

汽车4S店轻松上岗系列

汽车4S店 销售顾问 上岗速成

安建伟 李彦军 主编

汽车4S店销售顾问岗位认知，
汽车4S店销售顾问文化素质，
汽车4S店销售顾问职业技能等内容



化学工业出版社

Sale Sparepart
Service Survey

汽车4S店轻松上岗系列

汽车4S店 销售顾问 上岗速成

安建伟 李彦军 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书以上岗就业为出发点,围绕汽车4S店销售顾问这个岗位,详细介绍了汽车4S店销售顾问的岗位认知、文化素质、职业技能,包括销售顾问基本要求、汽车销售专业要求、每日工作安排与落实、客户开发、销售导购、试乘试驾与达成协议、交车验车、跟踪回访客户八章内容。

本书资料丰富,均来自一线4S店相关培训内容,语言通俗易懂,突出实用性和专业性,具有很强的参考价值,能够帮助读者轻松上岗。

图书在版编目(CIP)数据

汽车4S店销售顾问上岗速成/安建伟,李彦军主编. —北京:
化学工业出版社,2015.1

(汽车4S店轻松上岗系列)

ISBN 978-7-122-22176-6

I. ①汽… II. ①安…②李… III. ①汽车-销售-岗前培
训-教材 IV. ①F766

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第249777号

责任编辑:辛田 陈景薇

装帧设计:王晓宇

责任校对:吴静

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10³/₄ 字数272千字 2015年1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

► FOREWORD



在我国逐步推进“十二五”规划之际，加强职业培训，不仅对培养技能创新型人才具有重要意义，而且对促进大学生就业具有重大作用；同时，加强职业培训，不断提高劳动者素质，对于加快实现我国经济发展方式的转变，也具有积极意义。我国当前的劳动力市场，结构性失业非常严重，大多行业由于产能过剩，劳动者失业或隐性失业人数较多，而有些行业却极其缺乏可胜任岗位需求的劳动力。就我国汽车产业来说，目前该行业的从业人数约有300万人，但按国际标准计算，与我国汽车产业现有规模相对应的汽车服务从业人员应该达到2000万人相比，尚有1700万汽车服务人员的缺口，这就需要对即将从业的人员进行培训以提高他们的技能，使其具有履行岗位职责的相应能力。

国务院《关于加强职业培训促进就业的意见》中指出：“大规模开展就业技能培训、岗位技能提升培训和创业培训，切实提高职业培训的针对性和有效性”。这就要求研发针对性和应用性更强的培训内容和方法，开发一批以职业能力为本位，以院校学生为主体的职业培训教材。同时，《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》要求：面向未升学的初高中毕业生、残疾人、失业人员等群体，充分利用职业院校资源广泛开展职业教育和培训，推进农民继续教育工程，加强课程和教材开发建设，创新农学结合、工学结合模式，推动一批县（市、区）在农村职业教育和成人教育改革发展方面发挥示范作用。

基于此，我们结合汽车4S店各岗位的特点和实际工作的需要，在充分调研和现场实操的基础上，开发了“汽车4S店轻松上岗系列”岗位培训图书五本，具体包括《汽车4S店店长上岗速成》、《汽车4S店车间主管上岗速成》、《汽车4S店美容主管上岗速成》、《汽车4S店服务顾问上岗速成》、《汽车4S店销售顾问上岗速成》。

