



全国中等职业学校课程改革规划新教材

汽车

丛书总主审 朱军

销售实务

主 编 程 戈 刘新江
副主编 肖 婷 杨秀娟
李莹秋 王晓洪



人民交通出版社
China Communications Press

全国中等职业学校
课程改革规划新教材

Qiche Xiaoshou Shiwu
汽车销售实务

主 编 程 戈 刘新江
副主编 肖 婷 杨秀娟
李莹秋 王晓洪

人民交通出版社

内 容 提 要

本教材为全国中等职业学校课程改革规划新教材之一,以项目情景形式将汽车销售顾问岗位工作过程划分为八个项目二十个情景,主要包括:汽车销售人员的职业形象、客户接待与潜在客户管理、需求分析、车辆展示与推介、试乘试驾体验、客户异议处理、签约成交及付款、交车服务等汽车销售流程的关键过程。

本书取材来源于实践,图文并茂,可实践性强,是汽车销售人员必学的核心课程。

本书可作为职业院校汽车营销类相关专业的教材,也可作为汽车销售岗位培训教材以及相关人员的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

汽车销售实务 / 程戈,刘新江主编. —北京:人民交通出版社,2013.8

全国中等职业学校课程改革规划新教材

ISBN 978-7-114-10855-6

I. ①汽… II. ①程…②刘… III. ①汽车—销售—中等专业学校—教材 IV. ①F766

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第200108号

全国中等职业学校课程改革规划新教材

书 名: 汽车销售实务

著 者: 程 戈 刘新江

责任编辑: 戴慧莉

出版发行: 人民交通出版社

地 址: (100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010)59757973

总 经 销: 人民交通出版社发行部

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京交通印务实业公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 8.75

字 数: 198千

版 次: 2013年8月 第1版

印 次: 2013年8月 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-10855-6

定 价: 19.00元

(有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

前言

根据《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》及《教育部关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》的指导思想,为适应目前中等职业教育“工学结合、校企合作、顶岗实习”的人才培养模式,坚持职业岗位、课程教材内容与职业标准、教学过程与生产过程的深度对接,结合汽车专业领域的应用,编写“全国中等职业学校课程改革规划新教材”,满足培养工作第一线的技能型人才的需要。

“全国中等职业学校课程改革规划新教材”第一版自2010年出版发行以来,多次重印,被全国多所中等职业院校选为汽车运用与维修专业教学用书,受到了广大师生的好评。

本套教材第一版出版后,人民交通出版社和编者陆续收到了一些院校教师的信息反馈,他们对书中的内容提出了宝贵的意见和建议。

2012年8月,人民交通出版社组织十几所院校的汽车系教师代表,在成都召开了“全国中等职业学校课程改革规划新教材”修订会议,经过认真研究讨论,确定了每本教材的修订方案;2013年3月,又组织召开了“全国中等职业学校课程改革规划新教材”审稿会,对修订教材和新编教材进行了审定。

《汽车销售实务》是本套教材中的新编教材。它是汽车营销类专业的一门重要的专业核心课程。教材中的各个学习情景均按照“情景导向、理实一体”的结构进行编写,编写内容突出学生实践能力、创新能力的培养,突出知识的形成与应用过程,引导学生自主探究与合作学习,并具有以下特色。

1. 注重工作情景导向的教学,体现以学生为主体,激发学生的学习兴趣。

通过“情景分析—知识要点—情景模拟”等过程,分析汽车销售岗位真实工作情景,探索并解决许多实际问题,让学生进行充分的思考,变被动学习为主动学习,提高学生学习的兴趣。

2. 内容生动,实践性强,以图代文,通俗易懂。

教材采用大量的现场图片和工具表格,内容详实,图文并茂,可实践性强,有利于学生的学习和实训教学活动的开展,提高了教材的可读性和适用性。

3. 实训突出岗位技能,实时性强。

编写过程中参考了当今最新企业和行业标准,突出岗位技能,实训、考评标准具体、直观、实用,可操作性强,内容新颖,体现先进性、通用性、实用性和实时性。

本书由四川交通运输职业学校程戈、刘新江担任主编,由四川交通运输职业学校肖婷、杨秀娟、李莹秋、达州高级技工学校王晓洪担任副主编,参加编写的还有达州高级技工学校的罗波。在编写的过程中,我们走访了许多品牌4S店,查阅了大量的文献资料,特别是四川省国盛汽车销售服务有限公司对本教材的编写提供了大力帮助和支持,在此表示感谢!

