

最新汽车销售实务实训总结(实用14篇)

教师总结对于提高教育教学质量和培养优秀学生具有重要作用。以下是小编为大家收集的军训总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

汽车销售实务实训总结篇一

想象力。

想象力是进步的最大推动力。如果你想走在别人前面，就必须想到更先进的方法，并坚持这样行动下去。不要指望有什么前人的经验，一切都是新的。别人没用过的方法，很可能就是好方法；别人都在用的方法，那肯定过时了，不然他们早就成功了。还好我不缺乏想象力，所以没理由不成功，况且我还想过成功，想过的总能实现。

销售无处不在。你要习惯一种感觉，在你以前认为与销售无关的时间和场合，你会发现销售正在发生，你应该用心观察。在销售中越投入，从生活中的各个方面观察到的销售机会也就越多；用心去研究，你会发现销售遍布于你与它人的每次交往中。

爱上销售。

如果有人询问，选择什么职业好？我会很负责的告诉你，去做销售吧！因为没有比这更有挑战的工作了。如果你想快速的成功，这或许是一条捷径，不管怎样，我在无意中闯入销售序列。一开始只是简单的喜欢，现在发现我已经离不开它了。销售的神奇在于，在较短的时间内可以挣大笔大笔的钱，而且只要是个人就可以作销售，除非你极端胆怯和没有一点毅力。优秀的销售是学习和训练出来的，真正的销售是一门专业的社会科学，是可以学会的，你得坚信这一点。我现在最

大的乐趣来自于销售的快乐，真希望有更多的朋友加入销售，因为我不愿意独享其乐。

职业性格。

最近接触了一个新概念(李总告知于我)，职业性格。生活中很内向的人，可以在工作中表现的很外向。但问题是，一个人骨子里是外向的，可看他的表现却又异常内向。人性是难捉摸的，或许他还没找到夕日的成就感，不管怎样，他越来越有感觉了。那个曾经不成熟的小男孩已经不见了，他在平静中成长，让我们预祝他早日成功吧!(在与李总的沟通中感悟到的)

为自己工作。我很清楚，我是在为自己而工作，就像我是为自己而活着那样。工作不是用手做，也不是用脑做，而是用心做。你不能用一般销售人员的技巧做事，不然你也只是一般的销售人员。你要时刻紧记，为客户着想为客户创造价值，并且作到，让你的每一次行为都超出客户的预期。这很困难吗?其实真的不难!你要做得只是把时间、精力花在客户身上，时刻想着如何为客户解决问题，并给予更多的帮助。

活出尊严。

人要有尊严的活着，哪怕只是短暂的片刻，都可以感到活着的幸福。因为某些原因，我曾放下了尊严，原本只想安静的过着平凡的生活。可现在知道，社会的现实，不容许你这样，别人会认为你不行，或许会有意无意的欺负你，因为你太老实了!你并不是什么都不知道，尽情把你知道的展现出来好吗?克服一切困难的条件。

妥协。一个人的成熟，是因为他找到了他的妥协点。不能说社会和我想象的不一样，别人和我想象的不一样，我就彻底否认他们，跟他们一刀两段。保持理想的内核，而又能活下来、活的好，所谓外圆内方就是如此。

每日工作。

认识四个陌生人，推送十封邮件，呼出二十个电话，拜访一家客户，每天都能保持这样，那你就忙着签单吧！

每周工作。

八次外出，三个商机，一个漏斗，每周坚持这样，不想签单都难。

入群。

如果有人说你内向，你只需要在群体中多讲话就好了。想尽办法创造发言的机会，别人就会觉得你外向，内向、外向只是给人的一种感觉。入群是多么容易的一件事情啊，因为你只需要多说几句话就好了，谁又会在意你说的内容呢？吹得去吧，哪怕是天花乱坠。

客户的客户。

要设法成为客户的客户，换句话说就是，要想对方成为你的客户，你得首先成为对方的客户。或许你没有购买的需求，但你完全可以向对方索要产品资料，尽力为对方介绍客户。当然你可能力量有限，甚至最终你没有帮对方介绍到真正的客户，但你主动提出索要资料帮对方介绍客户，并真正尽力这样做了，我相信，对方会因你的行为而感动，并最终成为你的客户。总之一点，要想对方成为你的客户，须先成为对方的客户。（在雍瑞珠宝这个项目感悟到的）

