



东莞市汽车技术学校
DONGGUAN AUTO TECHNOLOGY SCHOOL

中等职业教育 “双精准” 示范专业建设
(汽车服务与营销专业)

1 本校本教材（工作页）初稿
《汽车销售实务》

东莞市汽车技术学校

2023 年 11 月 14 日

《汽车销售实务》节选

汽车销售实务

（微课版）

冯妹娇 湛 尚 安 康 主 编
党亚俏 郑土琼 余浩铭 副主编

目 录 Contents



模块一 认识汽车销售顾问的认知	1
任务一 认识汽车销售顾问	1
一、汽车顾问式销售的定义	1
二、顾问式销售的流程	2
三、顾问式销售与传统销售的区别	2
任务二 汽车销售顾问需要具备的专业知识	4
一、汽车销售顾问的定义	4
二、汽车销售顾问的工作内容	4
三、汽车销售顾问的岗位职责	4
四、汽车销售顾问的岗位特点	5
五、汽车销售顾问的职业发展方向	6
六、汽车销售顾问应具备的职业素养	6
七、汽车销售顾问应具备的专业能力	7
模块二 销售准备	8
任务一 自我准备	8
一、掌握汽车销售顾问的含义	8
二、熟悉汽车销售顾问的工作内容	9
三、汽车销售顾问的职业形象规范	9
任务二 展厅销售环境准备	16
一、汽车 4S 店展厅布局	16
二、汽车 4S 店展厅环境布置规范要求	17
三、展厅氛围的营造与管理	18
任务三 展厅车辆准备	22
模块三 客户开发与接待	27
任务一 如何进行有效客户开发	27
一、客户开发原理	28
二、潜在客户的分类	28



三、判定潜在客户	29
四、潜在客户的开发技巧	29
五、明确客户开发的目标	30
六、确定客户开发渠道	30
七、选择客户开发的方法	32
任务二 客户接待	38
一、电话接待含义	38
二、电话接待工作流程	38
三、电话接待工作规范要求及参考话术	39
四、客户展厅接待	40
任务三 客户需求分析	44
一、需求的本质	44
二、需求分析的目的	45
三、确立需求阶段客户的期望	45
四、客户的显性需求和隐性需求	45
五、客户的需求信息	46
六、需求分析的方法	46
七、总结分析客户需求信息	47
模块四 汽车推介销售话语技巧	48
任务一 竞品车型对比分析	48
一、竞品分析	48
任务二 六方位绕车介绍	52
一、产品介绍工作任务描述	52
二、六方位绕车介绍执行要点	53
三、FBI法则	60
任务三 产品介绍中标准动作与专业术语的使用	62
模块五 试乘试驾	64
任务一 试乘试驾前	64
一、试乘试驾的含义	65
二、试乘试驾流程	65
三、试乘试驾前沟通技巧话术范例	69
任务二 试乘试驾中	71
一、客户试乘	71
二、换手	73
三、客户试驾	74
任务三 试乘试驾后	77
一、试乘试驾后操作流程	77

二、征询客户评价	78
三、适时促成成交	80
四、客户关系维系	81
任务四 试乘试驾安全实施	82
一、试乘试驾实施流程	82
二、试乘试驾实施工作规范要求	82
模块六 汽车保险与信贷	84
任务一 保险业务推荐	84
一、保险相关术语	84
二、汽车保险	86
三、汽车保险种类	86
四、各类汽车保险的详细内容	86
五、汽车保险推介工作流程	97
任务二 签订汽车保险合同	100
一、保险业务相关术语	100
二、汽车保险合同	101
三、签订汽车保险合同的工作流程	102
任务三 汽车贷款	106
一、汽车贷款相关术语	106
二、汽车贷款工作流程	108
任务四 汽车租赁业务	116
一、汽车租赁业务办理	116
二、汽车租赁手续	117
三、融资性汽车租赁办理	117
模块七 报价与成交	118
任务一 报价技巧	118
一、报价场地的选择	118
二、报价前的准备	119
三、报价时机	119
四、报价的流程	120
五、促成成交的技巧	120
任务二 客户异议	123
一、客户异议的含义	123
二、客户异议的来源	123
三、客户异议的类型	124
四、客户异议的处理	126
任务三 签订正式购车合同	128

一、签订合同之前需要确认的情况.....	128
二、制作合同.....	128
三、签约及办理定金手续.....	130
四、履约及余款处理.....	130
模块八 新车交付.....	131
任务一 交车前的准备.....	131
一、交车前准备含义.....	131
二、交车准备的目的和意义.....	132
三、客户的期望.....	132
四、交车前准备工作流程.....	132
五、交车前准备工作规范要求.....	132
任务二 向客户交车.....	139
一、向客户交车工作流程.....	139
二、向客户交车工作规范要求.....	140
模块九 售后跟踪服务.....	144
任务一 客户回访工作描述.....	144
一、客户回访的目的.....	144
二、汽车销售回访制度.....	145
三、新车交车后回访的工作要点.....	145
四、客户回访的注意事项.....	146
任务二 售后跟踪服务及客户关系的维系.....	148
一、售后跟踪服务及客户关系维系的目的是与意义.....	148
二、售后跟踪服务及客户关系维系的方法.....	149
三、客户关系维系的困难.....	151
任务三 客户投诉处理.....	152
一、投诉的分类.....	152
二、投诉处理.....	152
三、处理客户投诉工作规范要求.....	153

