

# 销售顾问的综合素质能力提升

课程对象：销售顾问、展厅经理

主讲老师：马诚骏

课程时间：以客户需求

授课模式：导师讲解、大量案例分析，双向沟通、疑难解答、针对性讲解、参与式研讨。

课程大纲：

## 第一节：营销人员的素质修养

### 1、了解当下汽车行业发展的轨迹，增强个人能力适应店面发展需求

- 中国市场汽车发展的未来走向，给我们从业人员到来的机会与挑战
- 当地市场的分析与市场调研状态，做一名合格的营销人员
- 经销商的现状与经销商对未来人才的要求。
- 如何做到销售提升业绩与服务提升品牌归属感和溢价力
- 汽车行业竞争策略的观念转变（分析 4p 到 4C）
- 服务引领未来发展的汽车新格局

### 2、目标市场的客户群体分析

- 针对不同的年龄阶段，本品牌的清晰市场定位（案例说明）
- 针对不同层次的客户群体，如何定位（案例说明）
- 常用的几种营销技巧与方法分析（品牌文化、数据、服务、价格、人）
- 不同性格的客户群体，针对汽车品牌的需求分析（主导型、社交型、分析型）

### 3、提升销售人员礼仪标准的内在因素-----心态

- 1、相由心生，良好的礼仪展现从心开始
- 2、始终站在客户的角度思考问题和解决问题。

- 3、培养个人积极主动向上，良好意愿努力进取的心态。
- 4、出现与客户问题冲突时要保持一颗平常心，不可过分冲动。
- 5、如何观察和培养销售服务人员的职业化心态
- 6、职业化心态的几个标准。

#### 4、自我成长的能力打造，努力做到最好

- 自动的报告自己的工作进程，让领导知道
- 努力的学习，了解领导的言语，让领导轻松
- 毫无怨言的接受任务，让领导圆满
- 对领导的询问有问必答，而且清楚，让领导放心

### 第二章节：提升销售顾问的流程管控与销售技巧

#### 汽车销售顾问的岗位流程分析（培训工具）

##### 一流程：销售顾问如何获取客户

- 1、做好广告、网络、媒介、电话等宣传工作。
- 2、有效的走访客户寻找潜在客户资源，做好客户的拓展。
- 3、潜在客户的分析和级别的分类
- 4、分析漏斗原理，把握每个阶段的客户培养
- 5、获取客户的相关表格和工具使用

##### 二流程：迎接客户的展厅接待

- 1、客户来电的接待相关礼仪、介绍自己、递送名片
- 2、展厅的准备工作（车辆摆放、配套设备、干净整洁等）
- 3、展厅的整体销售气氛的营造
- 4、展厅内车辆的摆放方法、和细节的打造

### 三流程：客户的真是目的和需求分析

- 1、客户的初步判断（性格、收入、身份、地位等）
- 2、与顾客交谈的方法和技巧的使用（6W1H）
- 3、客户的分类和客户针对性方法的解析
- 4、各种工具和表格的使用

### 四流程：引导顾客到汽车展示位做商品介绍

- 1、顺应客户的意图，先了解汽车的整体感觉
- 2、重点向客户做六点绕车介绍（车前方、车侧方、车后方、乘客箱、驾驶室、引擎室）
- 3、介绍过程中使用 **FAB** 法来阐述汽车的要点
- 4、工具和相关表格的使用

### 五流程：陪同客户的试乘试驾

- 1、试乘试驾前的准备工作，了解客户信息和汽车状态
- 2、签署相关的文件，保证试乘试驾的顺利和安全
- 3、让客户了解路线和在某一路段展示汽车哪一方面性能
- 4、在过程中进一步了解客户的感受和肢体语言，深度挖掘客户的真实需求
- 5、试乘试驾的表格和档案的管理，正确了解客户的感受和意见

### 六流程：成交的合同洽谈

- 1、准确的汽车价格方案（准备一到两份）
- 2、与客户沟通时的报价技巧和方法
- 3、做好合同洽谈的衍生服务和项目
- 4、商务洽谈的技巧和方式的使用
- 5、合同、文件的样本和工具

## 七流程：新车交付的细节

- 1、新车的清理、清洁和准备工作
- 2、进一步介绍车辆和车辆的所带物品
- 3、到交车区域交车和客户留影和恭喜
- 4、客户的档案保存和归案，做好后期的服务工作

## 八流程：客户的后期跟踪维护

- 1、客户回访前的准备工作
- 2、客户回访过程中的礼仪和话术使用
- 3、做好客户的回访档案，以便查阅
- 4、处理客户存在的疑虑和问题，必要时协调相关部门

## 第三章节：服务的定义和服务的载体

- 1、服务是无形的感知理念，需要人在做为载体留给顾客认知
- 2、什么是礼仪的内在和外在展现
- 3、什么是黄金印象，对整个销售的影响
- 4、了解礼仪的首因效应和晕轮效应

## 第四章节：服务礼仪的具体展现

- 1、销售服务人员的服装和配饰要求标准。
- 2、销售人员在预约客户到店与客户通过媒介沟通的（问候礼仪与电话礼仪）。
- 3、销售人员展厅接待客户、前台接待客户的（自我介绍与名片礼仪）。
- 4、在与客户沟通过程中，如何了解客户的需求，使用的各种礼仪标准动作和肢体语言（站姿、坐姿、走姿）
- 5、与客户产品介绍时，如何使用良好的（语气、语调、语速、眼神、微笑）等礼仪标准