先是朋友，后是客户。

五号去南京，销售培训多，成长的好机会。需要准备的，其实就一点，获悉参训区域，提前与各区域同事建立联系，方式可通过内部协同。简单的问候并提议到南京见面，我可以

因此认识100人。目前来说同事不是我的客户，但可能以后就是我的客户。做销售就是这样，你得认识尽可能多的人，并设法让他们信任你。总之一句话，先是朋友，之后才是客户。

为客户着想。那天的提议是无效的，我不应该让客户选择一个版本，然后根据客户个人偏好选择的产品版本进行报价，这样的话客户就处于被动地位。如果为客户着想的话，是不能让客户处于被动地位的。总之一句话，提议应是双赢的，或者更多的应该为客户着想。

以上是自己做销售的一些体会，写的较浅，毕竟还需要学习。实习期结束了，意味着我可以拿更多的工资了，也意味着生活可以更更好了，更意味着我可以在上海生存下去了。生活可以很美好，我一直这样认为！

汽车销售实务实训总结篇二

1. 更快的适应社会，增强自身的素质学习更多的销售技巧，学会与顾客接触，交流

2. 了解--汽车各种品牌，价格，性能

二、时间：

三、地点：

四、实习内容

1. 掌握--汽车的销售流程

2. 与销售人员的搞好关系，从他们那里学习更多的经验

3. 学会运用相应的销售技巧

4. 更好的了解汽车各方面的信息，对各种车型进行比较

5. 真正了解“4s店”的含义

五、汽车销售流程图：

1. 接待：接待环节最重要的是主动与礼貌。销售人员在看到有客户来访时，应立刻面带微笑主动上前问好。如果还有其他客户随行时，应用目光与随行客户交流。目光交流的同时，销售人员应作简单的自我介绍，并礼节性的与客户分别握手，之后再询问客户需要什么帮助。语气尽量热情诚恳。

2. 咨询：咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问必须耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

3. 车辆介绍：在车辆介绍阶段最重要的是有针对性和专业性。销售人员应具备所销售产品的专业知识，同时亦需要充分了解竞争车型的情况，以便在对自己产品进行介绍的过程中，不断进行比较，以突出自己产品的卖点和优势，从而提高客户对自己产品的认同度。

4. 试乘试驾：在试车过程中，应让客户集中精神对车进行体验，避免多说话，让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。

5. 报价协商：通常就是价格协商，销售人员应注意在价格协商开始之前保证客户对于价格、产品、优惠、服务等各方面

的信息已充分了解。

6. 签约成交：在成交阶段不应有任何催促的倾向，而应让客户有更充分的时间考虑和做出决定，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时，销售人员应努力营造轻松的签约气氛。

7. 交车：要确保车辆毫发无损，在交车前销售员要对车进行清洗，车身要保持干净。

8. 售后跟踪：一旦汽车出售以后，要经常回访一下顾客，及时了解顾客对我们汽车的评价及其使用状况，要提醒顾客做保养。

六、实习总结

短短的一个月的实习期过去了，而我在一汽汽车有限公司实习的这一个月感受颇深，让我学到了一些学习中学不到的东西，教会了我怎样去与顾客接处，让我认识到，生活中的很多事情不是那么轻易就能做好的，要靠自己的不断努力和坚韧的毅力才能做好。同时，也让我与顾客得到了好多次近距离接触，我现在基本上已经有了销售技巧，并且能够把车卖出去。

汽车销售实务实训总结篇三

一个优秀的销售员必须具备深刻的了解自己的产品，准确的锁定目标群，严格的执行拟定的销售计划，记录完善的客户信息等。销售人员必须先熟悉所销售车型的产品定位及市场定位，然后根据定位锁定目标客户群，制定每日销售工作量并严格执行，只有确保量变才能产生质变，必须完整记录客户的有效信息，只有确保客户的沉积才能保证销量的平稳及足部的上升。

