



汽车专业“十二五”规划教材

QICHE XIAOSHOU YU FUWU LIUCHENG

汽车销售 与服务流程

主编 张妍 王岩 陈明华



中国建材工业出版社

汽车专业“十二五”规划教材

汽车销售与服务流程

主 编 张 妍 王 岩 陈明华

副 主 编 王晓雅

中国建材工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

汽车销售与服务流程 / 张妍, 王岩, 陈明华主编

— 北京 : 中国建材工业出版社, 2016.2

ISBN 978-7-5160-1381-6

I. ①汽… II. ①张… ②王… ③陈… III. ①汽车—
销售—高等教育—教材②汽车—销售管理—商业服务—
高等教育—教材 IV. ①F766

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第030605号

内 容 提 要

本书根据职业岗位的要求,以汽车销售和服务岗位为主线,以学习任务为中心,整合汽车销售和服务流程的内容,构建了以任务为中心,集情境导入、任务目标、知识讲解、任务实施、任务评价为一体的课程内容。本书共包括三个项目,分别是汽车销售与服务概述、汽车销售流程、汽车服务流程。本书通过汽车销售与服务流程的实际案例教学,使汽车相关专业学生全面、系统地掌握汽车销售与服务的知识和技巧,以满足职业岗位群的实际需要和培养具有分析及解决汽车销售与服务领域工作实际问题的复合型应用人才。

本书可作为职业院校汽车相关专业学生学习汽车销售与服务流程的理论教材,也可用作汽车从业人员业务培训的教學用书。

汽车销售与服务流程

主 编: 张 妍 王 岩 陈明华

出版发行: 中国建材工业出版社

地 址: 北京市海淀区三里河路1号

邮 编: 100044

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 三河市祥达印刷包装有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 11.75

字 数: 271千字

版 次: 2016年2月第1版

印 次: 2016年2月第1次

定 价: 28.00元

本社网址: www.jcbs.com.cn

前言

随着汽车销售和服务企业的发展,社会对汽车企业各个岗位工作人员的要求越来越高。本书根据职业岗位的要求,以汽车销售和服务岗位为主线,整合了汽车销售与服务流程的内容。整体而言,本书具有以下特色:

(1) 内容系统,重点突出。全书内容以汽车销售与服务过程中的实际应用为导向,系统地阐述了汽车销售服务中心的组织构架与岗位设置、汽车销售与服务人员的形象礼仪及业务素质、客户的开发、潜在客户的接待、客户个性化需求的分析、新车的展示、试乘试驾、报价并达成交易、新车交付及客户跟踪、汽车服务的基本流程、预约客户、服务准备、接车制单、掌控维修进度、质检及内部交车、交车结算以及回访客户等相关知识。各部分内容均重点讲述实际操作中的要点及要求,有利于学生在掌握基本理论的前提下,快速提高实践能力。

(2) 形式新颖,图表丰富。全文用“项目”支起知识框架,以“任务”引领知识讲解,每个“任务”中均设有知识目标和技能目标,并以案例式的“任务导入”开篇,以实践型“任务实施”及量化式“任务评价”收尾。此外,文中还穿插了丰富的流程示意图、各种样式表格以及拓展型的“知识角”。这种形式可激发学生开展探索式的学习,也可将理论知识形象化、将实践知识程序化,有利于学生理解正文内容并及时巩固所学知识。

(3) 通俗易懂,操作性强。全文内容不涉及晦涩的专业术语,语言简洁,通俗易懂。同时,全文从内容到形式、从文字到图表都贯穿着“实践精神”,可操作性极强,便于学生将所学知识运用到实际工作中,迅速提高实践能力。

