

<<妙语连珠>>

图书基本信息

书名：<<妙语连珠>>

13位ISBN编号：9787111251262

10位ISBN编号：7111251261

出版时间：2009-1

出版时间：机械工业出版社

作者：肖晓春

页数：242

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>

<<妙语连珠>>

前言

恭喜您，亲爱的读者朋友：您现在阅读的是价值万金的企业内部培训学院教程，来源于顶级汽车企业中国市场一线实战，囊括国际领先的汽车营销、营销管理与培训模式精华，包含核心流程、高效方法、实战技巧以及操作细节，确保您上午学完，下午就能使用。

汽车销售人员是顾客在店面接触的第一件“商品”，客户到底购买谁家的汽车，在很大程度上取决于销售人员的言谈举止和销售服务水平。

汽车销售人员可能每天都少卖了三五辆车，甚至在无意识中驱赶顾客，可他们自己及其老板却浑然不知！

其实这一切都源于汽车销售人员采用了不合理的沟通方式与习以为常的销售习惯。

目前中国80%的汽车企业和4s店，对销售人员普遍缺乏专业、系统和有效地培训！

因此，对汽车销售人员进行专业的销售技能培训，是汽车企业与4S店能够胜出的最简单有效的措施，也是低投入、高产出、快回报的投资之一！

本书是“汽车销售实战情景训练”课程的完整教材，其精彩内容没有任何删减，包括86种实战情景，172个销售绝招，近208例销售妙语，上午学完，下午能用！

本书根据汽车销售人员实际工作中遇到的具体问题，大量采用汽车销售第一手实战案例，将实战的销售技巧与销售妙语贯穿于销售流程之中，通过案例讨论、情景模拟以及实战问题诊治等方式，让读者全程参与，切身体会并掌握行之有效的销售实战技巧与方法，从根本上把握与推进客户购买进程，提升汽车销售成交率！

《步步为赢：天下没有难卖的车》一书，是“汽车销售天龙八步”培训课程的完整教材，是多名专家跟踪调研数百位销售精英，潜心研究并总结出的销售业绩提升解决方案。

多年实战证明，天龙八步，步步为赢：业绩提升，立竿见影！

有趣的是，原来以为自己业绩不太可能大幅度增长的销售人员，参加培训后，学习“天龙八步心法”，把自己激励成“超人”，并修炼出拥有婴儿般的微笑、超级赞美不露痕迹等销售心法，3个月内业绩提升30%！

进一步研习“天龙八步技法”，钻研USP商品独特卖点的提炼、FABE精准切中顾客需求等销售技法，半年内业绩劲升50%！

最后进修“天龙八步战法”，掌握关联套路法，切入顾客频道以及解除客户异议的万能公式等销售技法，1年内业绩飙升100%！

“汽车销售业绩提升书系”的出版，要感谢机械工业出版社汽车分社社长杨民强老师的大力支持，特别是策划编辑管晓伟老师及其同事们的辛勤劳动，我们在编撰往来中碰撞出不少创意的火花，对此表示最真挚的感谢！

感谢我的合作伙伴张果宁、林川、龚震波、叶素贞、张建华、郎春敏、孔繁雪、李巧仪、李利珍、刘红梅、丛珊、肖艳芳、叶艺明、孙桂生、刘少芝、林丽梅、何丽秋、叶伟驱、林月好、肖建芳和王娜，感谢他们的支持与付出。

由于每个企业的实际情况有所不同，我们可以为读者朋友的企业提供量身定做的企业内训及“销售服务沟通解决方案”、“门店业绩提升解决方案”、“连锁店督导与培训解决方案”，联系交流邮箱。