一、实习时间：20____年4月至5月

二、实习地点：____省____市江铃汽车销售服务有限公司

三、实习目的：

(1)进一步加深对理论知识的理解，，深入实践掌握“汽车九步销售流程”；

(4)更快的适应社会，提高自己的综合素质和与人沟通的能力；

(5)了解所在实习公司的汽车各种品牌，价格，性能，掌握各款车的主要卖点。

(6)通过“六点绕车介绍”实践进一步加深对汽车结构的认识，掌握各组成部分的工作原理，进一步了解汽车新技术的工作原理和应用。

四、实习主要内容

1、实习所在4s店或销售公司介绍

江铃汽车销售服务有限公司是一家成立于19____年的民营企业，位于____市靖江南路85号(104国道旁)，是江铃汽车集团唯一授权在台州区域的一级代理商，集整车销售，配件供应，特约维修，信息反馈四位一体的专营公司，现设有销售部，市场部，管理部，维修中心，配件部，财务部共六大部门。

公司拥有一流的标准化汽车展示大厅，现代化的汽车维修车间，大型的汽车配件中转库及一批训练有素的高素质人才。公司实施以顾客满意为导向的经营理念，为广大客户提供购车，保险，上牌，信贷消费，维修，配件供应，紧急救援，预约投诉，三包索赔等一条龙优质服务。公司主要销售江铃宝典皮卡，凯运厢货，福特全顺，陆风双门越野车，陆风四

门suv等几大车型，同时承担江铃所有车型的售后服务工作。为了方便客户购车，完善销售网络，现有方林汽车城全顺专营店，温岭金典，天台新世纪，仙居万达，三门分公司，台州江铃全顺汽车销售服务有限公司共6家自有或合作分销商公司通过iso9001□___质量管理体系认证□5s现场管理及福特server___认证，年年被台州市公路运输管理处评为汽车维修“优质文明示范企业”称号。

2、按照“九步销售法”详细叙述推销过程

今年2月份我进入了江铃汽车销售有限公司，在公司的前两个月，由于缺少销售方面的经验，再加上销售流程也不是很熟悉，所以公司安排我先以学习为主，当销售顾问在接待客户时，我就站在一旁学习怎么接待，同时，也不断地巩固自己的业务知识，虽然这段时间有点长，自四月底开始正式接待客户开始，下面就以其中一个为例进行说明。

1. 接待

这是销售的开始，接待客户之前要检查好自己的仪表，工作文件夹，做好销售的准备。我的第一个客户是开车来展厅看车的，首先，我得走到门前去迎接，然后致欢迎词，接到展厅内，相互认识了，递交了我的名片，然后带到休息区，让客户先喝杯水，休息一下。

2. 咨询

在接待的同时，可以向客户咨询购车的用途，对欲购车型的需求(配置、性能、动力、用途方面)，通过交谈进一步理解客户的需求，然后进行需求分析，确定客户的类型。

3. 车辆介绍

这是销售过程最认真的一个环节，这个环节的好坏直接影响

着客户的心理需要。

1) 车前45° 两米

历来欧洲车系注重传统与现代的结合，在前脸造型方面也有所表现，特别是同其他标致车型相比，其内在的气质更加令人产生品牌的荣誉感，而且307前风挡玻璃面积为1.46m²□保证前方良好的视野。

“follow me home”伴我回家：关闭点火开关后，向上抬起灯光组合开关操纵杆，大灯近光自动亮起，并于大约1分钟后自动熄灭，为夜间停车后提供车外延时照明。

2) 车头正前方

发动机盖：307的发动机盖采用铝合金材料，大大减轻重量，同时较传统钢板材料强度更有所提高。发动机盖采用了简单可靠的撑杆予以支撑，主要考虑发动机盖开启角度小于90o□必须保证其可靠性，否则会影响在发动机舱内进行必要的保养等操作。发动机盖没有日本车常用的隔音垫，这部分隔音垫的效果主要表现减小怠速状态下发动机噪音传到车外，对于我们应该关注的车内噪音水平完全没有帮助，307的四缸发动机怠速非常宁静。同时，这个隔音垫会影响到发动机舱内的散热。

隔音：影响到车内噪音的主要部位是发动机后方，也叫做防火墙位置的隔音处理，能够看到的部分有面积很大的隔音垫，几乎覆盖了整个防火墙表面，另外在内部的空腔还有注蜡和发泡填充材料，这些材料的使用，使得307的车内噪音水平在不同速度范围都有极佳的表现。

