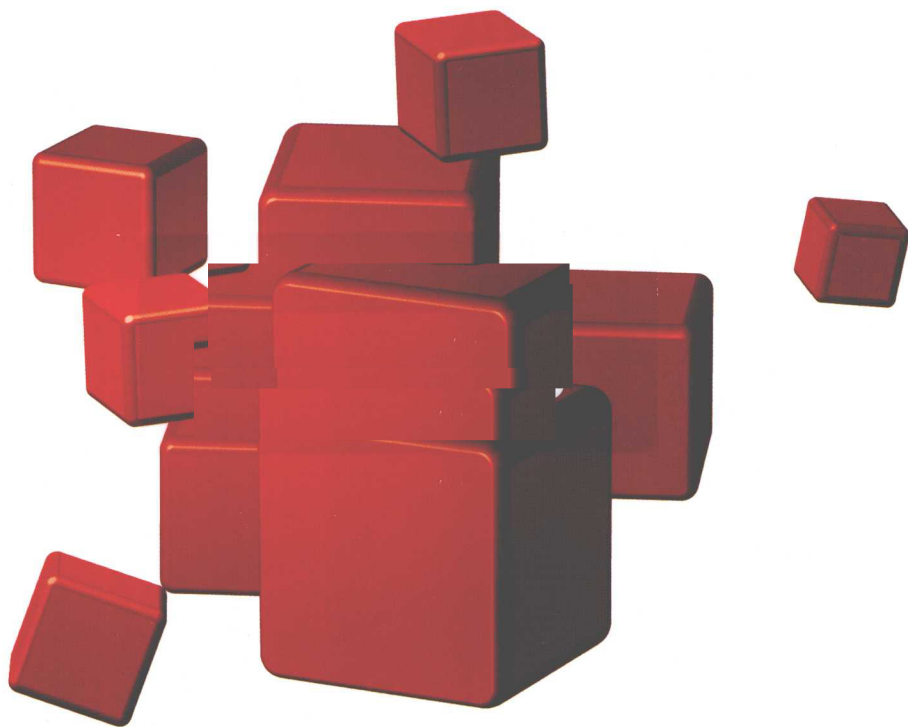


刘 珍 主编 ▶▶▶

汽车销售顾问

服务技能与口才训练

QICHE XIAOSHOU GUWEN
FUWU JINENG YU KOUCAI XUNLIAN



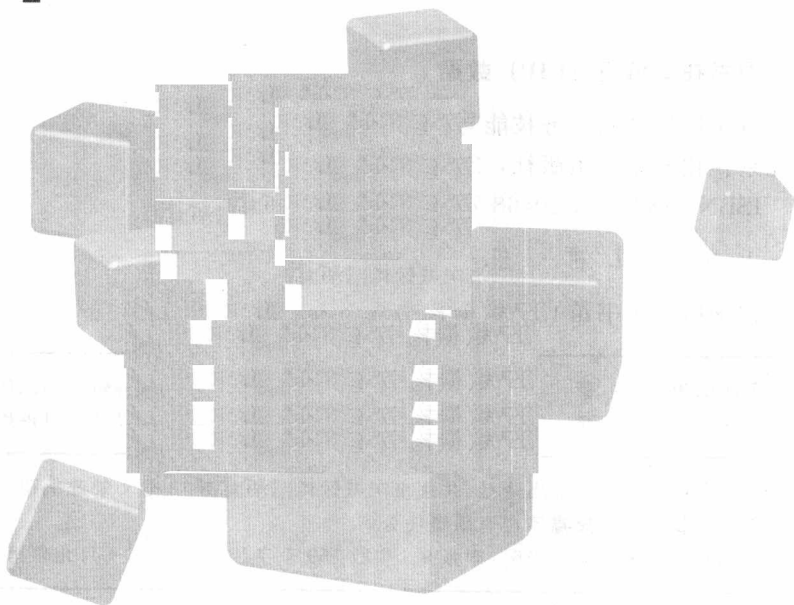
化学工业出版社

刘 珍 主编 ▶▶▶

汽车销售顾问

服务技能与口才训练

QICHE XIAOSHOU GUWEN
FUWU JINENG YU KOUCAI XUNLIAN



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书涵盖了汽车销售顾问必备基本素质：17 个服务技能——客房开发、潜在客户评估、客户档案管理、销售准备、电话接待、展厅接待、需求分析、寒暄（展厅接待）、不同客户销售应对、环绕六产品介绍法、FAB 介绍法、试驾、异议处理、促成交易、签订合同、交车验车、售后跟踪；口才训练方法。9 大话术——诱导话术、展厅接待话术、展厅产品展示话术、试乘试驾话术、客户异议话术、成交话术、交车话术、跟踪服务话术、投诉处理话术。