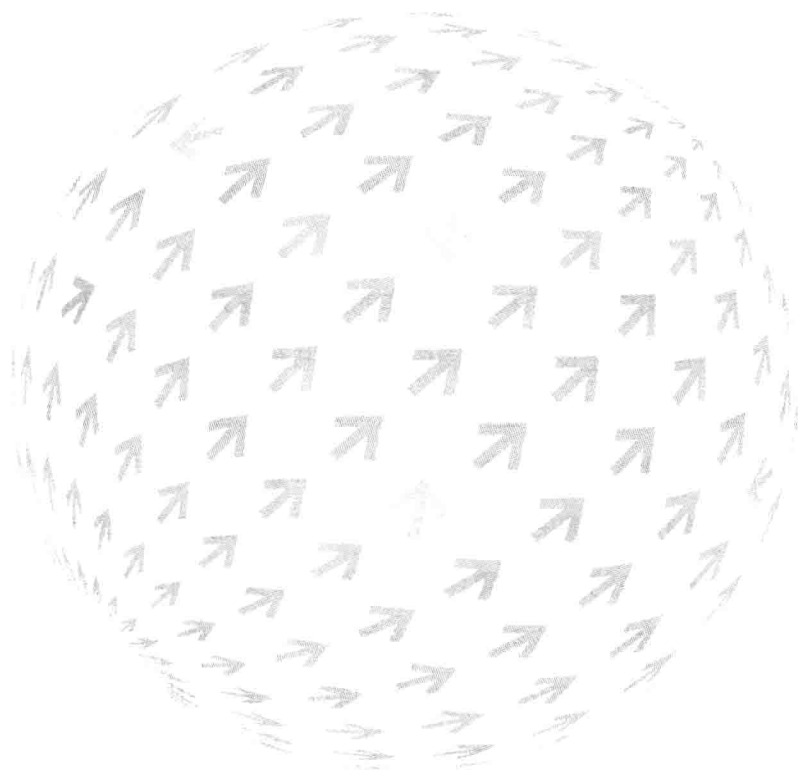
“汽车4S店轻松上岗系列”岗位培训图书突出了实用性和专业性的特点，既有基础性技能内容，又具有发展性、开放性的理念，重点指导学生、学员和操作者的技术运用能力、岗位从业能力和职业发展能力。该系列教材既能增强大专院校学生求职就业和胜任岗位的能力，又可加快提升他们职业生涯发展的能力，是一套具有较强实践指导性的教材和学习读本，可作为职业院校开展职工教育培训的教材。另外，该系

列教材通俗易懂，也适合于未升学的初高中毕业生、农民继续教育工程学员进行自学。

“汽车4S店轻松上岗系列”岗位培训图书由安建伟、李彦军主持编写，在编写过程中得到了众多汽车生产厂家和4S店的培训老师以及许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的还有刘明、刘军、刘涛、李敏、李高翔、钟华、钟运光、孙小平、张继军、江美华、周胜、李登华、李静、张艳红、王峰、杨雯、许华、宋健、李军、赵辉、刘婷、刘玮、田均平、李欢欢、李志国、宋春霞、滕宝红，全书最后由安建伟审核修订。同时，本书参阅了大量的文献资料，借出版之际，谨向相关人士表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，希望读者批评指正。

编者



 第一章	1
销售顾问基本要求	

 速成指引	1
---	---

作为汽车4S店销售顾问,了解工作的基本要求是做好汽车销售的前提,只有达到这些要求才能更快更好地成为一名优秀的汽车4S店销售顾问。

第一节 素质要求	2
一、工作职责	2
二、知识要求	3
三、技能要求	4
第二节 礼仪要求	5
一、个人礼仪要求	5
二、工作礼仪要求	8
相关链接 销售顾问需注意的不良习惯	9
速成回顾	12

 第二章	13
汽车销售专业要求	

 速成指引	13
--	----

作为汽车4S店销售顾问,了解和掌握汽车销售过程中各方面的专业知识要求,是开展汽车销售工作的前提。

第一节 汽车基本知识	14
一、汽车相关术语知识	14
二、车型相关知识	15
相关链接 汽车新术语	16
三、17位车辆识别代码	17
四、发动机相关知识	18
相关链接 发动机一些常用的术语	19
五、底盘相关知识	20
六、自动变速器挡位	21
七、汽车主要功能系统	22
八、汽车性能参数	23
九、汽车销售常用的英语术语	24
第二节 合同法规知识	24
一、合同文本格式拟订	24