3) 右侧+副驾驶座

307采用高强度复合材料制成的前翼子板，在提高强度的同时，

有效地减轻重量，同时由于具备非常好的弹性，在一般强度的冲击下，翼子板可以自行恢复变形，高强度冲击时可以脱落以尽可能减少维修成本，并且由于弹性好，对于第三方也起到保护作用。

制动：307采用前通风盘/后盘式制动，配备bosch8.1版本abs系统+电子制动力分配系统+eva紧急制动辅助。

307手套箱容积达到17.5升，内部设置用来存放或固定不同物品的专门位置，手套箱可通过内部旋钮开关选择接通或关闭空调通风，从而实现冷藏或保温功能。手套箱盖开启有阻尼，防止下落过快物品跌落。手套箱盖可用钥匙上锁。

307的加油口盖需要用钥匙开启，并且开启后车钥匙不能拔下，这样就避免油箱盖丢失，因为加满油后油箱不盖好是极度危险的。这样设计表明标致汽车在安全方面重视程度。

4) 后排座椅

车窗：307后窗面积非常大，处于安全考虑后窗玻璃只能下降到大约1/3处；同时考虑到后座经常会有儿童，后窗玻璃在正常情况是不能单独控制的，需要驾驶员同意后，按下驾驶员车门上的集控开关后才可以通过后门上的车窗控制开关自行控制。

儿童锁：307后车门儿童锁设计要求使用钥匙操作，避免发生象拨片式的经常出现误操作的情况。

座椅折叠：307后排座椅可以按照4/6比例向前折叠，从而进一步扩展车内储物空间，同时由于后排头枕的逗号式设计，使得折叠座椅并不需要拆卸头枕，操作非常简便。

头枕及安全带：307后排三个位置均配备安全头枕和三点式安全带，两侧的安全带还有限力器，这体现了标致汽车对车内

所有乘客同样的安全标准。

5) 车辆后方

307行李箱容积620l(水容积法)，在同级别车中最大，而这个级别车型的主要用户群体对行李箱使用要求是最高的。行李箱内部很规整，便于各种尺寸的物品盛放，在地板、后座椅靠背和顶部，分布8个挂钩，用行李箱地板网可将行李分隔或固定。

行李箱盖：307行李箱盖开启与中控锁系统联动。行李箱盖采用气压撑杆和铰链，开启和关闭都非常轻松，同时这种设计完全不会占用行李箱空间；由于开启角度为113°即使气压撑杆失效，仍然能够保持开启状态，不会影响操作。

尾灯：307采用火焰造型的整体尾灯led式设计，功能包括：示宽灯、刹车灯、转向指示灯、倒车灯(右侧一个)、后雾灯(左侧一个)。后风挡玻璃上部还有高位刹车灯。后行李箱打开在尾灯背面的位置，有两个塑料活门，用硬币旋转上面的螺丝，可以方便检修或更换尾灯灯泡。

6) 驾驶室

主动安全搁脚板：国产同级车率先采用，为驾驶提供舒适的同时保证安全，发生碰撞后主动通过变形以保证驾驶员脚部安全，属于被动安全装置。

中央显示器：中央显示器的位置充分体现对安全的考虑，在查阅各种信息的同时，减少驾驶员视线离开路面的时间，提供良好的驾驶辅助。提供多种信息：车外温度、日期、时间、音响信息、行车电脑信息、车辆故障提示、车门开启状态等等。重要以图形符号显示，一目了然。

中控及防盗：超级严密的防盗系统，在整个国产车界都处于

领先水平，体现技术领先的同时更表现出对用户的关注。中控锁：遥控锁车，遥控关闭车窗、天窗功能，远距离寻车；防盗系统：发动机防启动、车辆外部报警、超级锁功能、车内气流报警(可通过设定取消)。

乘客座气囊关闭：充分保护前座儿童，用户维修上成本的降低是次要的。操作简单，关闭后会有相应提示(仪表板和中央显示器)。

4. 试乘试驾

向客户做了车整体的介绍，客户可能被你说得心动了，但是他并不会立刻就跟你马上签单，所以，适时的结合试乘试驾，就算你在车辆介绍时已经把车介绍得很好了，可是毕竟是嘴皮上的功夫，建议客户试乘试驾，不仅可以进一步体验车的性能、享受车的操控，而且还可以给客户带来签单的冲动(促单)，所以试乘试驾是销售过程中很有必要的一个环节。