本书由张妍、王岩、陈明华担任主编,由王晓雅担任副主编。由于作者水平有限,加上时间仓促,书中的缺点疏漏在所难免,恳请专家和读者批评指正。

编者

2016年1月

目 录

项目一 汽车销售与服务流程概述	1
任务一 了解汽车销售与服务企业的组织架构与岗位设置	2
任务导入	2
知识讲解	3
一、特约销售服务中心的组织架构与岗位设置	3
二、综合汽车维修厂的组织架构与岗位设置	9
三、汽车快修店的组织架构与岗位设置	10
任务实施	11
任务评价	12
任务二 熟悉汽车销售与服务人员商务礼仪	12
任务导入	12
知识讲解	13
一、汽车品牌理念中的形象和礼仪	13
二、汽车销售与服务人员的仪容要求	14
三、汽车销售与服务人员的仪表要求	15
四、汽车销售与服务人员的仪态要求	16
五、汽车销售与服务人员的沟通礼仪	20
任务实施	23
任务评价	23
任务三 掌握汽车销售与服务人员的业务素质	24
任务导入	24
知识讲解	25
一、汽车销售与服务人员的基本素质	25
二、汽车销售与服务人员的心理素质	26

三、优秀汽车销售与服务人员应具备的重要条件	27
四、汽车销售人员应具备的知识体系	28
五、汽车服务人员应具备的知识体系	29
任务实施	30
任务评价	31
项目二 汽车销售流程	33
任务一 掌握客户开发的基本知识	34
任务导入	34
知识讲解	35
一、客户开发的目的	35
二、客户开发的流程	36
三、客户开发的渠道	36
四、客户开发的准备与方法	38
五、客户资格审查	42
任务实施	44
任务评价	45
任务二 在展厅接待潜在客户	45
任务导入	46
知识讲解	46
一、展厅接待的目的	46
二、展厅接待的流程	47
三、展厅接待的操作及要点	47
四、展厅接待的技巧	52
任务实施	53
任务评价	53
任务三 确立客户个性化需求	54
任务导入	55
知识讲解	55
一、需求分析的目标	55
二、需求分析的流程	56
三、需求分析的操作及要点	56
任务实施	62
任务评价	62

任务四 为客户展示新车	63
任务导入	63
知识讲解	64
一、新车展示的流程	64
二、新车展示的准备	65
三、新车展示的技巧	65
四、新车展示实例——用六方位绕车法介绍别克君威	69
任务实施	73
任务评价	74
任务五 邀请客户试乘试驾	75
任务导入	75
知识讲解	76
一、试乘试驾的目的	76
二、试乘试驾的方式	76
三、试乘试驾的流程	77
四、试乘试驾的操作及要点	78
五、试乘试驾的沟通实例	81
任务实施	83
任务评价	84
任务六 报价并达成交易	85
任务导入	85
知识讲解	86
一、报价并达成交易的流程	86
二、报价并达成交易的操作要点	87
三、报价并达成交易的技巧	87
任务实施	91
任务评价	92
任务七 做到完美交车	92
任务导入	92
知识讲解	93
一、新车交付的流程	93
二、新车交付的操作及要点	94
任务实施	100
任务评价	101



任务八 进行客户跟踪	102
任务导入	102
知识讲解	103
一、客户跟踪的流程	103
二、客户跟踪的操作要点	104
三、客户抱怨的处理	104
四、保险理赔的处理	108
任务实施	111
任务评价	113
项目三 汽车服务流程	115
任务一 了解汽车基本服务流程	116
任务导入	116
知识讲解	117
一、规范服务流程的作用	117
二、常见的汽车服务流程	117
三、汽车服务流程实例——宝马 4S 店售后服务流程	118
任务实施	122
任务评价	127
任务二 预约客户	127
任务导入	128
知识讲解	129
一、预约的目的及方式	129
二、客户预约的流程	130
三、预约服务的操作要点和注意事项	130
四、电话预约的专业话术	134
任务实施	136
任务评价	136
任务三 做好服务准备	136
任务导入	137
知识讲解	137
一、相关工作人员	138
二、准备工作的流程	138
三、准备工作的操作要点	139
任务实施	141

