

<<汽车配件销售员（中级）>>

图书基本信息

书名：<<汽车配件销售员（中级）>>

13位ISBN编号：9787504559319

10位ISBN编号：7504559318

出版时间：2007-3

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：本社

页数：250

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>

<<汽车配件销售员（中级）>>

内容概要

??本教材由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心依据上海1+X职业技能鉴定考核细目汽车配件销售员（国家职业资格四级）组织编写。

本教材从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握中级汽车配件销售员的核心知识与技能有很好的帮助和指导作用。

? 本教材在编写中根据本职业的工作特点，从掌握实用操作技能，以能力培养为根本出发点，采用模块化的编写方式。

全书内容分为七个单元，主要包括：职业素质、汽车电控系统与配件、市场营销、市场销售实务、售后服务、采购、仓储管理。

各单元着重介绍相关专业理论知识与专业操作技能，使理论与实践得到有机的结合。

??为方便读者掌握所学知识技能，教材在每单元后附有单元测试题及答案，全书最后附有知识考核模拟试卷和技能考核模拟试卷，供巩固、检验学习效果时参考使用。

??本教材可作为汽车配件销售员（国家职业资格四级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中、高等职业院校相关专业师生，以及相关从业人员参加岗位培训、就业培训使用。

<<汽车配件销售员（中级）>>

书籍目录

第1单元?职业素质 1.1?销售员的职责 1.2?企业基本知识 1.3?公共关系知识 1.4?财务基本知识 1.5?相关法律知识 1.6?商业应用文写作 单元测试题 单元测试题答案第2单元?汽车电控系统与配件 2.1?汽油发动机电控系统及配件 2.2?自动变速器与配件 2.3?安全系统电子与电控配件 2.4?汽车空调系统电子与电控配件 2.5?其他电控系统电子与电控配件 2.6?汽车音响 单元测试题 单元测试题答案第3单元?市场营销 3.1?市场调查与市场预测 3.2?营销团队管理 3.3?汽车配件分销渠道及流通模式 单元测试题 单元测试题答案第4单元?市场销售实务 4.1?客户开发 4.2?汽车配件介绍与咨询 4.3?汽车配件广告宣传与促销 4.4?商品交易 4.5?进销存管理软件 单元测试题 单元测试题答案第5单元?售后服务 5.1?保持客户关系 5.2?汽车配件质量鉴别及理赔 单元测试题 单元测试题答案第6单元?采购 6.1?选择与鉴别货源 6.2?进货原则与进货计划 单元测试题 单元测试题答案第7单元?仓储管理 7.1?汽车配件的运输 7.2?汽车配件的保管与养护 7.3?汽车配件的账册、单据与统计 单元测试题 单元测试题答案知识考核模拟试卷知识考核模拟试卷答案技能考核模拟试卷技能考核模拟试卷答案

<<汽车配件销售员(中级)>>

章节摘录

第1单元?职业素质 1.1 销售员的职责 目前国内约有25万家汽车配件经销商,他们大部分分布在全国各地大约350多个汽配城里。

因此,每个经销商的经营服务质量对企业的生存起到至关重要的作用。

1.1.1 销售员的主要职责 销售员的职责是指销售员必须做的工作和承担的相应责任。销售员是销售过程中的主体,是联系企业与顾客的桥梁和纽带,他既要对企业负责,又要对顾客负责。销售员的职责并非局限于把企业的产品销售出去,而是承担着多方面的任务。

尽管每一次销售活动的具体任务可能是不同的,而且不同类型的销售工作也各有不同的工作内容,但作为企业的销售人员,具有许多共性的基本职责。

这些职责不仅是对销售员的具体要求,也是挑选、培养销售员应当重视的基本内容。

销售员的职责主要包括以下几个方面: 1. 收集信息 企业在市场竞争中能否取得有利的地位,在很大程度上取决于信息。

销售员是代表企业直接面向顾客销售产品,是企业与市场之间、企业与顾客之间的桥梁和纽带。

在销售商品的过程中,易于获得需求动态、竞争状态以及顾客的意见等重要信息。

及时地、持续不断地收集这些信息,并把这些信息反馈给企业,是销售员应承担的一项重要职责。

这不仅可以为企业制定正确的营销策略,提供可靠的依据,而且有助于销售员提高自己的业务能力。

通常,企业要求销售员收集、总结的信息主要有: (1) 市场供求关系的现状及其变化趋势

- (2) 消费者特征、消费结构方面的情况。
- (3) 顾客需求的现状及变化趋势。
- (4) 顾客对产品的具体意见和要求。
- (5) 顾客对企业销售策略、售后服务等方面的反应。
- (6) 同类产品的竞争状况。

2. 情感沟通 销售员应运用各种管理手段和人际交往手段,建立、维持和发展本企业与主要潜在顾客、老顾客之间的业务联系和人际关系,以便获得更多的销售机会,扩大企业产品的市场份额。

按现代营销的要求,销售员将商品销售出去,不是工作的结束,还应该继续保持与顾客的联系。

销售成交后,能否保持和是否重视与顾客的联系,是关系销售活动能否持续发展的关键。

销售员不仅要巩固与老顾客的关系,尽善尽美地提供售后服务,定期访问,节日问候,保持稳固的产销渠道,使老顾客在更新产品时继续使用本公司产品,而且还要千方百计地发展新关系,吸收、说服潜在顾客购买本企业的产品,不断开拓新市场、扩大企业的市场范围。

国外一些企业总结出一套沟通关系的有效步骤: (1) 确定主要客户的名单。

- (2) 确定每一位销售员的联系对象。
- (3) 规定沟通关系的具体目标及任务。
- (4) 销售管理人员定期检查评估。
- (5) 每个销售员根据目标列出沟通工作计划。