本书中穿插世界名车车标解析、技能测试、小技巧等模块，可以更加轻松地阅读，其中话术以 39 个情景再现的形式来表现，可以像看小话剧一样使能力不知不觉地得到提升。

本书适合一线汽车销售顾问、销售经理、培训师等使用，也可作为汽车销售顾问沟通培训的教材，或作为汽车销售管理人员指导下属工作的参考书。

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车销售顾问服务技能与口才训练/刘珍主编

北京：化学工业出版社，2011.2

ISBN 978-7-122-10468-7

I. 汽… II. 刘… III. 汽车-销售 IV. F766

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 013959 号

责任编辑：陈 蕾

文字编辑：冯国庆

责任校对：宋 夏

装帧设计：尹琳琳

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：大厂聚鑫印刷有限责任公司

710mm×1000mm 1/16 印张 9 字数 169 千字 2011 年 4 月北京第 1 版第 1 次印刷

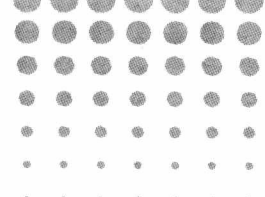
购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899

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：28.00 元

版权所有 违者必究



前言

PREFACE

汽车销售顾问是指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。其具体工作包含：客户开发、客户跟踪、销售导购、销售洽谈、销售成交等基本过程，还可能涉及汽车保险、上牌、装潢、交车、理赔、年检等业务的介绍、成交或代办。

汽车销售顾问以形象好、收入高、发展潜力大而广受关注。但有的人认为销售汽车根本不需要什么专业知识和技能，长得好、会说话就能卖车。这样的观念，是对汽车销售工作的极度误解！

从事汽车销售工作，不仅需要专业知识，还需要较高的综合素质。一般4S店招聘汽车销售顾问，都会要求应聘者应具备从业经验，或者要有专业背景。原因很简单，汽车销售顾问销售的是汽车和汽车相关产品、服务，汽车产品和服务具备很强的专业性，汽车销售的流程、方法、技巧及讲话的艺术，与传统行业的销售方法存在本质上的差异，没有经历过专业的训练，是不会成功的。

本书编者具备丰富的汽车销售经验，目前主要从事汽车销售的培训工作，在工作过程中收集、整理了一套完整的资料，在此编撰成书，以期能帮助有志于汽车销售的朋友。

本书从汽车销售顾问的基本素质、服务技能、口才训练三个角度，进行模块化的组合，读者可以有针对性地选择自己所需要阅读的内容。

- 基本素质。主要包括仪表仪态、微笑、握手、打电话、递名片等常用礼仪，保险行业常见的专业术语，从内到外提升个人专业形象素质。

- 服务技能。主要包括客户开发、潜在客户评估、客户档案管理、销售准备、电话接待、展厅接待、需求分析、寒暄（展厅接待）、不同客户销售

应对、环绕六点介绍法、FAB介绍法、试驾、异议处理、促成交易、签订合同、交车验车、售后跟踪 17 个技能。

- 口才训练。首先介绍口才训练的方法，其次介绍诱导话术、展厅接待话术、展厅产品展示话术、试乘试驾话术、客户异议话术、成交话术、交车话术、跟踪服务话术、投诉处理话术 9 大话术。

本书由刘珍主编，在编写过程中，得到以下人员的帮助和支持：杨冬琼、段青民、柳景章、滕宝红、赵永秀、邵小云、朱少军、匡仲潇、宁小军、谭双可、刘军、高淑芬、李锋、李强、赵建学、段水华、林红艺、林友进、江美亮等。另外，本书参考了相关书籍和行业网站，在此一并表示感谢！