任务评价	142
任务四 接车制单	142
任务导入	143
知识讲解	144
一、相关工作人员	144
二、接车制单的流程	144
三、接车制单工作的操作及要求	145
任务实施	149
任务评价	149
任务五 掌控维修进度	150
任务导入	150
知识讲解	151
一、相关工作人员	151
二、维修进度管控的流程	153
三、维修进度管控工作操作过程及要求	153
任务实施	155
任务评价	156
任务六 质检、内部交车	156
任务导入	156
知识讲解	157
一、相关工作人员	157
二、质检、内部交车的流程	158
三、质检交车工作操作过程及要求	159
任务实施	162
任务评价	162
任务七 交车结算	162
任务导入	163
知识讲解	164
一、相关工作人员	164
二、交车结算的流程	164
三、交车结算的操作及要求	165
任务实施	169
任务评价	171



任务八 做好客户回访	171
任务导入	172
知识讲解	173
一、相关工作人员	173
二、客户回访的流程	173
三、客户回访的操作及要求	174
任务实施	177
任务评价	178

项目一 汽车销售与服务流程概述



学习目标

- 了解汽车销售与服务企业的组织架构与岗位设置
- 熟悉汽车销售与服务人员的商务礼仪
- 掌握汽车销售与服务人员的业务素质

任务一 了解汽车销售与服务企业的组织架构与岗位设置

知识目标

- ★ 了解特约销售服务中心的组织架构与岗位设置
- ★ 了解综合汽车维修厂的组织架构与岗位设置
- ★ 了解汽车快修店的组织架构与岗位设置

技能目标

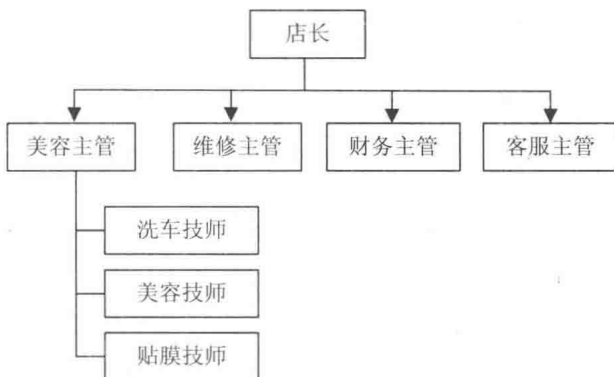
- ★ 能根据所学知识对某公司的组织架构进行调整

任务导入

如何根据实际情况设计组织架构图？

王师傅是光明快修店的老板，平时主要的业务是修车和洗车，主要的工作由王师傅自己和自己的徒弟小李承担。由于口碑很好，越来越多的车主选择来光明快修店修车和洗车。最近，有客户建议王师傅扩大店面，同时再增加一些如汽车美容之类的新业务。王师傅听了客户的建议后很心动，一方面，扩大业务后可以将自己的店越做越大；另一方面，赚更多的钱可以让自己的家庭过上更好的生活。

经过一段时间的考虑，王师傅决定首先设计一个组织架构图，并以此为依据购置新设备，并雇佣相关的工作人员（王师傅设计的组织架构图如下图所示）。最终王师傅决定让自己担任店长，并兼任维修主管，负责店内的管理工作和主要的维修工作；让徒弟小李担任美容主管，并兼任洗车技师和美容技师，负责店内的洗车工作、美容工作和少量的维修工作；让自己的妻子担任财务主管，并负责店内的收银工作及后勤工作；重新雇佣一个贴膜技师，负责协调美容主管的工作，与小李共同完成汽车美容工作；重新雇佣一个客服主管，主要负责店内的采购、仓库管理、及所有的客户服务工作。



问题:

1. 王师傅设计的组织架构图是够合理? 为什么?
2. 王师傅对汽修店的业务扩大的范围是否合理?
3. 如果你是光明汽修店的老板, 你会如何设计汽修店的组织架构?

