

<<职业形象>>

图书基本信息

书名：<<职业形象>>

13位ISBN编号：9787111302117

10位ISBN编号：7111302117

出版时间：2010-5

出版时间：机械工业出版社

作者：丁兴良，王平辉 主编

页数：199

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>

## &lt;&lt;职业形象&gt;&gt;

## 前言

著名形象设计公司英国CMB曾经对300位不同层次、不同职位的职业人士进行调查，发现成功的职业形象是获取高职位的关键。

而同时进行的另一项调查显示，形象直接影响到收入水平，那些更有形象魅力的人收入通常比同事要高14%。

在这个越来越眼球化的社会，一个人（尤其是销售人员）的形象可能左右其职业生涯，甚至会直接影响到一个人的成败。

在汽车销售行业中，汽车销售人员更加容易接触到高品位、高品质的顾客，他们大都有着独特的生活经历和个人魅力，也有着更高的服务要求。

以往，人们往往以为形象就只是指发型、衣着等外在的东西，而现代意义上的职业形象则将其内涵迅速膨胀、扩大，对仪容、仪表、仪态的要求也更加丰富，其中最讲究的就是形象与职业、地位的匹配。

也就是说，仅仅做到起码的面部清洁、着装整齐、举止有礼、言行有度还远远不够，如果不能与汽车销售工作完美结合，仍然无法取得客户的信任和尊重，就更别说谈成交易了。

汽车销售人员自然要在职业形象中体现出专业性，但更重要的是要有与汽车销售职业相符合的气质，并具有时代感和现代感。

这就要求汽车销售人员先了解汽车销售行业的状况和公司的文化氛围，把握好特有的职业色彩。

当然，这个过程不能一蹴而就，需要不断学习和训练。

优秀的汽车销售人员都是训练出来的。

如果你想做一个成功的汽车销售人员，那么就要从现在开始，起码在职业形象上展露出自己成功的一面。

这是本书反复倡导的核心要义，因为任何职业形象的塑造都离不开汽车销售人员自身的自信和努力。

那么，我们该从哪里开始努力、开始训练自己呢？

## <<职业形象>>

### 内容概要

本书分别从求职时、入职时、销售过程中、销售成功后、售后服务等方面介绍打造汽车销售人员良好职业形象的诸多法门，以情景问答的形式阐释汽车销售人员在建立、维护职业形象方面可能出现的问题，并给出解决方案。

内容涉及行业现状、应聘公司调查、面试与录取、言行举止、着装打扮、专业知识、获取信任、销售技巧、客户回访、扩大消费圈、完美售后服务等各个方面。

书中诊断了汽车销售人员在修炼职业形象的过程中可能出现的各种病症，拆解客户的各种刁钻挑剔的难题，以完美的职业形象和专业素养获取客户的持久信任，以最专业、最优秀的职业形象实现汽车销售的最佳模式。

本书适合初入职的汽车销售人员阅读参考，也可作为汽车销售企业、培训机构进行汽车销售岗位培训的教材。

## &lt;&lt;职业形象&gt;&gt;

## 书籍目录

## 前言

## 第一章求职时：以怎样的形象在众多对手中脱颖而出

实战情景1：了解所应聘的行业和公司的现状

实战情景2：面试前的准备

实战情景3：以丰富的专业知识获得HR的青睐

实战情景4：在面试时如何克服怯场心理

实战情景5：面试后主动争取

## 第二章入职时：优秀的汽车销售人员应具备什么样的职业形象

实战情景6：汽车销售人员的责任心

实战情景7：汽车销售人员的仪态

实战情景8：汽车销售人员应热情面对客户

实战情景9：汽车销售人员恰如其分的礼节、问候

实战情景10：汽车销售人员应积累专业的汽车知识

## 第三章销售过程中：以怎样的形象赢得客户

实战情景11：怎样交流才能有效解除客户的戒备心理

实战情景12：对犹豫不决的客户该怎么回访跟踪

实战情景13：如何取得老客户的信任，使他们介绍新客户

实战情景14：给客户送礼和聚餐以加深印象

实战情景15：耐心倾听客户心声，尝试朋友般的真诚交流

实战情景16：以怎样的心态面对各种各样的客户

实战情景17：稳定情绪，面对客户的刁钻挑剔

实战情景18：如何避免客户转向竞争对手处购车

## 第四章销售成功后：职业形象在这里并不是终点

实战情景19：汽车卖出去后仍需塑造职业形象

实战情景20：周到体贴的回访电话成就完美的职业形象

实战情景21：如何防范客户流失

实战情景22：如何获得老客户的转介绍

实战情景23：如何以朋友的身份进入客户的消费圈

## 第五章售后服务：职业形象的完美终结

实战情景24：如何回应客户对新车的抱怨

实战情景25：客户要求退货时应以怎样的态度面对

实战情景26：如何回应客户抱怨售后电话总是打不通

实战情景27：了解维修服务网点的要求、特点、种类和功能

实战情景28：主动向客户提供售后服务

实战情景29：客户抱怨刚过保修期就不能免费维修时如何回应

## 附录普通汽车服务公司销售人员业务表单

## 学习能力：汽车销售人员晋升提职第一步

## &lt;&lt;职业形象&gt;&gt;

## 章节摘录

建议：当面试双方已经进入谈薪阶段，就应当抓紧机会，委婉地说出自己的期望值。

此时应聘者应该注意以下四点：1) 不要虚报目前收入。

许多公司有简历审查的程序，会让录取员工拿出原先单位的工资单以做核实。

因此，在说明目前薪酬时，要尽量做到真实。

#### 2) 给出整个薪资结构。

上述案例中的应聘者十分坦诚，可是他在谈薪上缺乏技巧。

最好的方法是对以前以及将来的薪资结构进行解说。

比如说，以前的6000元收入，是包括1500元的基本工资，几百元的房贴、车贴，再加上3000元左右的销售提成；本次跳槽希望能有2000元以上的基本工资，由于自己拥有丰富的客户资源，相信提成加上福利能达到6000元以上。

这样主考官就不会在简历上简单地写下“7000元”的期望薪酬，而会写“2000元+提成”，这样被公司认可的可能性较高。

#### 3) 了解行业整体薪酬。

不同的时期、人才供应的结构变化状况都直接影响到员工的薪酬待遇，应聘者应在面试前对行业薪酬进行了解。

在有条件的情况下，尽可能通过各种渠道了解一下你所应聘公司、应聘岗位的大致薪酬情况，并结合自己的心理期望底线，确定一个薪酬范围。

此外，一般来说，拥有3-6年工作经验的应聘者，跳槽后加薪幅度一般为20%~30%。

权衡多方因素，才能给出公司能够接受的薪资数额。

#### 4) 给出灵活的薪酬。

每个雇主在询问应聘者期望薪酬之前，心里已经有了大致的给付标准，他们会根据应聘者的回答，在这个范围内灵活调整。

当应聘者给出期望薪酬后，雇主往往会直接选取底线。

因此对应聘者来说，一方面给出的薪酬底线要高于实际期望值，另外一方面，要注意保持薪酬的灵活性。

可以说：“结合我的工作经验，我希望我的薪水比前面一份工作高出20%~30%，不知道是否与您的薪酬标准相吻合？”

这样就既灵活，又委婉。

.....

<<职业形象>>

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>