪些特征和类型时怎么答? /115
475. 客户问发动机有哪些排放污染物时怎么答? /115
476. 客户问排放污染物是如何形成的时怎么答? /115
477. 客户问如何防治排放污染物的产生时怎么答? /116
478. 客户问曲柄连杆机构有何作用时怎么答? /116
479. 客户问曲柄连杆机构工作时受到哪些作用力时怎么答? /116
480. 客户问曲柄连杆机构由哪几部分组成时怎么答? /116
481. 客户问什么是水套时怎么答? /117
482. 客户问气缸是活塞运动的场所吗时怎么答? /117
483. 客户问气缸有哪几种排列形式时怎么答? /117
484. 客户问气缸为什么不合并时怎么答? /117
485. 客户问60° 气缸夹角是最优化设计吗时怎么答? /117
486. 客户问气缸体有哪几种结构形式时怎么答? /118
487. 客户问气缸盖有什么作用时怎么答? /118
488. 客户问气缸盖上有哪些部件时怎么答? /118
489. 客户问气门室罩盖有什么作用时怎么答? /119
490. 客户问气缸垫有什么作用时怎么答? /119
491. 客户问对气缸垫有哪些要求时怎么答? /119
492. 客户问气缸垫有几种结构形式时怎么答? /119
493. 客户问发动机有几种支承方式时怎么答? /119
494. 客户问发动机支架如何布置时怎么答? /119
495. 客户问发动机支架有哪些类型时怎么答? /120
496. 客户问主动发动机支架是什么原理时怎么答? /120
497. 客户问活塞有什么作用时怎么答? /120
498. 客户问活塞头部有什么作用时怎么答? /121
499. 客户问活塞裙部有什么作用时怎么答? /121
500. 客户问活塞环有什么作用时怎么答? /121
501. 客户问活塞环在什么条件下工作时怎么答? /121
502. 客户问活塞环为何镀铬或喷钼时怎么答? /121
503. 客户问普通油环什么样时怎么答? /121
504. 客户问组合油环有何优点时怎么答? /122
505. 客户问活塞销有什么作用时怎么答? /122
506. 客户问连杆有什么作用时怎么答? /122
507. 客户问连杆由几部分组成时怎么答? /122
508. 客户问连杆杆身为何做成工字形时怎么答? /122
509. 客户问曲轴有什么作用时怎么答? /122
510. 客户问曲轴由几部分组成时怎么答? /123
511. 客户问平衡轴能减震吗时怎么答? /123
512. 客户问飞轮有什么作用时怎么答? /123
513. 客户问配气机构有什么作用时怎么答? /123
514. 客户问配气机构由几部分组成时怎么答? /124

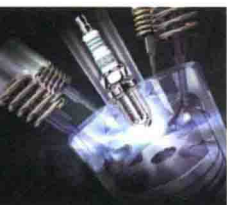




515. 客户问气门有什么作用时怎么答? /124
516. 客户问气门在什么条件下工作时怎么答? /124
517. 客户问气门采用何种材料时怎么答? /124
518. 客户问进气门为什么大时怎么答? /124
519. 客户问为什么普遍采用每缸四气门时怎么答? /125
520. 客户问气门座有什么作用时怎么答? /125
521. 客户问汽油机采用何种气门座时怎么答? /125
522. 客户问柴油机采用何种气门座时怎么答? /125
523. 客户问镶嵌式气门座有何缺点时怎么答? /125
524. 客户问气门导管有什么作用时怎么答? /125
525. 客户问气门导管采用何种材料时怎么答? /126
526. 客户问为什么安装气门油封时怎么答? /126
527. 客户问气门油封损坏会引起什么后果时怎么答? /126
528. 客户问气门弹簧有什么作用时怎么答? /126
529. 客户问气门弹簧采用何种材料时怎么答? /126
530. 客户问气门弹簧为什么会发生共振时怎么答? /126
531. 客户问如何防止气门弹簧发生共振时怎么答? /127