恭祝所有的新老朋友们百尺竿头，更进一步！

著者

<<妙语连珠>>

内容概要

《妙语连珠：汽车销售实战情景训练》是“妙语连珠：汽车销售实战情景训练”培训课程的完整教材，也是汽车行业销售人员及其主管、经销商必备的实战宝典，更是馈赠员工及经销商的最佳礼物。书中86个销售情景极具代表性，是汽车销售中每天都会遇到，却又难以应对的问题。每个销售情景均以客户需求为出发点，以汽车销售人员的沟通技能为线索，按“常见应对”、“诊断分析”、“导购策略”和“妙语范例”等结构逐一讲述，简洁易懂，即学即用。难能可贵的是，作为实战营销专家，《妙语连珠：汽车销售实战情景训练》作者还可以根据汽车企业或4s店的实际情况与问题，专门量身定做“销售服务沟通解决方案”与“门店业绩提升解决方案”，更具针对性与实效性。

《妙语连珠：汽车销售实战情景训练》及培训课程适用人群：汽车、摩托车、电动车及相关企业、汽车4S店、汽车美容店以及汽车用品店的销售代表、销售主管、销售经理、营销总监、经销商和培训师等。

<<妙语连珠>>

作者简介

肖晓春，品牌营销顾问、业绩提升专家。
长期致力于为品牌注入文化灵魂、提高产品附加值的研究与应用，帮助企业实施品牌文化营销策划，赋予品牌载体的产品文化内涵，并以喜闻乐见的品牌故事、产品解说方式诠释品牌文化，低成本、高效率推广品牌并提高附加值。

十多年以来，肖老师深入调研数以千计的门店终端，总结出最常见又难以应对的销售服务典型问题或情景，提供完全针对性的问题解决策略以及令顾客满意的销售服务妙语，配合“实战培训+执行顾问+现场教练”的顾问式培训模式，实现快速、持续地业绩提升。

肖老师广受欢迎的培训课程有：“汽车销售实战情景训练”、“汽车销售天龙八步”、“汽车代理经销商超级赢利模式”以及为汽车企业、4S店、汽车美容店及维修服务站量身定做“销售服务沟通解决方案”、“门店业绩提升解决方案”以及“连锁店督导与培训解决方案”等。

<<妙语连珠>>

书籍目录

汽车销售业绩提升的解决之道一、展厅接洽寒暄实战销售情景1：客户进入展厅后四处张望实战销售情景2：客户进入展厅后直接看车实战销售情景3：客户提出“你别跟着我，我自己随便看看”实战销售情景4：客户进入展厅看着一辆车就询问价格实战销售情景5：客户没有听说过你们的品牌，公司实战销售情景6：客户不愿意告知自己从事的职业实战销售情景7：客户爱理不理，提不起谈话的兴趣实战销售情景8：客户进入展厅看了一会，什么都不说就要离开实战销售情景9：客户很喜欢，但其同伴觉得不是很好实战销售情景10：客户离开前不愿意留下详细的资料二、客户需求发掘实战销售情景11：客户选车重点考虑哪些因素实战销售情景12：客户购车的主要原因是什么实战销售情景13：客户的购车预算是多少实战销售情景14：客户想选购什么样的车型实战销售情景15：客户是初次买车还是二次购车实战销售情景16：客户什么时候会买车实战销售情景17：客户是不是购车的决策者实战销售情景18：客户是一次性付款还是按揭购车实战销售情景19：客户提出没听说过这个品牌实战销售情景20：客户看了很多车都不满意实战销售情景21：客户离开前，请问最后一个问题三、汽车品质性能解说实战销售情景22：客户询问关于汽车的安全性问题实战销售情景23：客户不明白“ABs+EBD”是什么东西实战销售情景24：客户提出车身钢板薄不安全实战销售情景25：客户提出整车重量轻不安全实战销售情景26：客户喜欢某款汽车，询问发动机的情况实战销售情景27：客户看中一款车，但提出油耗太高实战销售情景28：客户对配置的音响不满意实战销售情景29：客户提出车的款式太旧实战销售情景30：客户提出“如果这车跑几千公里就出问题，怎么办？”实战销售情景31：客户抱怨车子没有天窗实战销售情景32：客户不知道该选择多碟CD还是单碟CD实战销售情景33：客户抱怨座椅不是真皮的四、试乘试驾体验实战销售情景34：客户不想进行试乘试驾实战销售情景35：客户与几个同伴一起参与试乘试驾实战销售情景36：这款车的车内空间有点小了实战销售情景37：这款车的空调制冷效果很一般啊实战销售情景38：行驶的速度好像有点慢哦实战销售情景39：天窗会不会影响车的安全性实战销售情景40：车轮抓地性能一般，而且开快了车身有点飘实战销售情景41：这款车的加速性能好像很一般哦实战销售情景42：内饰做工还算细腻，但塑料感较强，不高档实战销售情景43：发动机噪声、胎噪和风噪都挺大啊实战销售情景44：你不会把试乘试驾的车卖给我吧？