由于本书是职业教育课程改革的探索,而且编者水平有限,疏漏和不妥之处在所难免,敬请广大读者批评指正。

全国中等职业学校汽车运用与维修专业
课程改革规划新教材编委会
2013年6月

目 录

项目一 汽车销售人员的职业形象	1
情景一 仪容仪表	1
情景二 服务礼仪	11
思考与练习	16
项目二 客户接待与潜在客户管理	17
情景一 客户接待	17
情景二 意向客户识别与管理	25
思考与练习	30
项目三 需求分析	31
情景一 客户类型分析	31
情景二 需求分析的方法	35
思考与练习	40
项目四 车辆展示与推介	41
情景一 车辆展示前的准备	41
情景二 认识六方位绕车	47
情景三 六方位绕车的技巧	55
情景四 竞争车型	62
思考与练习	65
项目五 试乘试驾体验	66
情景一 试乘试驾的准备工作	66
情景二 试乘试驾	69
思考与练习	73
项目六 客户异议处理	74
情景一 识别客户异议	74
情景二 客户异议的处理	77

思考与练习	81
项目七 签约成交及付款	82
情景一 促进签约成交的技巧	82
情景二 新车订单及销售合同	86
情景三 付款方式及办理流程	92
思考与练习	97
项目八 交车服务	98
情景一 新车交付前准备	98
情景二 新车交付	101
情景三 交车后回访	106
思考与练习	110
附录	111
附录一 汽车消费信贷	111
附录二 汽车装饰精品的销售	113
附录三 新车保险的销售和办理	115
附录四 新车税费与登记制度	122
附录五 二手车置换业务	126
参考文献	129

项目一

汽车销售人员的职业形象

学习目标

完成本项目学习,你应该:

1. 知道仪容、仪表相关知识;
2. 能按照对汽车销售人员职业形象的标准要求自我;
3. 能运用汽车销售相关商务礼仪;
4. 能熟练运用礼仪标准应对汽车销售流程各种情景。

在汽车销售过程中,销售人员掌握销售服务礼仪规范,可以提高职业技能,增加客户对销售人员的信任并获得客户的认可和喜欢。在汽车产品质量差别逐渐缩小的今天,消费者除专注汽车本身外,还更加在意购买汽车过程中所享受到的服务,优质和差异化的服务往往更能打动客户的心。作为提供服务的汽车销售人员,首先应建立良好的职业形象,这是提供优质服务的基本要求。本项目将从仪容仪表、服务礼仪入手,学习塑造汽车销售人员的职业形象。

情景一 仪容仪表



情景分析

良好的仪容仪表礼仪是塑造职业形象的基本要求之一。仪容仪表不仅是简单的服装、外表、发型和妆容等外在因素的组合概念,而且是综合的、全面的、外表与内在相结合的、在交流中可以给人留下深刻印象的基本职业素养。汽车销售是直接面对客户的窗口岗位,窗口服务是一个“两分钟”的世界,汽车销售人员只有一分钟让客户清楚你是谁,另一分钟让客户喜欢你。优秀的第一印象是汽车销售人员销售工作的良好开端。



知识要点

一、仪容的礼仪

在日常生活中,发型、着装和面部修饰等在表现个性上的确起到非常重要的作用,可是在工作场合就有必要对“周围和对方”给予关注,因此工作人员要尽量塑造与其职业和行业



相符合的专业形象(图 1-1)。

1. 头发

头发应洁净、整齐,无头屑、不染发、不做奇异发型。

1) 男士头发(图 1-2)



图 1-1 汽车 4S 店销售顾问形象

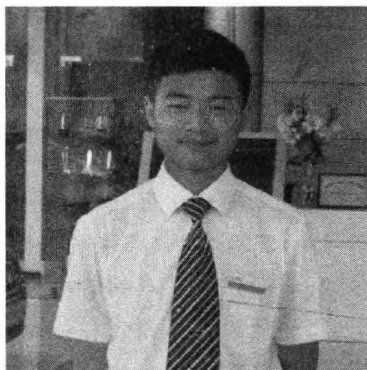


图 1-2 男士头发

男士头发讲究“前不覆额、侧不掩耳、后不及领、面不留须”,整体给人一种“整齐、干净、有型”的印象。具体应注重以下几点:

- (1) 理发、洗发、梳头定型,保证不留长发、干净有型;
- (2) 不染发、不怪异,无刺激性气味;
- (3) 注意整理睡觉后压坏的发型。

2) 女士头发(图 1-3)



a)



b)



c)

图 1-3 女士头发

女士头发总体上是“干净、梳理有型”(图 1-3a),给人“文雅、庄重、干练”的印象。女士着重注意以下几点:

- (1) 长发须束起,以“头发不挡脸、刘海不遮眼”为原则(图 1-3b));
- (2) 不染发、不怪异、无头屑、无气味;
- (3) 随时检查并拈走附着在衣服上的头发(图 1-3c))。

2. 面容

面容要给人干净整洁的印象。

1) 男士面容(图 1-4)

男士面容要整洁,剃干净胡须(图 1-4a)),眼睛无分泌物(图 1-4b)),牙齿清洁、口腔无异味(图 1-4c))。

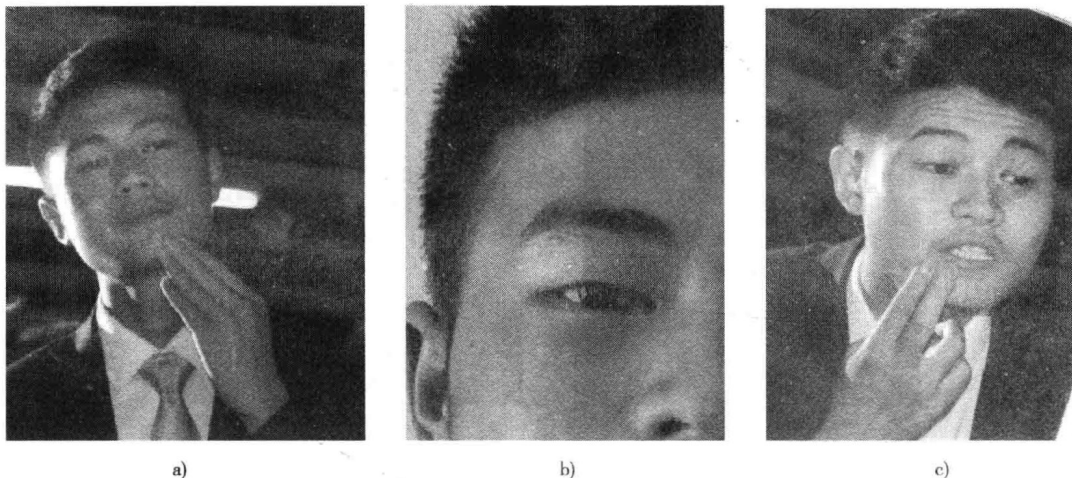


图 1-4 男士面容

2) 女士面容(图 1-5)

女士面容整洁(图 1-5a)),淡妆上岗(图 1-4b)),牙齿清洁、口腔无异味,清除汗毛,不可使用香味浓烈的香水,力求清新淡雅。

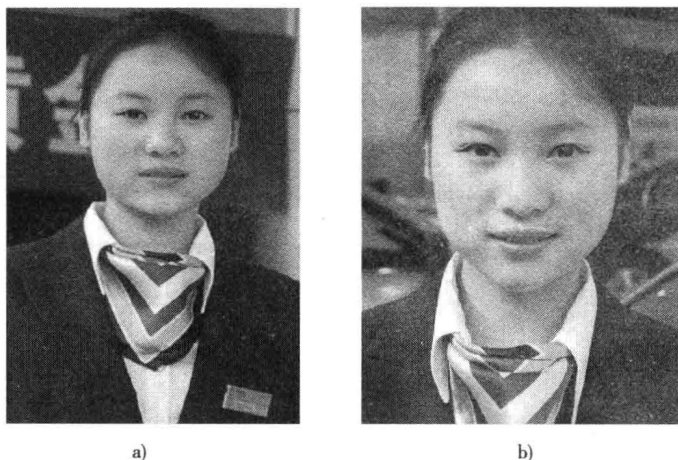


图 1-5 女士面容

3. 着装

着装一般要统一制服,大方,得体,穿着应与自己的身体、销售的产品和公司的形象相符。

1) 男士着装(图 1-6)