532. 客户问气门弹簧座有几种连接方式时怎么答? /127
533. 客户问凸轮轴由几部分组成时怎么答? /127
534. 客户问挺柱有什么作用时怎么答? /127
535. 客户问液压挺柱构造如何时怎么答? /128
536. 客户问液压挺柱的工作原理是什么时怎么答? /128
537. 客户问液压挺柱如何工作时怎么答? /128
538. 客户问推杆有什么作用时怎么答? /128
539. 客户问推杆设计有何优点时怎么答? /128
540. 客户问摇臂有什么作用时怎么答? /129
541. 客户问为什么需要气门正时时怎么答? /129
542. 客户问配气相位与气门正时一样吗时怎么答? /129
543. 客户问空气是如何进入发动机的时怎么答? /129
544. 客户问为什么要有润滑系统时怎么答? /130
545. 客户问机油如何分类时怎么答? /130
546. 客户问机油分类标准中的字母和数字含义时怎么答? /130
547. 客户问机油为什么要散热时怎么答? /130
548. 客户问机油只添加不更换可以吗时怎么答? /131
549. 客户问添加机油越多越好吗时怎么答? /131
550. 客户问中低档车用好机油是浪费吗时怎么答? /131
551. 客户问国产机油的质量一定不如进口机油吗时怎么答? /131
552. 客户问原厂机油是最好的机油吗时怎么答? /131
553. 客户问为何新车磨合期要选择黏度较低的机油时怎么答? /132
554. 客户问润滑系统有什么作用时怎么答? /132
555. 客户问发动机有几种润滑方式时怎么答? /132
556. 客户问发动机有几种滤清方式时怎么答? /133
557. 客户问润滑系统包括哪些部件时怎么答? /133
558. 客户问机油泵有什么作用时怎么答? /133
559. 客户问机油泵如何工作时怎么答? /133
560. 客户问油底壳有什么作用时怎么答? /134
561. 客户问油底壳内为什么有挡油板时怎么答? /134
562. 客户问为什么进行曲轴箱通风时怎么答? /134
563. 客户问曲轴箱有哪些通风方式时怎么答? /134
564. 客户问发动机如何润滑时怎么答? /135
565. 客户问如何进行机油液面检查时怎么答? /135
566. 客户问机油压力对发动机有何影响时怎么答? /136
567. 客户问机油压力的标准值是多少时怎么答? /136
568. 客户问冷却系统有什么作用时怎么答? /136
569. 客户问发动机有几种冷却方式时怎么答? /137
570. 客户问强制水冷系统由哪些部件组成时怎么答? /137
571. 客户问防冻液能防止“开锅”吗时怎么答? /137
572. 客户问防冻液有哪些类型时怎么答? /138
573. 客户问防冻液有哪些功能时怎么答? /138
574. 客户问水泵有什么作用时怎么答? /138
575. 客户问水泵如何工作时怎么答? /138
576. 客户问散热器有什么作用时怎么答? /139
577. 客户问风扇有什么作用时怎么答? /139
578. 客户问电动风扇如何工作时怎么答? /139
579. 客户问风扇会抽风吗时怎么答? /139
580. 客户问膨胀水箱有什么作用时怎么答? /140
581. 客户问膨胀水箱如何工作时怎么答? /140
582. 客户问节温器有什么作用时怎么答? /140
583. 客户问供给系统有什么作用时怎么答? /140
584. 客户问供给系统由哪几部分组成时怎么答? /140
585. 客户问油箱有什么作用时怎么答? /141
586. 客户问及时加油能延长汽油泵的使用寿命吗时怎么答? /141

587. 客户问汽油滤清器有什么作用时怎么答? /141
588. 客户问什么是内置式汽油滤清器时怎么答? /141
589. 客户问汽油滤清器多长时间更换时怎么答? /142
590. 客户问空气滤清器有什么作用时怎么答? /142
591. 客户问进、排气管有什么作用时怎么答? /142