知识讲解

一、特约销售服务中心的组织架构与岗位设置

汽车特约销售服务中心又称“4S店”,是集整车销售(Sale)、零配件(Spare part)、售后服务(Service)、信息反馈(Survey)于一体的专门经营一种品牌的汽车销售服务店。不同品牌4S店的组织架构大同小异,岗位设置名称略有区别。以下介绍常见的4S店公司整体、销售部门及售后服务部门的组织架构与岗位设置。

知识角

什么是组织架构

组织架构是企业的流程运转、部门设置及职能规划等最基本的结构依据,是在企业管理要求、管控定位、管理模式及业务特征等多因素影响下,在企业内部组织资源、搭建流程、开展业务、落实管理的基本要素。

(一) 4S店的整体组织架构与岗位设置

1. 组织架构

以某品牌4S店的整体组织架构为例,如图1-1所示。

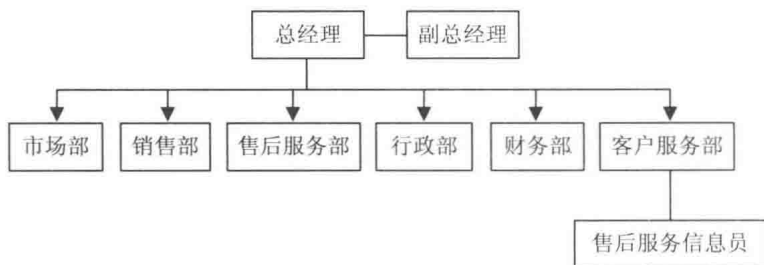


图 1-1 某品牌 4S 店的整体组织架构图



知识角

4S 店的优势

➤ 信誉度方面

4S 店有一系列的客户投诉、意见、索赔的管理系统，给车主留下了良好的印象，而普通改装店由于人员素质、管理等问题，经常是出了问题找不到负责的，相互推诿，互相埋怨，给车主留下了非常恶劣的形象。以前 4S 店没有经营汽车用品，车主是没有选择的，只有去零售改装店，现在 4S 店有经营这方面业务，肯定不会舍近求远的，4S 店将是他们的第一选择。

➤ 专业方面

由于 4S 店只针对一个厂家的系列车型，有厂家的系列培训和技术支持，对车的性能、技术参数、使用和维修方面都是非常的专业，做到了“专而精”。而汽车用品经销商接触的车型多，对每一种车型都不是非常的精通，只能做到“杂而博”，在一些技术方面多是只知其一，不知其二。所以在改装一些需要技术支持和售后服务的產品时，4S 店是有很大优势的。

➤ 售后服务保障方面

随着竞争的加大，4S 店商家越发注重服务品牌的建立，加之 4S 店的后盾是汽车生产厂家，所以在售后服务方面可以得到保障。如果在 4S 店改装的车能对车主承诺保修，消除车主的后顾之忧，那将是吸引车主改装的重要手段之一，在 4S 店改装一些技术含量高的产品是车主的首选，同时还可以避免与零售改装店直接的价格竞争。

➤ 人性化方面

在 4S 店让车主真正的享受到“上帝”的感觉，累了有休息室，渴了有水喝，无聊可以看杂志、书刊、报纸、上网，如果急着用车还有备用车供你使用，整个流程有专门的服务人员为你打理，不用自己操心就完成整个业务。而汽车用品改装店这些方面根本做不到。

➤ 个性化方面

同样一个事物有好的一面同样会展露弱的一面，维修站的配件均为原厂配件，但是由于考虑到生产厂家的利益，配件也在不断改变，由中标的配件厂家提供的配件根据车型的

更新考虑到利益也同样有很多冷件（不常维修的配件）得不到提供，个性化就表现在你想不到的由4S店来帮你做到，维修工时和冷件为4S店的主要赢利来源。

2. 岗位设置

各部门主要岗位设置及工作职责如下：

（1）总经理 / 副总经理：1人，必要时设分管副总经理1~2人。上级：董事会；下级：各职能部门经理 / 主管。主要工作职责：① 落实国家及行业的各项法律规定；② 负责公司整体经营状况、管理、服务质量等；③ 领导公司各部门工作，负责经营政策计划并监督实施；④ 完成汽车厂家要求在当地的市场占有率、销量、客户满意度等各项业绩指标。