范本：××市汽车买卖合同示范文本	25
二、合同的领用管理	29
三、合同的填写签订	30
四、合同条款内容规定	30
五、合同的变更、解除	30
第三节 消费信贷知识	31
一、信贷的含义与特征	31
二、消费信贷的含义与特征	31
三、消费信贷的种类	31
四、汽车消费信贷种类	32
五、汽车消费信贷的贷款类型及办理流程	33
六、汽车消费信贷的还款方式	35
第四节 车辆保险知识	36
一、车险构成	36
二、车险的种类	36
三、保险金额限额和赔偿限额	38
速成回顾	39



第三章

每日工作安排与落实

41



速成指引

41

作为汽车4S店销售顾问，了解和掌握汽车销售过程中各方面的专业知识要求，是开展汽车销售工作的前提。

第一节 每日形象自检	42
一、男销售顾问形象自检	42
二、女销售顾问形象自检	43
第二节 每日工作安排	43
一、时间清单分析	43
二、工作事项分析	44
三、制订工作计划	45
相关链接 汽车4S店销售顾问的时间管理	45
第三节 每日工作落实	46
一、工作前的准备	47
二、落实具体工作	47
三、每日工作总结	47
速成回顾	48

Chapter 4	第四章 客户开发	49
------------------	-----------------	----

	速成指引	49
--	-------------	----

有效的潜在客户开发工作可以使更多的客户来到展厅，进而创造更多的销售机会。开发潜在客户是一种拓展客户来源的高效率低成本的方法。

第一节	客户开发评估	50
一、	客户的分类	50
二、	潜在客户评估	50
第二节	寻找潜在客户	51
一、	潜在客户的开发渠道	51
二、	寻找客户	52
三、	客户的鉴定与跟踪	54
第三节	与潜在客户接触	55
一、	与客户接触前的准备工作	55
二、	与潜在客户进行接触沟通	56
三、	定期与潜在客户进行沟通	57
四、	争取潜在客户的途径	57
情景话术——	开发潜在客户过程	58
情景话术：	获得潜在客户资料	58
情景话术：	巧妙应对客户的拒绝	59
情景话术：	当客户要求介绍产品时（一）	60
情景话术：	当客户要求介绍产品时（二）	60
速成回顾		61

Chapter 5	第五章 销售导购	63
------------------	-----------------	----

	速成指引	63
--	-------------	----

作为汽车4S店销售顾问，对汽车的销售导购是非常重要的一个环节，客户接待、客户需求分析和产品的展示和介绍都对后面交易是否能成功奠定了基础。

第一节	客户接待	64
一、	客户电话接待	64
二、	客户展厅接待	65
相关链接	寒暄	67
相关链接	客户紧张的原因	70

第二节 客户需求分析	71
一、了解客户的需求	71
二、如何了解客户需求	74
三、对客户需求进行分析	77
第三节 产品展示与介绍	79
一、做好准备工作	79
二、六方位绕车介绍	80
三、FAB介绍法	82
情景话术——销售导购过程	85
情景话术：新客户的接待	85
情景话术：老客户的接待	85
情景话术：销售正题导入	86
情景话术：客户的购车背景	87
情景话术：客户需要解决的问题	87
情景话术：挖掘客户真正的需求	88
情景话术：客户解决问题的欲望	89
情景话术：产品展示前	90
情景话术：产品展示	90
情景话术：六方位绕车介绍	91
情景话术：激发客户的占有欲望	91
速成回顾	92



第六章

试乘试驾与达成协议

93



速成指引

93

试乘试驾与达成协议这一大环节直接决定了交易能否成功，汽车4S店销售顾问一定要把握好每项事宜，争取促成交易。

第一节 客户试乘试驾	94
一、了解试乘试驾	94
二、试乘试驾前的准备	95
三、客户试乘试驾	98
四、客户试车后	101
第二节 议价与达成协议	105
一、报出汽车价钱	105
二、客户异议处理	106
三、促成交易	112
四、达成交易	115