592. 客户问为什么称为歧管时怎么答? /142
593. 客户问进气歧管有何作用时怎么答? /142
594. 客户问塑料进气歧管有何优势时怎么答? /142
595. 客户问进气歧管也可变吗时怎么答? /143
596. 客户问为什么安装排气消声器时怎么答? /143
597. 客户问排气消声的方法有哪几种时怎么答? /144
598. 客户问排气歧管为何奇形怪状时怎么答? /144
599. 客户问排气管为什么喷火时怎么答? /144
600. 客户问发动机有哪几种启动方式时怎么答? /144
601. 客户问启动系统包括哪些部件时怎么答? /145
602. 客户问启动机由哪些部件组成时怎么答? /145
603. 客户问启动机如何工作时怎么答? /146
604. 客户问启动时间为何不要超过 5 秒时怎么答? /146
605. 客户问点火系统有什么作用时怎么答? /146
606. 客户问点火系统包括哪些部件时怎么答? /146
607. 客户问点火线圈是什么原理时怎么答? /147
608. 客户问点火模块有什么作用时怎么答? /147
609. 客户问火花塞有什么作用时怎么答? /147
610. 客户问火花塞的构造如何时怎么答? /147
611. 客户问火花塞点火是什么原理时怎么答? /148
612. 客户问什么是火花塞的自洁温度时怎么答? /148
613. 客户问热型火花塞与冷型火花塞有何区别时怎么答? /148
614. 客户问火花塞的使用寿命有多长时怎么答? /148
615. 客户问柴油机为什么没有火花塞时怎么答? /148
616. 客户问钛金火花塞有什么优势时怎么答? /149
617. 客户问铂金火花塞有什么优势时怎么答? /149
618. 客户问什么情况下需要更换火花塞时怎么答? /149
619. 客户问高压线有什么作用时怎么答? /149
620. 客户问点火开关各挡位有何作用时怎么答? /150
621. 客户问发动机有几种供油方式时怎么答? /150
622. 客户问发动机有哪些特有技术时怎么答? /150
623. 客户问发动机有几种工作方式时怎么答? /150
624. 客户问节气门体有几种类型时怎么答? /151
625. 客户问节气门有几种类型时怎么答? /151
626. 客户问什么是怠速时怎么答? /151
627. 客户问怠速有哪些控制方式时怎么答? /151
628. 客户问什么情况下需要提高发动机怠速时怎么答? /151
629. 客户问发动机有哪几条燃油管时怎么答? /152
630. 客户问喷油器有什么作用时怎么答? /152
631. 客户问轴针式喷油器有何特点时怎么答? /152
632. 客户问孔式喷油器有什么特点时怎么答? /152
633. 客户问如何控制喷油量时怎么答? /152
634. 客户问喷油器如何工作时怎么答? /152
635. 客户问什么是空气流量计时怎么答? /153
636. 客户问空气流量计如何识别气流方向时怎么答? /153
637. 客户问无回油系统有何优势时怎么答? /153
638. 客户问什么是分层燃烧时怎么答? /153
639. 客户问如何实现分层燃烧时怎么答? /154
640. 客户问什么是均质燃烧时怎么答? /154
641. 客户问均质燃烧有何优点时怎么答? /154
642. 客户问泵喷嘴技术有何优势时怎么答? /154
643. 客户问为什么要有曲轴位置传感器时怎么答? /155
644. 客户问凸轮轴位置传感器有用吗时怎么答? /155
645. 客户问氧传感器有什么作用时怎么答? /155
646. 客户问为什么使用两个氧传感器时怎么答? /155
647. 客户问 EVAP 是什么原理时怎么答? /156
648. 客户问二次空气喷射有何作用时怎么答? /156
649. 客户问三元催化转换器有什么作用时怎么答? /157
650. 客户问什么是进气惯性增压时怎么答? /157