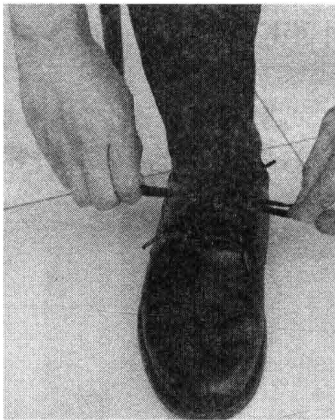
- (1) 按岗位规定着装,保持服装干净,熨烫平整,裤线保持笔挺(图 1-6a));
- (2) 衣袋不乱放杂物,西装或衬衣口袋不插笔和名片(图 1-6b));
- (3) 保持皮鞋光亮。注意鞋子上不要有污物,鞋后跟不要有磨损(图 1-6c));
- (4) 领带、衬衣、西装、袜子、鞋子颜色协调。注意领带不要松,领带打结处不要脏(图 1-6d)),衬衣的每一个纽扣要扣好;衬衣的领口及衣襟保持干净。



a)



b)



c)



d)

图 1-6 男士着装

2) 女士着装(图 1-7)

- (1) 女士衬衣须系于裙或裤内,表面不能有明显内衣痕迹(图 1-7a));
- (2) 经常穿马甲,避免穿 T 恤衫,衬衣避免鲜艳的颜色;
- (3) 穿裙装时,一律搭配肤色丝袜,无破洞(图 1-7b));
- (4) 保持皮鞋光亮,清洁,为保证安全,鞋跟在 5cm 以下(图 1-7c));
- (5) 丝巾结要齐于领口,丝巾下部不可低于衣襟,丝巾要保持干净平整,无污渍,蝴蝶结扣平整饱满(图 1-7d))。

4. 饰物(图 1-8)

- (1) 胸卡正面朝前佩戴于胸前左胸西装口袋处(图 1-8a));



a)



b)



c)

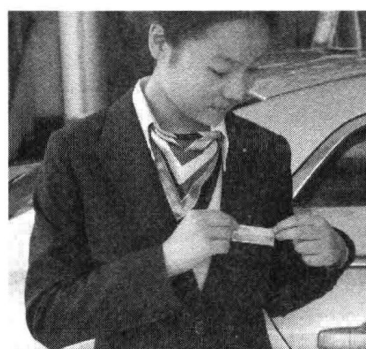


d)

图 1-7 女士着装

(2) 除结婚戒指外,上班时销售人员严禁佩戴其他饰品(图 1-8b));

(3) 女士要注意在工作场合尽量避免佩戴太大的耳环、扎眼的戒指、项链、手镯等。



a)



b)

图 1-8 饰物



二、仪表的礼仪

仪表是指人在行为中的姿势和风度。姿势是指身体呈现的样子,风度是气质方面的表达。个人仪表是一种不说话的“语言”,它是塑造职业形象的第一步,能在很大程度上反映一个人的素质、修养,并影响被别人信任的程度。只有平时注重多方面知识的储备和能力的积蓄,才能做到气质独特、卓尔不群,也才会有专业的行为举止。汽车销售人员必须注重仪表,尤其要注意自己的站姿、走姿、坐姿、蹲姿等。

1. 站姿

正确的站姿是面带微笑,两肩放松,气下沉,自然呼吸;抬头,目视前方,挺胸直腰,双臂自然垂下,收腹,将双手交叉,右手搭在左手上。

1) 男士站姿(图 1-9)