范本：汽车销售合同范本	116
相关链接 汽车贷款办理	118
五、成交失败处理	120
情景话术——客户试乘试驾过程	121
情景话术：主动邀约试乘试驾	121
情景话术：试乘	121
情景话术：试启动	121
情景话术：试起步	122
情景话术：试隔音	122
情景话术：试提速	122
情景话术：试刹车	122
情景话术：试转弯	123
情景话术：试悬挂	123
情景话术：试顿挫感	124
情景话术：试驾过程	124
情景话术：价格异议	125
情景话术：避免异议	125
情景话术：消除异议	126
情景话术：成交控制	127
情景话术：客户成交满意	127
速成回顾	128



第七章 交车验车

129



速成指引

129

交车验车这个过程为后面客户回到售后服务做了基础，因此在这个过程中不仅要注重交车验车方面的事宜，还要积极开展有关客户售后服务的准备工作。

第一节 了解交车的流程	130
一、交车准备工作	130
二、提车前相关事宜	132
三、陪同客户提车	133
四、交车相关事宜	135
第二节 交车后的相关事宜	136
一、协助办理车辆保险	136
相关链接 汽车投保	137
相关链接 新车手续办理	140

二、其他事宜	142
情景话术——交车验车过程	143
情景话术：热情交车	143
情景话术：说清服务事项与流程	143
速成回顾	144



第八章 跟踪回访客户 146



速成指引 146

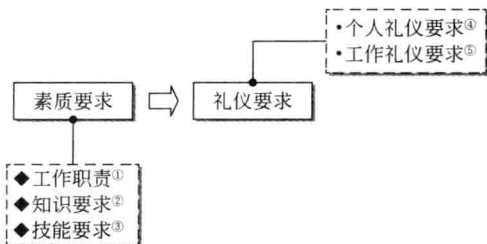
跟踪回访客户，帮助客户处理售后事项，这不仅是对客户的负责，还是引导客户到店里进行汽车保养和维修等售后服务的重要途径。

第一节 跟踪与回访	147
一、服务跟踪方式	147
二、销售顾问回访	147
三、客户定期跟踪	149
第二节 客户投诉处理	149
一、应对投诉的心理准备	150
二、客户投诉处理步骤	150
三、客户抱怨处理原则	151
四、客户抱怨处理方法	151
第三节 保险理赔服务	153
一、汽车理赔接待流程及沟通技巧	153
二、准确判断案件类型	154
情景话术——跟踪服务过程	155
情景话术：服务事项提醒	155
情景话术：征询客户意见	156
情景话术：持续开发客户需求	157
情景话术：缓和客户态度	157
情景话术：找出问题根源	158
情景话术：提出解决方案	158
情景话术：让客户从投诉到忠诚	159
速成回顾	160
测试题	161

第一章 销售顾问基本要求

速成指引

作为汽车4S店销售顾问，了解工作的基本要求是做好汽车销售的前提，只有达到这些要求才能更快更好地成为一名优秀的汽车4S店销售顾问。



图示说明

① 工作职责包括汽车4S店销售顾问的具体工作内容，如客户开发、销售导购、试乘试驾、销售成交、客户跟踪等工作。熟悉和掌握汽车4S店销售顾问的工作要求，包括工作前的早会要求、工作期间的要求等。

② 知识要求包括产品知识、竞争汽车相关知识、市场与行业知识等汽车顾问需掌握的知识要求。

③ 技能要求包括销售顾问需掌握的拥有驾驶执照、客户关系管理、保险理赔知识、推销谈判技巧等技能要求。

④ 个人礼仪要求包括汽车4S店销售顾问需掌握的着装礼仪、举止礼仪等礼仪要求。

⑤ 工作礼仪要求包括汽车4S店销售顾问工作中需掌握的礼仪，包括握手礼仪、交谈礼仪、接送名片礼仪、递茶水礼仪等。

第一节 素质要求

一、工作职责

1. 了解销售顾问

汽车4S店销售顾问是指汽车4S店里为客户提供顾问式的专业汽车消费咨询和导购服务的汽车销售服务人员，其工作范围实际上也就是从事汽车销售的工作，但其立足点是以客户的需求和利益为出发点，向客户提供符合客户需求和利益的产品销售服务。