651. 客户问为什么安装涡轮增压器时怎么答? /157
652. 客户问可调叶片式涡轮增压器什么样时怎么答? /157
653. 客户问旁通支路式涡轮增压器如何工作时怎么答? /158
654. 客户问涡轮增压器为何会变红时怎么答? /158





655. 客户问为什么涡轮增压发动机高速行驶后不能马上熄火时怎么答? /158
656. 客户问什么是汽车底盘时怎么答? /158
657. 客户问汽车底盘由哪几个系统组成时怎么答? /159
658. 客户问挡位与挡有何区别时怎么答? /159
659. 客户问挡位数越多越好吗时怎么答? /159
660. 客户问底盘装甲有用吗时怎么答? /160
661. 客户问传动系统有什么作用时怎么答? /160
662. 客户问传动系统包括哪些部件时怎么答? /160
663. 客户问传动系统有哪几种布置形式时怎么答? /160
664. 客户问全时四驱、分时四驱和适时四驱有何不同时怎么答? /160
665. 客户问为什么要有离合器时怎么答? /161
666. 客户问离合器有什么作用时怎么答? /161
667. 客户问对离合器有哪些要求时怎么答? /161
668. 客户问离合器如何分类时怎么答? /161
669. 客户问离合器包括哪些部件时怎么答? /162
670. 客户问离合器如何工作时怎么答? /162
671. 客户问什么是离合器的自由间隙时怎么答? /163
672. 客户问什么是离合器踏板的自由行程时怎么答? /163
673. 客户问什么是离合器的操纵机构时怎么答? /163
674. 客户问为什么安装变速器时怎么答? /163
675. 客户问变速器有什么作用时怎么答? /164
676. 客户问变速器按操纵方式可分为几种时怎么答? /164
677. 客户问变速器按所用轴的数目可分为几种时怎么答? /164
678. 客户问手动变速器由哪几部分组成时怎么答? /164
679. 客户问为什么倒挡噪声比前进挡大时怎么答? /165
680. 客户问手动变速器如何变速与变矩时怎么答? /165
681. 客户问手动变速器如何变向时怎么答? /165
682. 客户问手动变速器如何切断动力时怎么答? /166
683. 客户问手动挡就是低级车吗时怎么答? /166
684. 客户问变速器操纵机构有什么作用时怎么答? /166
685. 客户问换挡拨叉机构包括几部分时怎么答? /166
686. 客户问什么是定位锁止装置时怎么答? /167
687. 客户问自锁装置有什么作用时怎么答? /167
688. 客户问自锁装置如何工作时怎么答? /167
689. 客户问互锁装置有什么作用时怎么答? /167
690. 客户问互锁装置如何工作时怎么答? /167
691. 客户问倒挡锁装置有什么作用时怎么答? /168
692. 客户问倒挡锁装置如何工作时怎么答? /168
693. 客户问同步器分为哪几种类型时怎么答? /168
694. 客户问锁环式惯性同步器构造如何时怎么答? /168
695. 客户问三件式同步器有何优势时怎么答? /169
696. 客户问变速器壳体和盖有何作用时怎么答? /169
697. 客户问齿轮油有什么作用时怎么答? /169
698. 客户问齿轮油如何分类时怎么答? /169
699. 客户问齿轮油和机油为何不能加混时怎么答? /169
700. 客户问为什么安装万向传动装置时怎么答? /170
701. 客户问万向传动装置的作用和组成时怎么答? /170
702. 客户问万向传动装置应用在哪些地方时怎么答? /170
703. 客户问万向节如何分类时怎么答? /170
704. 客户问传动轴构造如何时怎么答? /170
705. 客户问传动轴为何能伸缩时怎么答? /171
706. 客户问驱动桥有什么作用时怎么答? /171
707. 客户问驱动桥由哪些部件组成时怎么答? /171
708. 客户问主减速器有什么作用时怎么答? /171