3. 销售商品 销售员将企业的商品转移到消费者手中,满足消费者的需要,为企业创造利润,这是销售人员最基本的职责,也是销售工作的核心环节。

销售商品是通过销售过程中的一系列活动来完成的。

这些活动包括寻找潜在顾客、准备进行访问、介绍和示范产品、处理异议、确定价格及交货时间、成交条件和签订合同等。

此外,还包括销售商品必需的辅助性工作,如外出调查、案头工作、必要的交际等。

销售员必须不断地提高销售技艺,才能提高销售额和经营效益。

销售员其他职责的完成与否,也都有赖于是否成功地销售商品。

4. 提供服务 “一切以服务为宗旨”是现代销售活动的出发点和立足点。

<<汽车配件销售员(中级)>>

销售员不仅要为顾客提供满意的商品,更重要的是要为顾客提供各种周到和完善的服务。服务是产品功能的延伸,有服务的销售才能充分满足顾客的需要,而缺乏服务的产品只不过是半成品。

未来企业的竞争日趋集中在非价格竞争上,非价格竞争的主要内容就是服务。

在市场竞争日益激烈的情况下,服务往往成为能否实现销售的关键因素。

销售员提供的服务包括售前、销中及售后服务。

售前的服务通常包括以下几点:帮助顾客确认需求和未解决的问题。

为顾客提供尽可能多的选择。

为顾客购买决策提供必要的咨询等。

售前的服务是进行销售的前提,也为成交奠定了基础。

销售过程中的服务主要包括如下内容:为顾客提供购物咨询、融资贷款、保险、办理各种手续方面的帮助。

销售过程中的服务,是销售成功的关键,因为这些能为顾客带来额外利益的服务项目常常成为决定成交的主要因素,尤其是在商品本身的特征和价格差别不大的情况下,顾客总是选择那些能提供额外服务的厂家。

销售完成后的服务即售后服务,它主要包括产品的安装、调试、维修、保养、人员培训、技术咨询、零部件的供应以及各种保证或许诺的兑现等。

这些服务不仅能够消除顾客的抱怨,增强顾客的满足感,巩固与顾客的关系,为企业争取更多的客户,而且有利于树立良好的企业形象,增强企业的竞争能力。

5. 建立形象 销售员通过销售过程中的个人行为,使顾客对企业产生信赖与好感,并促进这种信赖和好感向市场扩散,从而为企业赢得广泛的声誉,建立良好的形象。

销售员把企业的商品、服务及有关信息传递给顾客。

销售员的销售活动,完全是代表企业的行为。

在顾客面前,销售员就是企业,顾客是通过销售员来认识、了解企业的。

以真诚的态度与顾客接触,使顾客对销售员个人产生信赖和好感,这首先是销售员在推销自己。

接着,顾客对整个购物交易过程满意、对企业提供的各种售后服务也满意,这样一来,在顾客的心目中,不仅建立了良好的企业形象,同时也建立了良好的商品形象。

而良好的商品形象是销售活动顺利进行的物质基础,同时企业形象能直接影响顾客的购买行为,它不仅是完成本次购买的条件,也是影响今后购买乃至长期购买的前提。

因此,能否为企业树立一个良好的形象,也就成为衡量销售员工作能力的重要标准之一。

1.1.2 销售员应具备的个人素质 个人素质是指销售员自身应具有的条件和特点。

销售员在销售商品的同时,也是在销售自己,因此,他必须具备良好的个人素质。

一般来说,销售员所应具备的个人素质主要包括以下几个方面: 1. 良好的语言表达能力 语言表达能力是指销售员运用声音语言及行为语言准确传达信息的能力。

这是胜任销售工作的基本条件。

语言艺术是销售员用来说服顾客的主要手段,每一次销售过程都要使用陈述、提问、倾听及行为语言等多种语言技巧。

可以说,没有语言艺术,就不可能有成功的销售。

2. 勤奋好学的精神 销售工作的业务内容是多方面的,销售活动的组织形式是不断变化的。

一位优秀的销售员必须具有勤奋好学的精神,才能使自己不断适应新的工作要求,在事业上有长足的进步。

一个优秀的销售员,首先要学习必须的知识和技巧。

其次,要善于思考,对于自己在销售实践中所遇到的问题,不仅要设法解决,而且要加以分析和总结,不断积累经验,总结出本岗位工作的一般规律。

此外,还应善于学习同行的经验,从中获得有益的启示。

3. 健康的身体和端庄的仪表 销售工作是比较辛苦的,销售员为拜访客户,要东奔西走,商务谈判紧张艰巨,商务应酬往往占用很多休息时间,旅途中得不到很好的休息。

<<汽车配件销售员（中级）>>

在店堂里的销售员要精力充沛、行动灵活、头脑清醒，能轻松地进行日常工作。

销售员既是体力劳动者又是脑力劳动者，没有健康的身体，是难以完成销售工作任务的。

销售员应有端庄的仪表和得体的表情姿态，不仅会给顾客留下良好的印象，有助于销售成功，而且也会有助于销售员完善自身素质。

销售员要平易近人，不要矫揉造作。

4. 良好的心理素质 在销售过程中，买卖双方存在着矛盾和冲突，而且同类产品有众多的竞争者，这使得销售工作并非轻而易举。

如果没有良好的心理素质，销售员往往难以忍受挫折，无法胜任艰巨的销售工作。

良好的心理素质主要表现为自信、自强和稳定的情绪。

只有具备良好心理素质的销售员，才能以坚定的信念，不怕困难挫折，一往无前地去从事销售工作。

.....

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>