由于编者水平有限，书中不足之处在所难免，请广大读者批评指正。

编者

2011 年 1 月

目录

CONTENTS

第一章 汽车销售顾问基本

素质 1

素质1 展示——仪表仪态 2

一、男士着装 2

二、女士着装 3

三、坐姿 3

四、站姿 4

五、行姿 5

六、蹲姿 5

素质2 微笑——最美语言 6

一、像空姐一样微笑 6

二、微笑的三结合 6

三、时时刻刻微笑 7

素质3 礼仪——无声语言 7

一、握手礼仪 7

二、电话礼仪 8

三、名片礼仪 9

相关链接：七大不良习惯 10

素质4 专业——常用术语 11

一、车重、外部尺寸与性能 11

二、车型、动力制动 12

三、车辆其他功能 13

四、自动变速器挡位 14

五、汽车销售常用英语 15

第二章 汽车销售顾问服务

技能 17

技能1 客户开发 18

方法一：从认识的人中发掘 18

方法二：从自己4S店获取名单 18

方法三：从社会机构中获取信息 18

方法四：从有车一族中挖掘 18

方法五：从报纸新闻版块获取 19

方法六：从车辆服务及技术人员处
获取信息 19

方法七：从同行中寻找有价值的信息 19

方法八：从前任销售人员的客户资料
中获取信息 19

方法九：从4S店咨询电话中分拣信息 ... 19

方法十：从车辆展览会中收集信息 20

方法十一：从汽车网站论坛中获取信息 ... 20

方法十二：从社团、公益活动中获取
信息 20

方法十三：从二手车、洗车场等相关
汽车场所获取信息 20

方法十四：从当地黄页电话簿中获取
信息 20

方法十五：从4S店举办的车友会、店庆
会、假日活动中获取信息 21

方法十六：从已购车辆的客户中寻找
信息 21

技能2 潜在客户评估 21

评估一：M（Money）——钱 22

评估二：A (Authority) ——决策权	22
评估三：N (Need) ——购买需求	23
评估四：去伪存真	23
相关链接：八大汽车新名词	24
技能3 客户档案管理	25
一、客户类别	25
类别一：A类（基本往来户）	25
类别二：B类（一般往来户）	25
类别三：C类（普通往来户）	25
二、客户档案登记表	26
三、私家购车客户信息	26
四、单位购车客户信息	26
技能4 销售准备	29
准备一：心理准备	29
相关链接：汽车专业销售顾问必备的	
八种魅力	29
准备二：形象准备	30
准备三：销售工具准备	31
准备四：熟悉所卖产品	31
技能5 电话接待	32
步骤一：前置准备	32
步骤二：来电接待	33
步骤三：回答咨询	33
步骤四：邀约来店	33
步骤五：记录信息	33
步骤六：感谢	34
相关链接：世界四大汽车城	35
技能6 展厅接待	36
步骤一：迎接客户	37
步骤二：打招呼	37

步骤三：自我介绍	37
相关链接：名片使用小技巧	37
步骤四：询问客户姓名	37
步骤五：提供服务	38
相关链接：了解客户需求的方法	38
技能7 需求分析	39
分析一：客户资料	39
分析二：现有车型	39
分析三：车辆用途	40
分析四：购车预算	41
分析五：购车意向	41
分析六：预计购车时间	42
技能8 寒暄（展厅接待）	42
一、话题选择	42
二、寒暄注意事项	43
技能9 不同客户销售应对	44
一、虚情假意型	44
二、生性多疑型	45
三、情感冲动型	46
四、沉默寡言型	46
五、先入为主型	46
六、思想保守型	47
相关链接：“绿色汽车”的三大标志	47
七、内向含蓄型	47
八、固执己见型	48
九、犹豫不决型	48
十、精明理智型	48
技能10 环绕介绍——六点介绍法	49
一、车前部	50
二、驾驶座侧	50

三、后部	51
四、乘客侧	51
五、发动机室	51
六、内部	52
技能 11 FAB 介绍法	53
一、FAB 法则	53
二、FAB 介绍方法	54
三、FAB 介绍技巧	55
四、准备事项	55
技能 12 试驾	56
阶段一：试驾准备	57
阶段二：静态介绍	58
阶段三：动态活动	58
阶段四：试车结论	60
技能 13 异议处理	61
一、异议类型	62
二、异议产生原因	62
三、处理客户异议的准备	64
四、对待客户异议的态度	65
五、处理客户异议的原则	66
相关链接：标准应答语	67
六、客户异议处理步骤	68
技能 14 促成交易	70
一、自我心理障碍——阻碍成交	70
二、促成时机——把握	70
三、建议成交——主动出击	72
四、促成方法	72
相关链接：汽车贷款办理	74
技能 15 签订合同	76
一、解释合同条款	77