709. 客户问主减速器如何分类时怎么答? /171
710. 客户问单级式主减速器构造如何时怎么答? /172
711. 客户问双级式主减速器构造如何时怎么答? /172
712. 客户问为什么安装差速器时怎么答? /172
713. 客户问差速器有何作用时怎么答? /172
714. 客户问差速器如何分类时怎么答? /172
715. 客户问普通差速器包括哪些部件时怎么答? /173
716. 客户问差速器是如何实现差速的时怎么答? /173
717. 客户问差速器是如何分配转矩的时怎么答? /174
718. 客户问分动器有什么作用时怎么答? /174
719. 客户问半轴有什么作用时怎么答? /174
720. 客户问半轴的结构如何时怎么答? /174
721. 客户问驱动桥壳有什么作用时怎么答? /175
722. 客户问行驶系统有何作用时怎么答? /175
723. 客户问行驶系统有哪几种类型时怎么答? /175
724. 客户问轮式行驶系统包括哪些部件时怎么答? /175
725. 客户问车架有什么作用时怎么答? /175
726. 客户问车桥有何作用时怎么答? /175
727. 客户问车桥如何分类时怎么答? /176
728. 客户问转向桥有何作用时怎么答? /176

729. 客户问什么是四轮定位时怎么答? /176
730. 客户问四轮定位有何作用时怎么答? /176
731. 客户问什么是主销后倾时怎么答? /177
732. 客户问主销后倾角多大时怎么答? /177
733. 客户问什么是主销内倾时怎么答? /177
734. 客户问主销内倾角多大时怎么答? /178
735. 客户问主销后倾与主销内倾有何区别时怎么答? /178
736. 客户问什么是前轮外倾时怎么答? /178
737. 客户问前轮外倾角多大时怎么答? /178
738. 客户问什么是前轮前束时怎么答? /178
739. 客户问后轮为什么要定位时怎么答? /179
740. 客户问什么是后轮外倾角时怎么答? /179
741. 客户问什么是后轮前束时怎么答? /179
742. 客户问什么是驱动力作用线时怎么答? /179
743. 客户问四轮定位多久做一次时怎么答? /179
744. 客户问什么情况下需要做四轮定位时怎么答? /180
745. 客户问车轮总成有何作用时怎么答? /180
746. 客户问防盗螺栓有哪些结构形式时怎么答? /180
747. 客户问车轮上为何安装平衡块时怎么答? /181
748. 客户问轮胎由哪些材料组成时怎么答? /181
749. 客户问轮胎有何作用时怎么答? /181
750. 客户问轮胎如何分类时怎么答? /181
751. 客户问轮胎为什么是黑色时怎么答? /181
752. 客户问有内胎轮胎由哪几部分组成时怎么答? /182
753. 客户问真空胎由哪几部分组成时怎么答? /182
754. 客户问轮胎花纹有什么作用时怎么答? /182
755. 客户问胎面有哪些花纹时怎么答? /182
756. 客户问什么是应急轮胎时怎么答? /183
757. 客户问汽车尾翼有什么作用时怎么答? /183
758. 客户问折叠备胎有何特点时怎么答? /183
759. 客户问为什么使用防滑轮胎时怎么答? /183
760. 客户问轮胎有哪些性能时怎么答? /183
761. 客户问为什么会爆胎时怎么答? /183
762. 客户问胎面花纹噪声如何产生时怎么答? /184
763. 客户问子午线轮胎的规格如何表示时怎么答? /184
764. 客户问子午线轮胎荷重等级与最大载荷质量有何关系时怎么答? /184
765. 客户问子午线轮胎速度等级与最高车速有何关系时怎么答? /185
766. 客户问常见的轮胎有哪些品牌时怎么答? /185
767. 客户问什么是悬架时怎么答? /185
768. 客户问悬架有什么作用时怎么答? /186
769. 客户问悬架包括哪些部件时怎么答? /186