（2）市场部总监：1人。上级：总经理；下级：部门人员，如广告、促销、公关等人员。主要工作职责：① 负责维护和推广品牌的品牌形象和品牌个性；② 策划、组织、实施区域内的市场推广计划、促销活动及媒体公关工作；③ 研究、分析竞争对手市场策略，提高自身市场活动的效率。

（3）行政部经理：1人。上级：总经理；下级：部门人员若干人，人数根据实际情况确定。主要工作职责：① 负责行政办公、硬件设施维护管理、部门运作流程的规范、安全、食堂、宿舍等其他后勤相关工作；② 负责人员招聘管理及实施；③ 人员培训及考核；④ 建立和实施人员激励机制、发展计划。必要时可将人力资源部分离出来，单独成部。

（4）财务部经理：1人。上级：总经理；下级：部门人员，如会计、出纳等财务相关人员。主要工作职责：① 直接向总经理负责，管理财务相关工作；② 按照汽车厂家的有关财务政策进行日常运作。

（5）客户服务部经理：1人。上级：总经理；下级：部门人员，如客户服务人员若干人。主要工作职责：① 负责客户分类、档案管理；② 客户关系的维护，对公司的客户满意度负责；③ 处理客户投诉等与客户相关的事务。

（二）4S店销售部组织架构与岗位设置

1. 组织架构

以某品牌4S店销售部门的组织架构为例，如图1-2所示。

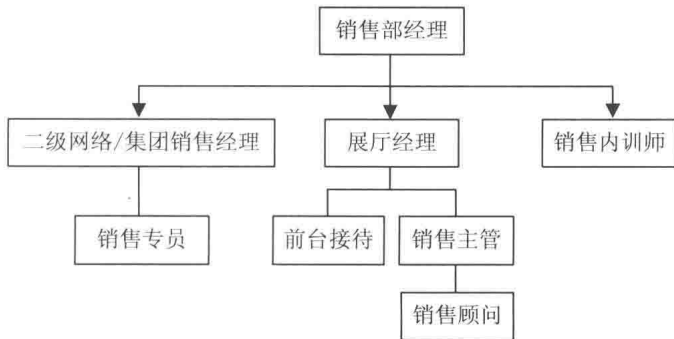


图 1-2 某品牌4S店销售部门的组织架构图

2. 岗位设置

销售部门各主要岗位设置及工作职责如下：

(1) 销售部经理：1人。上级：总经理；下级：二级网络 / 集团销售经理、展厅经理、销售内训师。主要工作职责：① 负责完成总经理下达的当地的市场占有率、销量、客户满意度等销售业务指标；② 建立、培养和管理一支以客户为中心、训练有素的销售队伍；③ 大客户管理；④ 严格执行汽车厂家营销运作标准等。

(2) 二级网络 / 集团销售经理：1人。上级：销售部经理；下级：销售专员若干人。主要工作职责：① 负责销售网络开拓及规范；② 集团、政府的车改信息收集；③ 培训二级网络、销售专员等。

(3) 展厅经理：1人。上级：销售部经理；下级：销售主管若干人（下辖销售顾问）、前台接待员。主要工作职责：① 负责展厅的管理；② 任务目标的执行；③ 日、周、月进度的掌控等。

(4) 销售内训师：1人，可以由展厅经理兼任。上级：销售部经理；下级：销售主管、销售顾问等。主要工作职责：① 负责落实汽车厂家对品牌授权销售服务中心的培训计划及培训相关要求；② 销售培训的组织及授课。