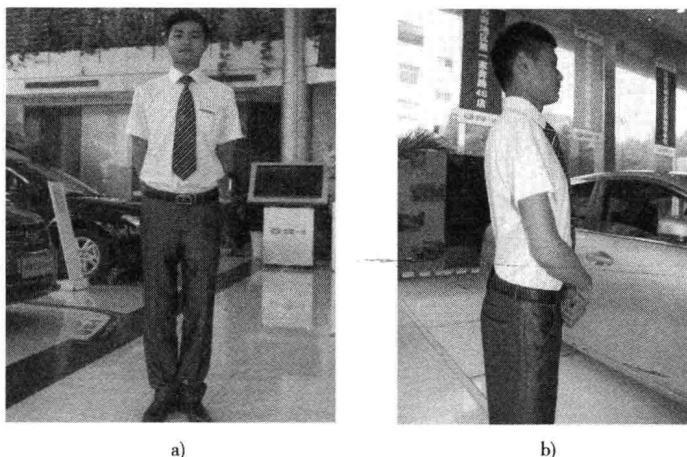


图 1-9 男士站姿

- (1) 身体挺拔起立,两脚开立与肩同宽,重心垂直在两脚之间(图 1-9a));
- (2) 左手自然握拳,右手握住左手手腕,自然放于小腹前(图 1-9b))。

2) 女士站姿(图 1-10)

- (1) 身体挺拔起立(图 1-10a));
- (2) 双脚呈 V 字形或丁字形站立,右手握住左手手指自然放于小腹前(图 1-10b))。

2. 走姿

走姿反映的是人的动态美,是最引人注目的身体语言之一(图 1-11)。走姿主要有以下要求:

- (1) 起步时,上身略向前倾,身体重心落在脚掌前部,两脚跟走在一条直线上(图 1-11a));
- (2) 行走时,双肩平稳,目光平视,下颌微收,面带微笑(图 1-11b));
- (3) 手臂伸直放松,手指自然弯曲,手臂自然摆动,速度适中(图 1-11a))。



图 1-10 女士站姿

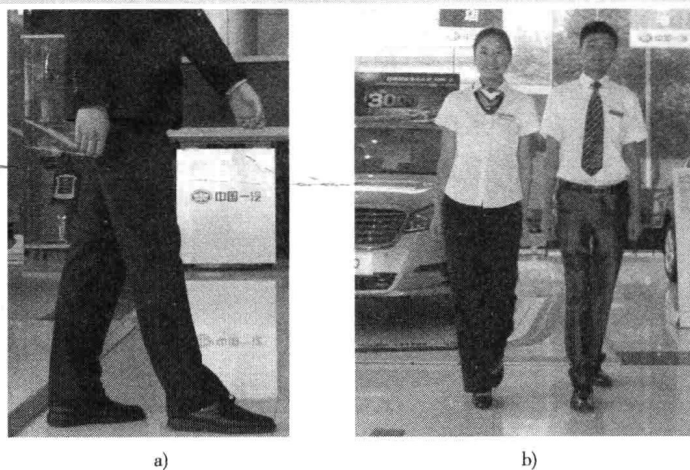


图 1-11 正确的走姿



提示

行走最忌内八字、外八字；不可弯腰驼背、摇头晃肩、扭腰摆臂；不可膝盖弯曲或重心不协调，使得头先至而腰、臀后跟上来；不可走路时吸烟、双手插入裤兜；不可左顾右盼；不可无精打采，身体松垮；不可摆手过快，幅度过大或过小。

3. 坐姿

入座时要轻，至少要坐满椅子的三分之二，后背轻靠椅背，双膝自然并拢（男性可略分开）。身体稍向前倾，表示尊重和谦虚。离座时，要自然稳当，右脚向后收半步，而后站起。

1) 男士坐姿(图 1-12)

(1) 头部端正，双目平视，上体挺直，可将双腿分开略向前(图 1-12)；



(2) 如长时间端坐,可双腿交叉重叠,置于一侧,双手叠放,置于左腿或右腿上。

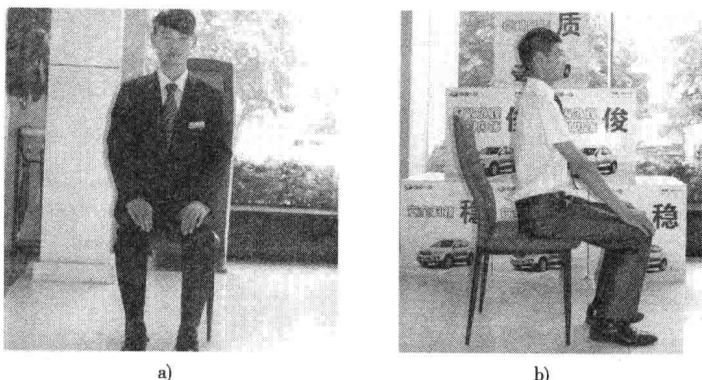


图 1-12 男士坐姿

2) 女士坐姿(图 1-13)