770. 客户问钢板弹簧由哪些部件组成时怎么答? /186
771. 客户问钢板弹簧应用于哪些车型时怎么答? /187
772. 客户问什么是螺旋弹簧时怎么答? /187
773. 客户问螺旋弹簧有何优点时怎么答? /187
774. 客户问什么是扭杆弹簧时怎么答? /188
775. 客户问扭杆弹簧有何特点时怎么答? /188
776. 客户问减震器有什么作用时怎么答? /188
777. 客户问减震器应满足哪些要求时怎么答? /188
778. 客户问为什么减震器和弹簧缺一不可时怎么答? /189
779. 客户问双向作用单筒式液压减震器构造如何时怎么答? /189
780. 客户问双向作用单筒式液压减震器如何工作时怎么答? /189
781. 客户问电磁减震器有何优点时怎么答? /190
782. 客户问纯电磁控制式电磁减震器如何工作时怎么答? /190
783. 客户问电液一体控制式电磁减震器如何工作时怎么答? /190
784. 客户问独立悬架有何结构特点时怎么答? /191
785. 客户问独立悬架有哪些优点时怎么答? /191
786. 客户问有哪几种独立悬架时怎么答? /191
787. 客户问什么是多连杆式独立悬架时怎么答? /191
788. 客户问空气悬架包括哪些部件时怎么答? /191
789. 客户问空气悬架如何工作时怎么答? /192
790. 客户问空气悬架有何优势时怎么答? /192
791. 客户问什么是横向稳定杆时怎么答? /192
792. 客户问横向稳定杆如何工作时怎么答? /192
793. 客户问为什么要减小簧下质量时怎么答? /193
794. 客户问转向系统有什么作用时怎么答? /193
795. 客户问转向系统如何分类时怎么答? /193
796. 客户问转向操纵机构有哪些部件时怎么答? /193
797. 客户问转向盘包括哪几部分时怎么答? /194
798. 客户问转向盘也能换挡吗时怎么答? /194
799. 客户问转向器有几种类型时怎么答? /194
800. 客户问齿轮齿条式转向器如何工作时怎么答? /195
801. 客户问循环球式转向器如何工作时怎么答? /195
802. 客户问蜗杆曲柄指销式转向器如何工作时怎么答? /195
803. 客户问转向传动机构有何作用时怎么答? /196
804. 客户问转向传动机构如何工作时怎么答? /196
805. 客户问助力转向系统有何作用时怎么答? /196





806. 客户问助力转向有哪几种类型时怎么答? /196
807. 客户问液压助力泵有哪几种类型时怎么答? /197
808. 客户问双作用式叶片泵如何工作时怎么答? /197
809. 客户问电动式助力转向有何优势时怎么答? /197
810. 客户问为什么方向盘不能打死时怎么答? /197
811. 客户问停车后一定要将方向盘回正吗时怎么答? /198
812. 客户问制动系统有什么作用时怎么答? /198
813. 客户问制动系统有哪些类型时怎么答? /198
814. 客户问制动系统由哪几部分组成时怎么答? /199
815. 客户问鼓式制动器与盘式制动器有何区别时怎么答? /199
816. 客户问鼓式制动器有何优点时怎么答? /199
817. 客户问鼓式制动器有何缺点时怎么答? /199
818. 客户问盘式制动器有何优点时怎么答? /200
819. 客户问盘式制动器有何缺点时怎么答? /200
820. 客户问盘式制动器有哪些部件时怎么答? /200
821. 客户问为什么会有通风制动盘时怎么答? /201
822. 客户问驻车制动器有什么作用时怎么答? /201
823. 客户问驻车制动器有哪些类型时怎么答? /201
824. 客户问手操纵式驻车制动器如何工作时怎么答? /201
825. 客户问制动总泵有何作用时怎么答? /201
826. 客户问制动分泵如何工作时怎么答? /202
827. 客户问制动油管有几种类型时怎么答? /202