二、贷款客户	77
三、由店购买保险客户	77
相关链接：汽车销售合同	77
技能 16 交车验车	79
一、准备工作	79
二、交车步骤	81
三、提车	81
相关链接：新车手续办理	83
技能 17 售后跟踪	85
一、服务跟踪方式	85
二、客户投诉处理	86
三、投诉处理禁忌	87
相关链接：汽车投保	88

第三章 汽车销售顾问口才

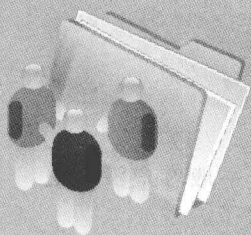
训练

【方法一】写-背-讲三步循环训练法	92
【方法二】自说自话训练法	93
【方法三】速读法	95
【方法四】模仿法	96
【方法五】角色扮演法	96
【方法六】复述法	97
话术 1 诱导话术	98
【情景一】借助基盘客户获得潜在客户 资料	98
【情景二】巧妙应对客户的拒绝	99
【情景三】当客户要求介绍产品时（一） ...	100
【情景四】当客户要求介绍产品时（二） ...	101
话术 2 展厅接待话术	102

【情景五】新客户接待	102
【情景六】老客户接待	103
【情景七】销售正题导入	104
【情景八】客户的购车背景	104
【情景九】客户需要解决的问题	105
【情景十】客户解决问题的欲望	106
话术3 展厅产品展示话术	108
【情景十一】产品展示前	108
【情景十二】产品展示	109
【情景十三】六方位绕车介绍	110
【情景十四】激发客户的占有欲望	110
话术4 试乘试驾话术	111
【情景十五】试乘	111
【情景十六】试启动	111
【情景十七】试起步	112
【情景十八】试隔音	112
【情景十九】试提速	112
【情景二十】试刹车	113
【情景二十一】试转弯	113
【情景二十二】试悬挂	113
【情景二十三】试顿挫感	114
【情景二十四】试驾过程	114
话术5 客户异议话术	115
【情景二十五】价格异议	116
【情景二十六】异议避免	116
【情景二十七】有效消除异议	117
话术6 成交话术	118
【情景二十八】成交控制	119
【情景二十九】要求客户成交	119
【情景三十】客户满意而归	120

50	话术7 交车话术.....	121
501	【情景三十一】热情交车	121
A01	【情景三十二】清晰服务事项与流程	122
50	话术8 跟踪服务话术	123
A02	【情景三十三】服务事项提醒	124
502	【情景三十四】征询客户意见	125
801	【情景三十五】持续开发客户需求	126
80	话术9 投诉处理话术	126
801	【情景三十六】缓和客户态度	127
011	【情景三十七】找出问题根源	128
012	【情景三十八】提出解决方案	129
112	【情景三十九】从客户投诉到客户忠诚 ...	129

参考文献	131
------------	-----



第一章

汽车销售顾问基本素质

- 素质 1 展示——仪表仪态
- 素质 2 微笑——最美语言
- 素质 3 礼仪——无声语言
- 素质 4 专业——常用术语





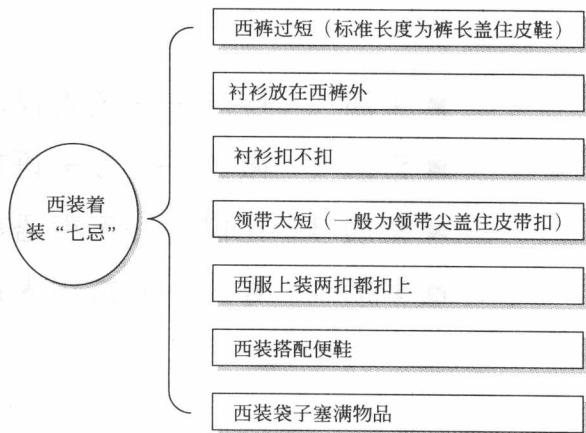
素质 1 展示——仪表仪态

汽车销售顾问的个人形象，往往是给客户的“第一印象”。一般客户没有更多的时间去了解销售人员，所以最常见的“以貌取人”就很正常了。

一、男士着装

(一) 西装

男士衣着不宜有过多的色彩变化，大致以不超过三色为首要原则。西装被视为男士的脸面，西装着装“七忌”，具体如下图所示。



西装着装“七忌”

