

<<汽车销售顾问服务技能与口才训练>>

图书基本信息

书名：<<汽车销售顾问服务技能与口才训练>>

13位ISBN编号：9787122104687

10位ISBN编号：7122104680

出版时间：2011-4

出版单位：化学工业

作者：刘珍 编

页数：131

字数：169000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<汽车销售顾问服务技能与口才训练>>

内容概要

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；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。

作者简介

刘珍，材料学硕士、北京大学心理学系人力资源管理方向研究生。

曾任大学副教授，新知文轩数码技术有限公司副总经理等职，目前为包括香港工业总会，深圳高新技术协会及多个咨询公司的培训讲师。

主要培训课程有：职位说明书的编写技巧，绩效管理常见误区及解决策略，宽幅化薪酬设计，企业的用人之道，职业经理人的十项技能培训等课程。

书籍目录

第一章 汽车销售顾问基本素质

素质1 展示——仪表仪态

- 一、男士着装
- 二、女士着装
- 三、坐姿
- 四、站姿
- 五、行姿
- 六、蹲姿

素质2 微笑——最美语言

- 一、像空姐一样微笑
- 二、微笑的三结合
- 三、时时刻刻微笑

素质3 礼仪——无声语言

- 一、握手礼仪
- 二、电话礼仪
- 三、名片礼仪

相关链接：七大不良习惯

素质4 专业——常用术语

- 一、车重、外部尺寸与性能
- 二、车型、动力制动
- 三、车辆其他功能
- 四、自动变速器挡位
- 五、汽车销售常用英语

第二章 汽车销售顾问服务技能

技能1 客户开发

- 方法一：从认识的人中发掘
- 方法二：从自己4S店获取名单
- 方法三：从社会机构中获取信息
- 方法四：从有车一族中挖掘
- 方法五：从报纸新闻版块获取
- 方法六：从车辆服务及技术人员处获取信息
- 方法七：从同行中寻找有价值的信息
- 方法八：从前任销售人员的客户资料中获取信息
- 方法九：从4S店咨询电话中分拣信息
- 方法十：从车辆展览会中收集信息
- 方法十一：从汽车网站论坛中获取信息
- 方法十二：从社团、公益活动中获取信息
- 方法十三：从二手车、洗车场等相关汽车场所获取信息
- 方法十四：从当地黄页电话簿中获取信息
- 方法十五：从4S店举办的车友会、店庆

<<汽车销售顾问服务技能与口才训练>>

会、假日活动中获取信息

方法十六：从已购车辆的客户中寻找
信息

技能2 潜在客户评估

评估一：M(Money)——钱

.....

第三章 汽车销售顾问口才训练

参考文献

章节摘录

版权页：插图：方法五：从报纸新闻版块获取阅读报纸汽车专栏，获取有价值的信息。比如关于某人的报道，可以留一份相关人士的电话、QQ等信息的复印件，接着寄出简要的短函，并附上名片。

大多数人都喜欢自己出现在新闻中，而且喜欢把文章的复印件邮给不在本地的亲戚朋友。通过提供这项小小的服务，说不定可以得到许多大生意。

方法六：从车辆服务及技术人员处获取信息经常与公司其他同事交流，比如财务部的人可能知道某银行要买车。

形成定期检查公司服务和维修记录的习惯。

询问售后服务部门你的顾客打过几次咨询电话。

如果多次，一定要回访。

方法七：从同行中寻找有价值的信息所谓的互助合作，就是与其他行业的销售人员合作，可以更好地进行互补。

汽车销售顾问可以让其提供线索和机会。

如果同样是做汽车销售的，可能是在另一家公司，所销售的品牌和款式不一样，此时也可以与其合作。

如果他接待的客户对他们销售的汽车没兴趣，可以让他把客户推荐给你。

方法八：从前任销售人员的客户资料中获取信息从前任的销售人员手中接收有用的顾客资料，详细地掌握各项资料的细节。

潜在顾客接到第四、第五封卡片时必然会对他的热诚感到感激，就算是自己不立刻购车，当朋友间有人提到购车时他都会主动地介绍这位汽车销售顾问。

编辑推荐

《汽车销售顾问服务技能与口才训练》由化学工业出版社出版。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>