828. 客户问储液罐有什么作用时怎么答? /202
829. 客户问真空助力器有什么作用时怎么答? /202
830. 客户问真空助力器如何助力时怎么答? /203
831. 客户问 ABS 有什么优点时怎么答? /203
832. 客户问 ESP 具有哪些功能时怎么答? /204
833. 客户问 ESP 具有哪些特点时怎么答? /205
834. 客户问 ESP 是 ABS 的升级吗时怎么答? /206
835. 客户问汽车电器包括哪些系统时怎么答? /206
836. 客户问汽车电器有什么特点时怎么答? /207
837. 客户问电源系统包括哪些部件时怎么答? /207
838. 客户问电源系统是怎样工作的时怎么答? /207
839. 客户问蓄电池有什么作用时怎么答? /208
840. 客户问对蓄电池有哪些要求时怎么答? /208
841. 客户问蓄电池有哪几种类型时怎么答? /208
842. 客户问蓄电池的构造如何时怎么答? /208
843. 客户问干荷蓄电池与普通蓄电池有何不同时怎么答? /209
844. 客户问免维护蓄电池的使用有何特点时怎么答? /209
845. 客户问蓄电池传感器的作用是什么时怎么答? /209
846. 客户问蓄电池有哪些评价指标时怎么答? /209
847. 客户问什么是蓄电池的储备容量时怎么答? /209
848. 客户问什么是冷启动电流时怎么答? /209
849. 客户问铅蓄电池的内电阻包括哪些时怎么答? /210
850. 客户问什么是过放电时怎么答? /210
851. 客户问蓄电池充电终了的标志有哪些时怎么答? /210
852. 客户问什么是蓄电池容量时怎么答? /210
853. 客户问什么是额定容量时怎么答? /210
854. 客户问什么是常温启动容量时怎么答? /211
855. 客户问什么是低温启动容量时怎么答? /211
856. 客户问放电电流对蓄电池容量有何影响时怎么答? /211
857. 客户问电解液温度对蓄电池容量有何影响时怎么答? /211
858. 客户问电解液密度对蓄电池容量有何影响时怎么答? /211
859. 客户问电解液纯度对蓄电池容量有何影响时怎么答? /211
860. 客户问什么是定电压充电时怎么答? /212
861. 客户问定电压充电有何优点时怎么答? /212
862. 客户问什么是定电流充电时怎么答? /212
863. 客户问定电流充电有何优点时怎么答? /212
864. 客户问什么是智能快速充电时怎么答? /212
865. 客户问什么是脉冲快速充电时怎么答? /213
866. 客户问脉冲快速充电有何特点时怎么答? /213
867. 客户问哪些蓄电池不能进行脉冲快速充电时怎么答? /213
868. 客户问如何为蓄电池“减负”时怎么答? /213
869. 客户问什么是暗电流时怎么答? /214
870. 客户问为什么会存在暗电流时怎么答? /214
871. 客户问如何拆装蓄电池时怎么答? /214
872. 客户问交流发电机有什么作用时怎么答? /214
873. 客户问交流发电机管理系统起什么作用时怎么答? /214
874. 客户问交流发电机分为哪些类型时怎么答? /214
875. 客户问交流发电机包括哪些部件时怎么答? /215
876. 客户问发电机为什么采用铝壳体时怎么答? /215

877. 客户问电刷有哪两种结构形式时怎么答? /215
878. 客户问整流器有什么作用时怎么答? /216
879. 客户问电压调节器有什么作用时怎么答? /216
880. 客户问电压调节器可分为哪些类型时怎么答? /216
881. 客户问照明与信号系统包括哪些部件时怎么答? /217
882. 客户问对照明系统有哪些要求时怎么答? /217
883. 客户问照明系统各灯具安装在什么位置时怎么答? /217
884. 客户问信号系统各灯具安装在什么位置时怎么答? /218
885. 客户问前照灯包括哪几部分时怎么答? /218