(二) 鞋袜

鞋袜是一个细节，但是细节可能决定了成败。汽车销售顾问需要注意鞋袜，主要应注意以下几点。

- (1) 鞋袜搭配平衡，两者都不要太华丽。
- (2) 选择素雅、深色的袜子，避免穿白袜子，因为它很可能分散客户的注意力。
- (3) 皮鞋应该保持清洁、光亮、无破损并符合工作要求。
- (4) 鞋底与鞋面同样保持清洁，不要留有碰擦损痕。
- (5) 鞋面的颜色应该与西服相互匹配。
- (6) 鞋子上不小心粘上的泥土要及时清理，否则会让顾客降低对你的好感。

二、女士着装

(一) 不应过分时髦与暴露

女士着装不应过分时髦与暴露。适当的时尚是必需的,但是做过头了,就会让人产生反感,让人感觉轻浮、不稳重。目前最适合职业女性穿的是套装。

(二) 色彩协调

鞋子、衣裙在色彩和款式上的协调,如穿套裙时不能穿布鞋,否则就会有不伦不类的感觉。

(三) 袜子

- (1) 穿裙子时,应配穿长筒或连裤丝袜。
- (2) 颜色以肉色、黑色为宜,且袜口不得短于裙摆边。
- (3) 袜子是女性腿部的时装,要注意不能穿着挑丝、有洞或补过的袜子外出。
- (4) 袜子的大小和松紧要合适,不要走不了几步就往下掉,或显得一高一低。

特别提示

女士要注意随时捡走落在身上的头发,可以在随身包里备一双丝袜。

三、坐姿

汽车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

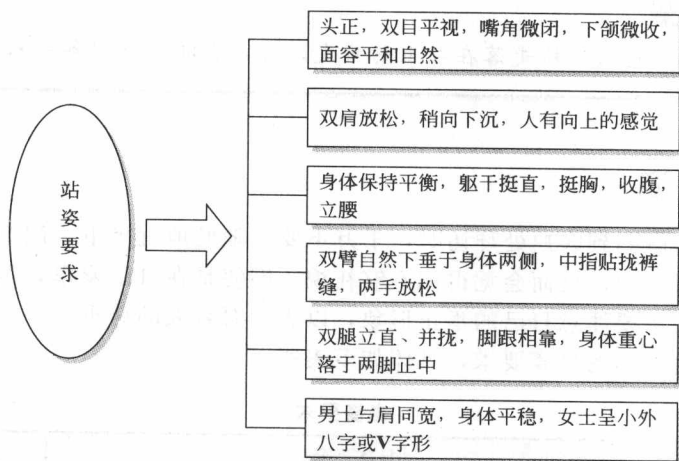
序号	类别	具体要求	注意事项
1	入座	(1) 入座要轻、稳、缓。走到座位前,转身后勤稳地坐下 (2) 女子入座时,若是裙装,应用手将裙子稍稍拢一下,不要坐下后再拉拽衣裙,那样不优雅 (3) 如果椅子位置不合适,需要挪动椅子的位置时,应当先把椅子移至欲就座处,然后入座 (4) 入座时,神态从容自如,嘴唇微闭,下颌微收,面容平和自然	(1) 正式场合一般从椅子的左边入座,离座时也要从椅子的左边离开,这是一种礼貌 (2) 待坐在椅子上再移动位置,是有违社交礼仪的

续表

序号	类别	具体要求	注意事项
2	坐后	(1)不要频繁转换姿势,也不要东张西望 (2)双肩平正放松,两臂自然弯曲放在腿上,也可放在椅子或是沙发扶手上,以自然得体为宜,掌心向下 (3)坐在椅子上,要立腰、挺胸,上体自然挺直,不东倒西歪 (4)双膝自然并拢,两腿不要分得过开,两脚应平落在地上,而不应高高地跷起来摇晃或抖动,那样会显得粗俗和傲慢 (5)坐在椅子上,应至少坐满椅子的 2/3,宽座沙发则至少坐 1/2 (6)与客户交谈时,勿以双臂交叉放于胸前且身体后仰,因为这样可能会给人一种漫不经心的感觉。正确的做法是,根据交谈者的方位,将上体双膝侧转向交谈者,上身仍保持挺直	落座后至少 10 分钟左右不要靠椅背。时间久了,可轻靠椅背
3	起座	端庄稳重,右脚向后收半步,而后站起	避免猛起猛坐,以免碰得桌椅乱响,或带翻桌上的茶具和物品,令人尴尬

四、站姿

汽车销售顾问的站姿要求,具体如下图所示。



站姿要求

特别提示

汽车销售顾问在站立时忌讳歪脖、斜腰、挺腹、含胸、抖脚、重心不稳、两手插兜等不雅的姿势。