汽车4S店销售顾问具体工作包含：客户开发、销售导购、销售洽谈、客户试驾、销售成交、客户跟踪等基本过程。汽车4S店销售顾问工作也会涉及到汽车保险、上牌、装潢、交车、理赔、年检等业务的介绍、成交或代办。

2. 销售顾问的工作要求

汽车4S店销售顾问在销售经理的领导下，负责汽车4S店产品的销售工作，努力完成每月的销售任务。汽车4S店销售顾问需按公司的工作要求来做，具体的工作要求如下。

(1) 按照公司管理规定按时上、下班，不得迟到、早退和旷工，不得打电话和发短信请假。

(2) 在工作时间内，一律着工作牌，保持良好的形象；在参加各种重要会议、车展以及各种重要活动时，必须保持公司标准着装。

(3) 每天早会期间汽车4S店销售顾问向销售经理汇报前一天的客户接待情况、意向客户级别情况和接收单情况。

(4) 早会结束后，认真打扫责任内的卫生，注意保持汽车展场、展厅地面、展车、展台、资料架、车前牌以及垃圾桶等公司内、外的清洁。

(5) 销售顾问按顺序接待客户，严格按照客户接待流程热情大方、认真、专业地向客户介绍产品和提供各项服务。

(6) 汽车4S店销售顾问应向客户索要电话以方便跟进客户，并按规定认真建立填写两表一卡，应保持跟进卡的清洁，不能在跟进卡上乱写乱画。

(7) 每天及时回访客户，跟进时间最好为9：30～11：30，也可根据自己需求来定，同时做好一级回访工作及时提醒客户进行车辆保养，客户跟进卡每天17：00送到销售经理处检查签字。

(8) 客户试乘试驾必须事先登记，无驾照的客户绝不允许试驾，试驾时必须由销售顾问全程陪同按照公司制定的试驾路线进行试驾，试乘试驾时严格按照试乘试驾规定来进行，对不按规定试驾的客户，销售顾问应停止试驾。

(9) 销售顾问严格执行公司的报价及优惠政策，不允许向客户高报价，不允许未经销售经理同意向客户提供优惠或赠送公司指定的优惠政策以外的价格或装饰品。

(10) 销售顾问应保持办公场所的清洁，办公服务器应有序放置，办公电话不能公话私打，办公室内不能谈与工作无关的话题。

(11) 销售顾问交车时应按照交车流程进行交车，并认真介绍售后服务人员及售后相关责任人员，交车完毕后的1小时内应向客户打感谢电话。

(12) 听从管理，服从分配，遵章守纪，与同事之间团结互助，不做有损公司信誉和利益的事情。

(13) 认真完成领导交给的其他工作。

二、知识要求

1. 产品知识

丰富的产品专业知识是汽车销售核心的问题。汽车4S店销售顾问应对自己所销售的汽车产品有一个全面、深入的了解，对竞争品牌的产品有深入的认识，非常熟悉汽车相关的专业知识。

(1) 了解自己所销售的汽车产品 想成为一个专业的、高效率的汽车4S店销售顾问，首先要先了解自己所销售的汽车产品，这是销售汽车的前提知识，需要了解的汽车产品知识如下图所示。

知识一	汽车品牌创建历史，该品牌在业界的地位与价值
知识二	制造商的情况，包括设立的时间、成长历史、企业文化、产品的升级计划、新产品的研发情况、企业未来的发展目标
知识三	汽车产品的结构与原理、与其他竞争产品相比较的优势与卖点
知识四	应用于汽车的新技术、新概念，如ABS、EBD、EDS、GPS、全铝车身、蓝牙技术等
知识五	对某些追新求异的客户，应该在新技术的诠释上超过竞争对手
知识六	汽车贷款常识，汽车保险常识，汽车维修与保养常识，汽车驾驶的常识，汽车消费心理方面的专业知识，其他与汽车专业相关的知识
知识七	世界汽车工业发展的历史，对一些影响汽车工业发展的历史事件要知根知底