886. 客户问前照灯分为哪几类时怎么答? /218
887. 客户问对前照灯有什么要求时怎么答? /218
888. 客户问防止眩目的措施有哪些时怎么答? /219
889. 客户问为什么大灯需要清洗时怎么答? /219
890. 客户问为什么要有侧向辅助照明灯时怎么答? /219
891. 客户问制动灯有什么作用时怎么答? /220
892. 客户问高位刹车灯有什么作用时怎么答? /220
893. 客户问转向信号灯有什么作用时怎么答? /220
894. 客户问危险警告灯有什么作用时怎么答? /220
895. 客户问倒车灯有什么作用时怎么答? /220
896. 客户问喇叭有什么作用时怎么答? /220
897. 客户问电喇叭如何工作时怎么答? /220
898. 客户问双音喇叭的控制有什么特点时怎么答? /221
899. 客户问仪表与报警装置包括哪些部件时怎么答? /221
900. 客户问仪表盘内各指示灯有什么作用时怎么答? /221
901. 客户问水温表有什么作用时怎么答? /221
902. 客户问车速表有什么作用时怎么答? /222
903. 客户问为什么一些汽车高速行驶时会发飘时怎么答? /222
904. 客户问 80 迈是什么意思时怎么答? /222
905. 客户问转速表有什么作用时怎么答? /222
906. 客户问为什么转速表内设置红线区时怎么答? /222
907. 客户问 110kW/4500rpm 是什么含义时怎么答? /223
908. 客户问 580N·m/4000 ~ 4700rpm 是什么含义时怎么答? /223
909. 客户问为什么新车磨合后要拉高速时怎么答? /223
910. 客户问燃油表有什么作用时怎么答? /223
911. 客户问为什么燃油表显示时快时慢时怎么答? /224
912. 客户问机油压力警报灯点亮说明什么时怎么答? /224
913. 客户问机油压力警报灯点亮的原因有哪些时怎么答? /224
914. 客户问 ABS 指示灯如何工作时怎么答? /225
915. 客户问 TCS 灯亮是怎么回事时怎么答? /225
916. 客户问汽车上有哪些辅助电器系统时怎么答? /225
917. 客户问为什么使用雨刮器和喷洗器时怎么答? /225
918. 客户问风窗除霜(雾)装置有什么作用时怎么答? /225
919. 客户问前风窗为什么采用曲面玻璃时怎么答? /226
920. 客户问组合显示屏有什么作用时怎么答? /226
921. 客户问双画面液晶显示有何优势时怎么答? /226
922. 客户问电动天窗有什么作用时怎么答? /226
923. 客户问电动天窗由哪些部件组成时怎么答? /227
924. 客户问电动天窗如何防水时怎么答? /227
925. 客户问电动天窗如何换气时怎么答? /227
926. 客户问座椅由哪些部件组成时怎么答? /227
927. 客户问座椅设计应满足哪些基本要求时怎么答? /227
928. 客户问座椅为什么要通风时怎么答? /228
929. 客户问座椅加热是什么原理时怎么答? /228
930. 客户问座椅的弹簧性能对汽车有何影响时怎么答? /228
931. 客户问侧门防撞杆起什么作用时怎么答? /228
932. 客户问智能钥匙起什么作用时怎么答? /229
933. 客户问智能钥匙 ECU 起什么作用时怎么答? /229
934. 客户问配备智能钥匙系统的车门手柄上有哪些部件时怎么答? /229
935. 客户问汽车防盗器有哪些功能时怎么答? /229
936. 客户问倒车雷达系统有什么作用时怎么答? /230
937. 客户问倒车雷达系统由哪些部件组成时怎么答? /230
938. 客户问倒车雷达如何工作时怎么答? /230
939. 客户问倒车雷达的探测覆盖范围有多大时怎么答? /230
940. 客户问倒车雷达有哪些探测盲区时怎么答? /231
941. 客户问汽车空调系统由哪些部分组成时怎么答? /231