(1) 入座前应先 将 裙 角 向 前 收 拢 (如 果 是 裙 装), 双 膝 并 紧 (图 1-13a), 双 脚 同 时 向 左 或 向 右 放 (图 1-13b), 两 边 叠 放 于 腿 上 ;

(2) 如长时间端坐可将两腿交叉重叠,但要注意上面的腿向回收,脚尖向下(图 1-13c))。

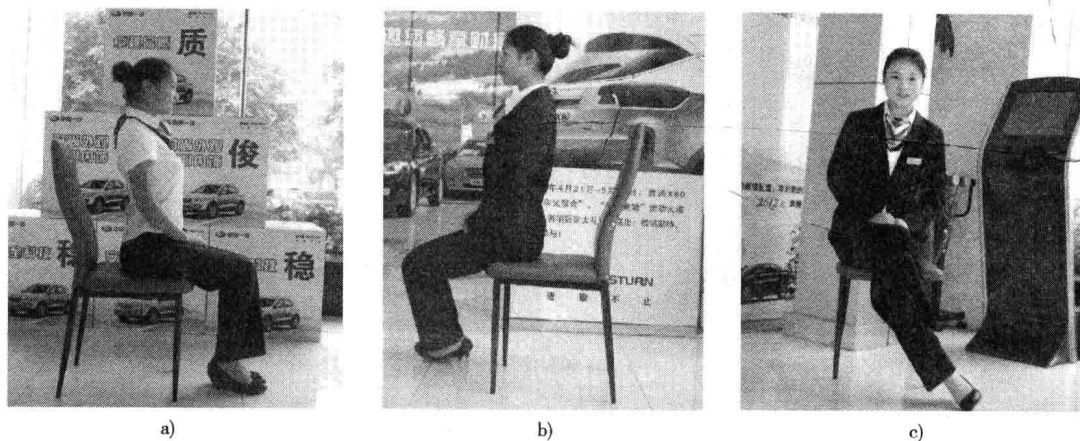


图 1-13 女士坐姿



提示

- (1) 就座与人交谈时,不可双腿不停地抖动,甚至鞋跟离开脚跟晃动;
- (2) 两腿不可过于交叉,也不可过于伸开;
- (3) 坐下后不应随意挪动椅子;
- (4) 不可将大腿并拢,小腿分开,或双手放于臀下。

4. 蹲姿

在拾取低处物件时,应保持大方、端庄的蹲姿。一脚在前,一脚在后,两腿向下蹲,前脚

全着地,小腿基本垂直于地面,后脚跟提起,脚掌着地,臀部向下。

1) 男士蹲姿(图 1-14)

- (1) 双膝适度分开,一高一低;
- (2) 上身挺直,下蹲时侧对客户;
- (3) 不要突然下蹲,不要距人过近。

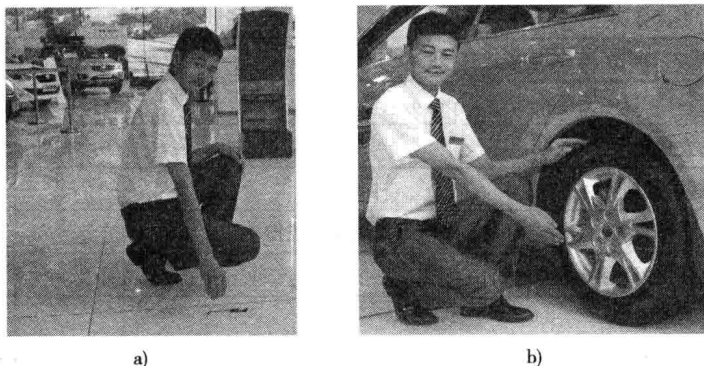


图 1-14 男士蹲姿

2) 女士蹲姿(图 1-15)

- (1) 双腿并拢收紧,一高一低(图 1-15a));
- (2) 下蹲时侧对着客户,保持与客户适中的距离;
- (3) 臀部向下,以单腿支撑身体(图 1-15b))。