(三) 4S 店售后服务部组织架构与岗位设置

1. 组织架构

以某品牌 4S 店售后服务部门的组织架构为例，如图 1-3 所示。

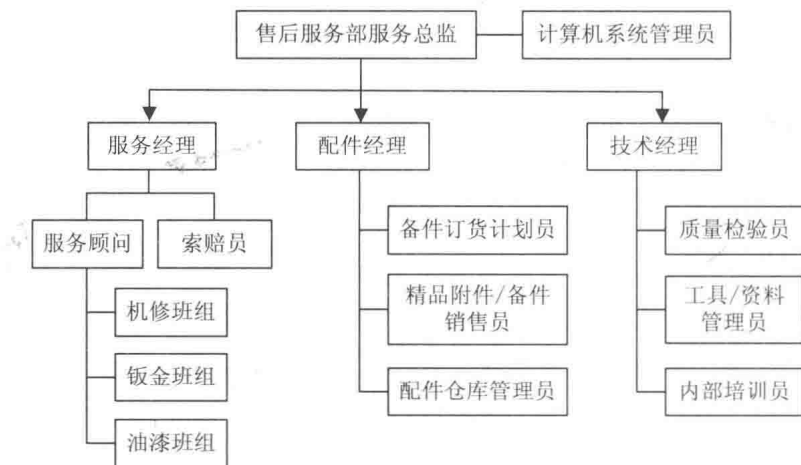


图 1-3 某品牌 4S 店售后服务部门的组织架构图

2. 岗位设置

售后服务部门各主要岗位设置及工作职责如下：

(1) 服务总监：1人。上级：总经理或分管副总经理；下级：服务经理、配件经理、技术经理。主要工作职责：负责汽车厂家对特约售后服务中心要求的全面管理工作。

(2) 服务经理：1人。上级：服务总监；下级：服务顾问、索赔员。主要工作职责：

① 负责制定、安排和协调服务工作具体开展，协调服务顾问、索赔员、收银员、维修车间、配件部门之间的关系；② 负责解决服务过程中与客户发生的纠纷，主持重大质量事故和客户投诉的处理。

(3) 配件经理：1人。上级：服务总监；下级：配件订货计划员、精品附件 / 备件销售员、配件仓库管理员。主要工作职责：负责保证维修所需的充足的配件供应，并对配件的质量负责。

(4) 技术经理：1人。上级：服务总监；下级：质量检验员、工具 / 资料管理员、内部培训师。主要工作职责：① 负责技术管理、维修质量、培训、工具 / 资料等技术管理制度的制定；② 解决技术难题等。

(5) 服务顾问：若干人，根据实际情况设定。上级：服务经理；下级：机修班组、油漆班组、钣金班组。主要工作职责：① 负责按服务流程完成车辆维修的工作；② 负责一般客户投诉的解决；③ 负责建立完善客户档案。

(6) 机修班组：若干人。上级：服务顾问；下级：无。主要工作职责：① 负责车辆的机 / 电维修工作；② 负责本工位设备及工具的维护与保养；③ 负责工序质量的自检；④ 负责工位环境的清洁与保持。

(7) 钣金班组：若干人。上级：服务顾问；下级：无。主要工作职责：① 负责车辆的钣金维修工作；② 负责本工位设备及工具的维护与保养；③ 负责工序质量的自检；④ 负责工位环境的清洁与保持。

(8) 油漆班组：若干人。上级：服务顾问；下级：无。主要工作职责：① 负责车辆的调漆、喷漆工作；② 负责本工位设备及工具的维护与保养；③ 负责工序质量的自检；④ 负责工位环境的清洁与保持。

(9) 索赔员：1人。上级：服务经理；下级：无。主要工作职责：负责索赔相关工作。

(10) 配件订货计划员：1人。上级：配件经理；下级：无。主要工作职责：负责与定配件定购计划相关的工作。

(11) 精品附件 / 备件销售员：1人。上级：配件经理；下级：无。主要工作职责：负责销售精品附件 / 备件。

(12) 配件仓库管理员：1~2人。上级：配件经理；下级：无。主要工作职责：负责与配件库存管理及发放等相关的工作。

(13) 质量检验员：1人。上级：技术经理；下级：无。主要工作职责：负责维修质量的检验及反馈，保证维修质量等相关工作。

(14) 工具 / 资料管理员：1人。上级：技术经理；下级：无。主要工作职责：① 负责建立维修工具、设备及售后服务资料目录；② 负责工具、设备、资料库房的