销售顾问所售汽车产品知识

(2) 要了解竞争汽车的产品知识 现在，已经上市的汽车品牌繁多，每个品牌都各有特点，汽车4S店销售顾问要想成功销售本公司汽车产品，还要了解竞争汽车的产品知识，再巧妙地突出所售汽车的特色与优势，以求更好的吸引顾客。

汽车4S店销售顾问要了解竞争汽车的知识需掌握下图几个方面的情况。

情况一	品牌优势，包括品牌历史、品牌知名度和影响力、品牌给予客户的附加价值等
情况二	产品优势，产品的技术特点、性能水平、重要差别等各类产品销售情况、相对的优缺点等
情况三	特殊销售政策，正在进行或已经进行过的销售活动，经销商对客户的承诺
情况四	销售商的情况，该销售商的成长历史、企业文化现状、经营现状、企业领导人的特质、汽车销售顾问的专业能力情况、客户对他们的评价等

了解竞争汽车需掌握的情况

一般情况下，客户在选购汽车时，会要求对同类产品进行比较，如果汽车4S店销售顾问不清楚竞争产品与竞争商家的情况，很难向客户阐明自己的销售主张，从而影响他们决策。

2. 市场与行业知识

汽车4S店销售顾问需要了解市场与行业知识，例如经济波动对客户购买行为会产生的影响，客户在经济高涨和经济衰退时期会有不同的购买模式和特征。随着经济环境的变化，

了解客户的购车需求，随时调整销售技巧，从而更快更有效地促进汽车产品的交易。

一般情况下汽车4S店销售顾问更主要的是要了解目前客户的知识，包括客户的采购政策、购买模式、习惯偏好以及客户提出的产品服务。

3. 公司相关信息

汽车4S店销售顾问必须了解公司的发展历史、企业文化、规模、经营现状、股东情况、未来的发展方向与目标、客户对自己所在公司的评价与口碑，借此来强化客户的认同。

通过对企业发展前景的描绘增强客户的购买信心，通过对公司的热爱、对公司老板的敬佩等方面真实情感的表露，让客户感觉到这是一家说到做到、有良好企业文化和发展前景的企业，促使他们尽快做出购买决定。

公司知识一般包括公司的历史和成就、公司现有地位和战略目标、组织结构、主要负责人、企业经营理念以及公司开展销售活动的有关政策。

在销售过程中，汽车4S店销售顾问经常会遇到客户要求降价、修改产品、更快交货以及提供更优惠的信用条件等问题。对这些情况的处理，必须借助公司政策的指导。

三、技能要求

作为汽车4S店的销售顾问，必须要掌握销售汽车的各项技能要求。

1. 拥有驾驶执照

作为汽车4S店销售顾问，需要陪同客户试乘试驾，因此必须有驾驶执照。汽车4S店销售顾问如果会驾驶，还可以在为客户介绍过程中更加具体地为客户推介。

2. 客户关系管理

客户关系管理是汽车4S店销售顾问的重要工作，其中主要包括客户开发、电话回访、提高客户满意度、客户抱怨处理等。掌握客户关系管理能力是销售顾问开发和维护客户的有力保障。

3. 保险理赔知识

客户购车后一般都需要办理保险事宜，汽车4S店销售顾问需要向客户介绍并帮助办理保险理赔，因此汽车4S店销售顾问要掌握汽车保险办理和理赔的服务流程，了解保险和理赔相关的知识。