五、价格异议处理实战销售情景45：这款车还行，就是太贵了实战销售情景46：车市我每周末都逛，就你们价格高实战销售情景47：你们的牌子不出名，价格还那么贵实战销售情景48：这辆车的报价为什么比网上高出3000元实战销售情景49：虽然喜欢这款车，但我买不起啊实战销售情景50：我是你们的老客户介绍过来的，可以优惠多少实战销售情景51：这辆车太贵了，我不需要买这么好的车实战销售情景52：我经常逛车市，等你们折扣低些再买实战销售情景53：同样是这款车，B专卖店比你们便宜多了实战销售情景54：赠品没什么用，直接换成现金抵给我吧实战销售情景55：国际名车都打折，你们凭什么不打折？

实战销售情景56：这款车现在是九折，以后折扣会更低吗实战销售情景57：你们跟A品牌配置差不多，为什么价格高那么多实战销售情景58：如果这车三个月内降价，你们保证用现金给我补差价吗实战销售情景59：谁说价格优惠后不能送赠品，我两样都要实战销售情景60：我是诚心想买，都来过几次了，再优惠些就买了实战销售情景61：我不想再谈了，你就说还可以便宜多少吧实战销售情景62：别说那么多啦，再少3000元我就要了六、缔结成交技巧实战销售情景63：我觉得还是隔壁店的车好一些实战销售情景64：你们品牌做那么多广告，是不是把费用都摊在我们身上实战销售情景65：汽车是消耗品，而且油费、路桥费又那么高，买车真不划算实战销售情景66：打车方便快捷又安全，干嘛要自己买车实战销售情景67：我的预算不够，迟些日子再说吧实战销售情景68：年底优惠多，我还是想等到年底再买实战销售情景69：买车容易，养车难啊实战销售情景70：你们的售后服务怎么样实战销售情景71：这车一买回家就会贬值，我都不敢买了实战销售情景72：我自己决定不了，要回家与太太商量后再决定实战销售情景73：我不想这么快决定，还想再看看实战销售情景74：就这样决定是不是太冲动呢实战销售情景75：我还要再考虑考虑实战销售情景76：如果现在就买，还有什么额外的优惠吗七、售后服务与怨诉处理实战销售情景77：客户不愿意做客户转介绍实战销售情景78：客户投诉售后服务电话老是打不通实战销售情景79：客户投诉售后服务人员态度差实战销售情景80：客户抱怨维修

<<妙语连珠>>

的服务网点太少
实战销售情景81：客户投诉汽车维修服务等候时间过长
实战销售情景82：客户投诉维修记录索要难
实战销售情景83：客户投诉汽车质量太差
实战销售情景84：客户投诉汽车配件收费不合理
实战销售情景85：客户因汽车存在质量问题要求退换
实战销售情景86：客户投诉刚刚过了保修期不能免费维修
八、汽车专业术语解读