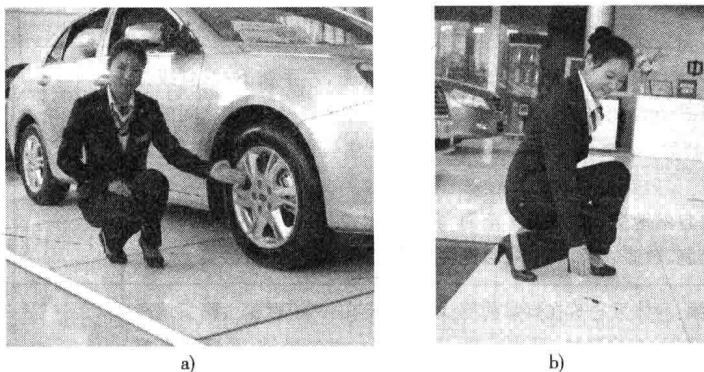


图 1-15 女士蹲姿



情景模拟——展厅接待面貌

情景构成:

时间:销售部早会。

地点:4S 店新车展厅。

人员:销售顾问、展厅经理。

- (1) 按照仪容的标准,展厅经理将对销售顾问进行一一检查,见表 1-1。



仪容礼仪考核表

表 1-1

项目	检查标准	良好	有待提高	没有完成
头发	整洁;无头屑、烫染;女生不留披肩发,无头饰,男生不留长发			
眼睛	无眼屎、不充血;眼镜端正,不佩戴有色眼镜			
耳朵	不佩戴耳环			
鼻子	鼻孔干净,不流鼻涕			
胡须	干净、整洁,不留长胡须、八字胡或其他怪状胡须			
嘴	牙齿干净、洁白,口中无异味			
脸	面庞洁净,女生化淡妆			
脖子	不佩戴项链或其他饰物			
手	保持洁净;指甲整齐,不涂指甲油;不戴除婚戒以外的戒指			
衬衫	保持洁净,扣上风纪扣,不挽袖子			
领带	端正整洁,不歪不皱			
西装	整洁挺括;肩、背部无头发、头屑;上装口袋不插笔,所有口袋不能因放置物品而鼓起来			
皮带	高于肚脐,松紧适度,不可选用怪异的皮带头			
鞋袜	搭配得当;鞋面洁净光亮;女生着肤色短袜或长筒袜,袜子不能脱落或脱丝,男生着与裤子同色系袜子			

(2)按照仪表的标准,展厅经理将对销售顾问的仪表进行考核,见表 1-2。

仪表礼仪考核表

表 1-2

项目	检查标准	良好	有待提高	没有完成
站姿	女士:双手虎口相交,自然叠放于身前,右手在上,左手在下;双脚跟并拢,脚尖分开夹角为 15°(或将左脚放在右脚的二分之一处,两脚之间的夹角为不超过 45°);挺胸、收腹、腰直、肩平,目光注视前方,嘴微张,面带微笑 男士:双手自然地交叉放在身体前面,右手在上,左手在下,两脚略分开,与肩同宽,挺胸、收腹、腰直、肩平,目光注视前方,嘴微张,面带微笑			
走姿	上身向前倾,身体重心落在脚掌前部,两脚跟走在一条直线上,脚尖偏离中心 10°;行走时,双肩平稳,目光平视,下颌微收,面带微笑;手臂伸直放松,手指自然弯曲,手臂自然摆动,前摆向里 35°,后摆向后约 15°,要保持平稳从腰部以下行动,双手半握拳和谐摆动;步行速度要适中,不要过快或过慢,女性的步幅为 30cm 左右,男士的步幅为 40cm 左右			
坐姿	身体重心垂直向下,腰部挺起,上体保持正直,头部保持平稳,两眼平视,下颌微收。男士:上身挺直,两腿分开不超肩宽,两腿平行,两手自然放在腿上;女士:双腿并拢,两脚同时向左或向右放,两手相叠后放在左腿或右腿上,也可以双腿并拢,两脚交叉,置于一侧			
蹲姿	下蹲时,左脚在前,右脚在后向下蹲去,双腿合力支撑身体,避免滑到或摔倒,使头、胸、膝关节不在一个角度,从而使蹲姿显得优美;男性双腿分开,女性双腿并拢			