4. 推销谈判技巧

汽车4S店销售顾问要最终实现产品的销售，必须掌握和运用一些基本的推销方法和谈判技巧。

(1) 识别潜在客户 识别潜在客户可以有許多线索来源，如现有客户、供应商、行业协会、工商名录、电话簿、报纸、杂志等。

(2) 访问客户前准备 在识别出潜在客户后，就要确定访问的目标客户，尽可能多地收集目标客户的情况，并有针对性地拟定访问时间、访问方法和销售战略。

(3) 确定接近方法 汽车4S店销售顾问应该准备好初次与客户见面时的问候，以自己良好的行为举止促使双方关系有一个良好的开端。

(4) 展示与介绍产品 汽车4S店销售顾问应知道如何才能引起客户注意，使客户产生兴趣，激发客户欲望，最后使之付诸购买行动。

(5) 客户异议处理 汽车4S店销售顾问在向客户介绍和推销产品时，客户一般会产生

抵触心理，并提出反对的看法。汽车4S店销售顾问就需要相应的技巧，引导客户的情绪，使他们放弃反对意见，接受自己的建议和观点。

(6) 达成交易 汽车4S店销售顾问需要掌握如何判断和把握交易时机的技巧，必须懂得如何从客户的语言、动作、评论和提出的问题中发现可以达成交易的信号。

(7) 后续工作 交易达成后，汽车4S店销售顾问就需要着手认真履行合同，保证按时、按质、按量交货，并就产品的安装、使用、保养、维修等做好指导和服务。

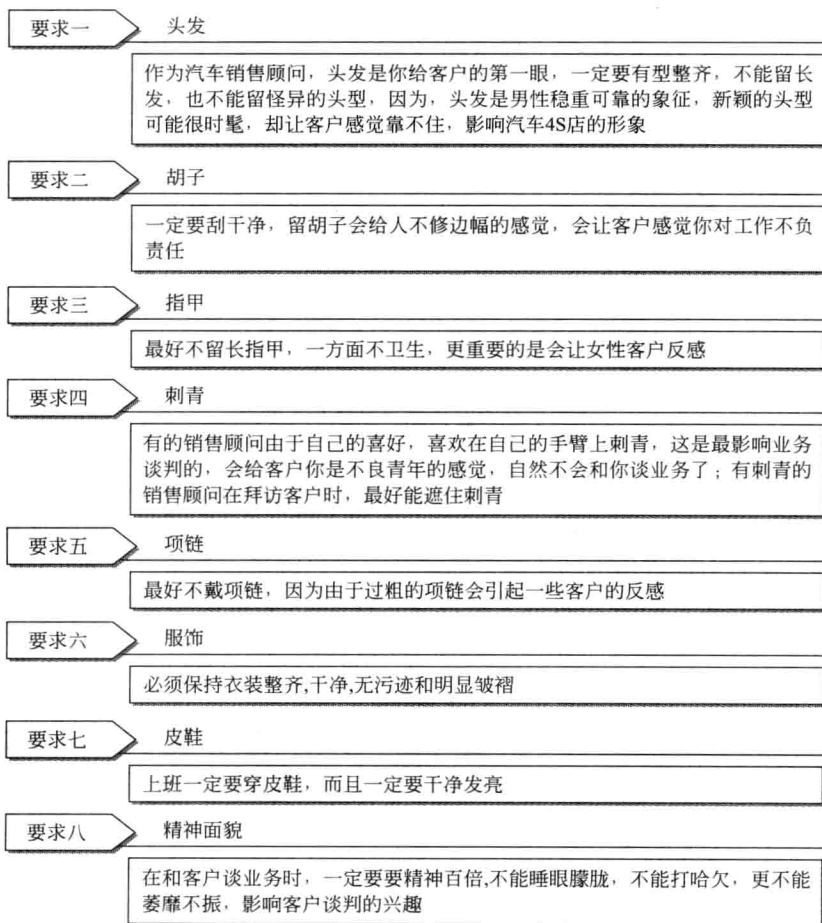
第二节 礼仪要求

一、个人礼仪要求