章节摘录

典型的悬架结构由弹性元件、导向机构以及减振器等组成，个别结构则还有缓冲块、横向稳定杆等。

弹性元件又有钢板弹簧、空气弹簧、螺旋弹簧以及扭杆弹簧等形式，而现代轿车悬架多采用螺旋弹簧和扭杆弹簧，个别高级轿车则使用空气弹簧。

悬架是汽车中的一个重要总成，它把车架与车轮弹性地联系起来，关系到汽车的多种使用性能。从外表上看，轿车悬架仅是由一些杆、筒以及弹簧组成，但千万不要以为它很简单，相反轿车悬架是一个较难达到完美要求的汽车总成，这是因为悬架既要满足汽车的舒适性要求，又要满足其操纵稳定性的要求，而这两方面又是互相对立的。

比如，为了取得良好的舒适性，需要大大缓冲汽车的振动，这样弹簧就要设计得软些，但弹簧软了却容易使汽车发生制动“点头”、加速“抬头”以及左右侧倾严重的不良倾向，不利于汽车的转向，容易导致汽车操纵不稳定等。

非独立悬架 非独立悬架的结构特点是两侧车轮由一根整体式车架相连，车轮连同车桥一起通过弹性悬架悬挂在车架或车身的下面。

非独立悬架具有结构简单、成本低、强度高、保养容易以及行车中前轮定位变化小的优点，但由于其舒适性及操纵稳定性都较差，在现代轿车中基本上已不再使用，多用在货车和大客车上。

独立悬架 独立悬架是每一侧的车轮都是单独地通过弹性悬架悬挂在车架或车身下面的。其优点是：质量轻，减少了车身受到的冲击，并提高了车轮的地面附着力；可用刚度小的较软弹簧，改善汽车的舒适性；可以使发动机位置降低，汽车重心也得到降低，从而提高汽车的行驶稳定性；左右车轮单独跳动，互不相干，能减小车身的倾斜和振动。

不过，独立悬架存在着结构复杂、成本高和维修不便的缺点。

现代轿车大都是采用独立式悬架，按其结构形式的不同，独立悬架又可分为横臂式、纵臂式、多连杆式、烛式以及麦弗逊式独立悬架等。

横臂式悬架 横臂式悬架是指车轮在汽车横向平面内摆动的独立悬架，按横臂数量的多少又分为双横臂式和单横臂式悬架。

单横臂式具有结构简单，侧倾中心高，有较强的抗侧倾能力的优点。但随着现代汽车速度的提高，侧倾中心过高会引起车轮跳动时轮距变化大，轮胎磨损加剧，而且在急转弯时左右车轮垂直力转移过大，导致后轮外倾增大，减少了后轮侧偏刚度，从而产生高速甩尾的严重工况。

单横臂式独立悬架多应用在后悬架上，但由于不能适应高速行驶的要求，目前应用不多。

双横臂式独立悬架按上下横臂是否等长，又分为等长双横臂式和不等长双横臂式两种悬架。等长双横臂式悬架在车轮上下跳动时，能保持主销倾角不变，但轮距变化大（与单横臂式相类似），造成轮胎磨损严重，现已很少用。

对于不等长双横臂式悬架，只要适当选择、优化上下横臂的长度，并通过合理的布置，就可以使轮距及前轮定位参数变化均在可接受的限定范围内，保证汽车具有良好的行驶稳定性。

目前不等长双横臂式悬架已广泛应用在轿车的前后悬架上，部分运动型轿车及赛车的后轮也采用这一悬架结构。

多连杆式悬架 多连杆式悬架是由3~5根杆件组合起来控制车轮的位置变化的悬架。

多连杆式能使车轮绕着与汽车纵轴线成一定角度的轴线内摆动，是横臂式和纵臂式的折中方案，适当地选择摆臂轴线与汽车纵轴线所成的夹角，可不同程度地获得横臂式与纵臂式悬架的优点，能满足不同的使用性能要求。

