

<<汽车及配件营销实训>>

图书基本信息

书名：<<汽车及配件营销实训>>

13位ISBN编号：9787564022822

10位ISBN编号：7564022825

出版时间：2009-6

出版时间：北京理工大学出版社

作者：李刚 编

页数：235

字数：314000

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>

<<汽车及配件营销实训>>

前言

目前,我国各类汽车服务企业有40多万户,从业人员有240多万人,汽车服务企业已颇具规模,因此21世纪是一个对汽车行业充满挑战的时代。

汽车技术的飞速发展,必然带来汽车服务企业经营方式、管理手段的变革,汽车服务企业需要一大批业务全面的综合型人才,本书从实战出发,对从业人员进行全面的训练,满足企业对人才的需求。

《汽车及配件营销实训》是汽车技术服务与营销专业的专业课程,是与《汽车及配件营销》配套的实训教材,以工作过程为导向,按工作流程对学生或学员进行训练,可作为高职学生实训教材,也可作为企业培训员工的培训教材。

主要包括: 任务一业务人员从业素质培训;任务二整车销售核心流程培训;任务三维修服务核心流程培训;任务四经营目标管理流程培训;任务五汽车贷款培训;任务六汽车上牌及保险流程培训;任务七二手车交易流程培训。

本书主编李刚,副主编廖明、田长和。

本书是《A-W汽车及配件营销实训系统》系列教学软件(北京运华天地科技有限公司研制)的配套教材。

随书附有《A-W汽车及配件营销实训系统》教学软件,供师生使用。

本书在编写过程中得到中国汽车工程学会应用与服务分会赵丽丽秘书长、朱军教授、上海邦德职业技术学院汽车分院陈永革院长、裘文才教授和北京运华天地科技有限公司廖明经理的大力支持,在此表示衷心的感谢。

由于编者的水平有限,书中难免有不当之处,敬请读者批评指正。

<<汽车及配件营销实训>>

内容概要

《汽车及配件营销实训》是汽车技术服务与营销专业的专业课程，是与《汽车及配件营销》配套的实训教材，以工作过程为导向，按工作流程对学生或学员进行训练，主要内容包括：业务人员从业素质培训；整车销售核心流程培训；维修服务核心流程培训；经营目标管理流程培训；汽车贷款培训；汽车上牌及保险流程培训；二手车交易流程培训。

本书可作为高职高专院校学生实训教材，也可作为企业培训员工教材。

<<汽车及配件营销实训>>

书籍目录

任务一 业务人员从业素质实训 课题一 前台接待的作用及其对顾客满意度的影响 课题二 汽车销售顾问必须具备的知识 课题三 接待的基本规范 课题四 客户异议的处理 课题五 全面提升个人修养任务二 整车销售核心流程实训 课题一 店内接待 课题二 需求分析 课题三 商品说明 课题四 试乘试驾 课题五 销售促进 课题六 报价说明及签约成交 课题七 交车 课题八 售后跟踪任务三 维修服务核心流程实训 课题一 招揽用户 课题二 预约管理 课题三 准备工作 课题四 维修接待 课题五 接车制单 课题六 咨询服务 课题七 作业管理 课题八 完工检查 课题九 结算交车 课题十 跟踪服务任务四 经营目标管理流程实训任务五 汽车贷款实训 任务六 汽车上牌及保险流程实训 任务七 二手车交易流程实训附录 附录一 旧机动车鉴定评估作业表(形式一) 附录二 旧机动车鉴定评估作业表(形式二) 附录三 旧机动车鉴定评估作业表(形式三) 附录四 旧机动车鉴定评估报告书 附录五 二手车交易规范 附录六 国家职业标准汽车配件销售员(试行) 附录七 汽车与配件营销的计算机管理训练

<<汽车及配件营销实训>>

章节摘录

任务一 业务人员从业素质实训 课题一 前台接待的作用及其对顾客满意度的影响 实训目的
1. 了解“谁是我们的顾客”； 2. 认识接待的作用及其影响提高顾客满意度的重要因素。

期待效果 1. 正确地认识顾客； 2. 能够获得用户的信赖。

一、销售的基本概念 1. 销售的含义 销售活动是由众多要素组成的系统活动，是商品、信息传递、心理变化等过程的统一；销售的核心问题是说服顾客；销售是一种设法以最方便和吸引人的方式向可能的买主介绍商品的艺术。

销售就是销售代表运用专业的销售技巧将产品卖出去并保持不间断客户服务的过程。

2. 销售工作的特性 (1) 主动性。
即不断开发客户，主动接触客户。

(2) 灵活性。

销售本身就是一种艺术，尝试如何巧妙地把你的产品用最短的时间推销给顾客，让顾客了解并购买。

(3) 服务性。

销售本身也是一种服务，过去的销售只是把产品卖出去给顾客就完结了事，但是现在的客户不仅在买你的产品，也在买你的服务。

完善的销售要求我们为顾客和潜在的客户id提供周到而完美的服务。

(4) 接触性。

在销售领域有这样一句话：销售就是要制造跟你的客户面对面、肩并肩接触的机会，以便把你的商品及周到而完美的服务介绍给你的客户。

<<汽车及配件营销实训>>

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>