1. 仪容与着装礼仪

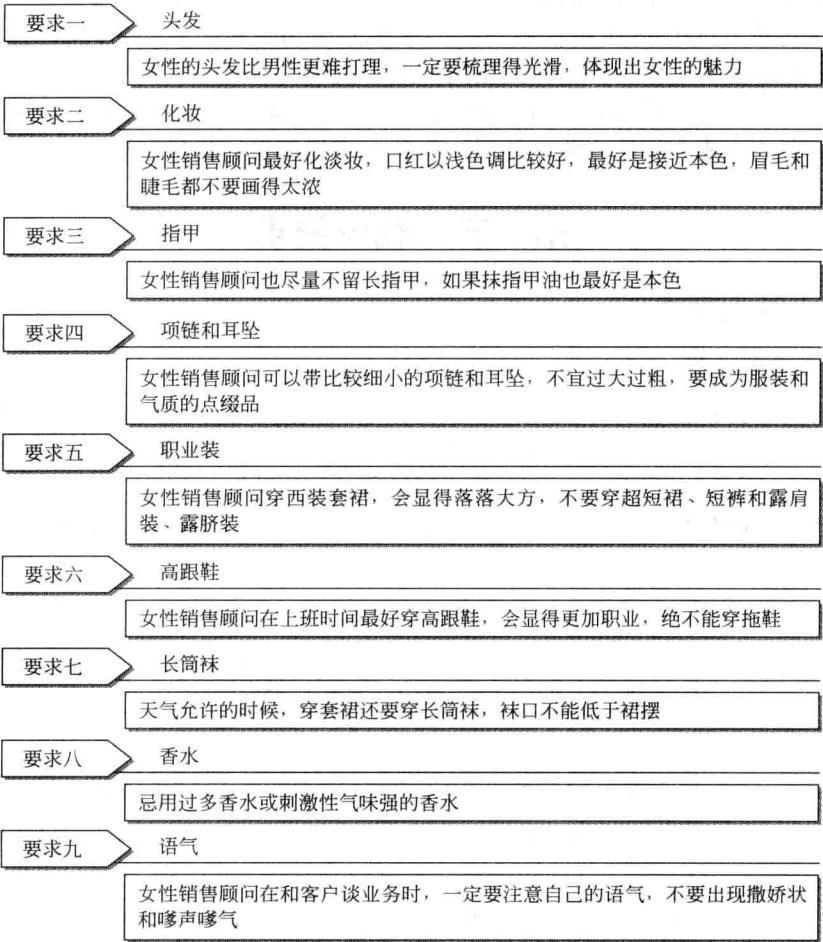
销售顾问留给客户的第一印象往往是最深刻而长久的，而销售顾问留给客户的第一印象则是把握在自己手中的。必须从细微处着手去建立与客户相处的信心，并主动创造良好的销售氛围。所以，销售顾问要有以下的仪容及着装规范。

(1) 男销售顾问的仪容与着装规范 男销售顾问的仪容与着装规范要求如下图所示。



男销售顾问的仪容与着装规范要求

(2) 女销售顾问的仪容与着装规范 女销售顾问的仪容与着装规范要求如下图所示。



女销售顾问的仪容与着装规范要求

2. 坐姿礼仪

汽车4S店销售顾问到客户处拜访时，千万不要太随便地就坐下，因为这样不但不会让客户觉得亲切，反而会觉得你不够礼貌。即使是在自己家里，虽然可以随意一些，但还是需要注意自己的举止形象，以表示对客人的尊重。汽车4S店销售顾问的坐姿要求，具体如下表所示。

坐姿要求

序号	类别	具体要求	注意事项
1	入座	(1) 入座要轻、稳、缓，走到座位前，转身后半轻稳地坐下 (2) 女士入座时，若是裙装，应用手将裙子稍稍拢一下，不要坐下后再拉拽衣裙，那样不优雅 (3) 如果椅子位置不合适，需要挪动椅子的位置时，应当先把椅子移至欲就座处，然后入座 (4) 入座时，神态从容自如，嘴唇微闭，下颌微收，面容平和自然	(1) 正式场合一般从椅子的左边入座，离座时也要从椅子左边离开 (2) 待坐在椅子上再移动位置，是有违社交礼仪的