多连杆式悬架的主要优点是：车轮跳动时轮距和前束的变化很小，不管汽车是在驱动、制动状态都可以按驾驶员的意图进行平稳地转向，其不足之处是汽车高速时有轴摆动现象。

纵臂式悬架 纵臂式独立悬架是指车轮在汽车纵向平面内摆动的悬架结构，又分为单纵臂式和双纵臂式两种形式。

单纵臂式悬架当车轮上下跳动时会使主销后倾角产生较大的变化，因此单纵臂式悬架不用在转向轮上

<<妙语连珠>>

。双纵臂式悬架的两个摆臂一般做成等长的，形成一个平行四杆结构，这样，当车轮上下跳动时主销的后倾角保持不变。

双纵臂式悬架多应用在转向轮上。

烛式悬架 烛式悬架的结构特点是车轮沿着刚性地固定在车架上的主销轴线上上下移动。

烛式悬架的优点是：当悬架变形时，主销的定位角不会发生变化，仅是轮距、轴距稍有变化，因此特别有利于汽车的转向操纵稳定和行驶稳定。

但烛式悬架有一个太缺点就是汽车行驶时的侧向力会全部由套在主销套筒的主销承受，致使套筒与主销间的摩擦阻力加大，磨损也较严重。

烛式悬架现已真空胎，这种轮胎是利用轮胎内壁和胎圈的气密层保证轮胎与轮辋间良好的气密性，外胎兼起内胎的作用。

无内胎轮胎的特点是：无内胎，轮胎变得更轻，有利于汽车的高速行驶；由于轮胎气密层是将一层内膜紧粘在轮胎内壁上，使轮胎在高速行驶中不易聚热，当轮胎受到钉子或尖锐物穿破后，还可继续行驶一段距离。

智能轮胎 智能轮胎内装有计算机芯片，或将计算机芯片与胎体相连接，它能自动监控并调节轮胎的行驶温度和气压，使其在不同情况下都能保持最佳的运行状态，既提高了安全系数，又节省了开支。

估计若干年后的智能轮胎能探测出路面的潮湿后改变轮胎的花纹，以防打滑。

四轮转向 所谓四轮转向，是指后轮也和前轮一样具有一定的转向功能，不仅可以与前轮同方向转向，也可以与前轮反方向转向。

其主要目的是增强轿车在高速行驶或在侧向风力作用下的操纵稳定性，改善低速时的操纵轻便性，在轿车高速行驶时便于由一个车道向另一个车道的移动调整，以减少调头时的转弯半径。

非承载式车身 非承载式车身的汽车有一刚性车架，又称底盘大梁架。

在非承载式车身中发动机、传动系统的一部分、车身等总成部件都是用悬架装置固定在车架上，车架通过前后悬架装置与车轮联接。

非承载式车身比较笨重，质量大，高度高，一般用在货车、客车和越野吉普车上，也有部分高级轿车使用，因为它具有较好的平稳性和安全性。

承载式车身 承载式车身的汽车没有刚性车架，只是加强了车头、侧围、车尾和底板等部位，发动机、前后悬架和传动系统的一部分等总成部件装配在车身上设计要求的位置，车身负载通过悬架装置传给车轮。

承载式车身除了其固有的承载功能外，还要直接承受各种负荷力的作用。

承载式车身不论在安全性还是在稳定性方面都有很大的提高，它具有质量小、高度低以及装配容易等优点，大部分轿车采用这种车身结构。

<<妙语连珠>>

编辑推荐

“妙语连珠：汽车销售实战情景训练”课程精华 “妙语连珠：汽车销售实战情景训练”是国内汽车销售行业最新流行的完全实操性培训课程，由品牌营销顾问、业绩提升专家肖晓春老师研发并主讲，现已成为汽车销售培训、4s店培训与汽车经销商大会最受欢迎的课程之一 《妙语连珠：汽车销售实战情景训练》是“妙语连珠：汽车销售实战情景训练”培训课程的完整教材，也是汽车销售人员及其主管、经销商必备的实战宝典，更是馈赠员工及经销商的最佳礼物，包括86种销售情景，100多个销售绝招，200多例销售妙语，简洁易懂，即学即用。每天只需花上几分钟学3句销售妙语，30天内妙语连珠、业绩飙升！

<<妙语连珠>>

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>