5. 报价协商

客户已经基本确定就要这车了，配置、性能也都了解了，接下来就坐下来进行报价协商了，这是销售过程最辛苦的一步，每个4s店都有自己的展厅报价，往往客户并不仅仅满足这，有漫天要价的客户、也有试探性的客户，对于此，我们得通过跟客户交谈了解知道客户心目中能够接受的价位，只要掌握了就变容易了。议价是漫长，又需要耐心的一个环节，需要自己不断地积累谈判技巧。

6. 签约

客户已经接受了你的报价，接下来就得准备销售合同了。根据客户自己的信息，先把客户的姓名、地址、联系方式等相关信息填入合同里，此外还应该在合同里写明所购车型的具体信息，比如：是手动档还是自动挡、是1.6l排量还是2.0l排

量，是按揭还是全款，是否付订金等等，最后让客户确认合同里的信息，确认无误后让客户签名、销售顾问签名，最后由销售经理签名，合同才算生效了。

7. 成交

成交和签约是同步进行的，自合同生效开始，办理了公司要求的相关手续后，只要客户把购车的费用都交齐了，成交就结束了。

8. 交车

这是客户最高兴、最期待的环节，但是也是最重要的环节。交车了，该准备：交车检查表、使用手册、专家使用建议、全国经销商联系方式、保养与保修手册、天线、钥匙(含备用钥匙、齿形码、密码条)、点烟器等。交车时，要仔细向客户讲解各个部位的使用，有点像之前的六方位介绍，只是细分到了各个部位上而已，这个环节至少要30-40分钟，最后赠送交车礼物，合照留念，放礼炮。

9. 售后服务

在交车的同时，记得向客户介绍售后部的服务顾问，这个可以为你以后工作带来不少方便，同时也给客户带来专业的售后服务。交车三天后对客户进行回访，赞扬客户拥有了一部属于自己的爱车，并提醒客户进来老客户转介绍，制定对客户的回访计划。

五、实习总结

以前从来没有觉得自己作销售会有什么问题，在学校我也算是一个活跃份子，周围人也都说我报现在所读的专业真是没有报错，我也对自己没有什么怀疑的。但是到公司后，我才发现自己以前是多么自负，不但专业知识懂得不多，而且一

些基本的礼仪自己也不懂，实习开始，身上的压力真的很大，以前一直认为自己很健谈的我竟然好像一下失去了同别人的交流能力，面对客户竟然话都不敢说，唯恐他们的问题会把自己问到，那种恐惧的心理虽然现在想想觉得好笑，但是那种感觉确实真实的存在过，有一段时间自己只想蜗居在一个小角落。我逐渐对自己这种境况产生了一种狂度悲哀的状态，以前那个富有朝气的我已经荡然无存，还好，值得庆幸的是我没有就此而沉沦下去，而是适当的调整自己，叫自己重拾自信，我相信，我虽然懂得不多，但是自己可以给自己充电，叫自己发光发热，而且，我发现我也做到了，同时我也真切的感觉到了一句话的涵义，那就是“做销售就要脸皮厚一点”。

还有做好汽车销售，不仅要对自己的车有充分了解，同时还要对竞争品牌的车有充分认识，以前觉得这都没必要，但是实习后发现这很重要，这样才能够做到“知己知彼，百战不殆”

总的来说，我认为销售是集经济学，消费者心理学等多项学科于一体，要想在销售中立于一席之地，必须能够把这些充分的结合到一起，并且通过实践使自己升华，那样能成为一名优秀的销售人员。

销售并不是那么难做，但是要做一个好的销售人员却是很难的，这中间牵扯多很多的问题，我知道自己并不是很能胜任，还需要更多的磨练和实习。不过在实习中我并不能完全的将我自己的能力全部展现出来，我还需要更多的磨练，更多的学习，我相信在以后我会是一个好的销售人员的。

汽车销售实务实训总结篇四

销售是一项报酬率非常高的艰难工作，也是一项报酬率低的轻松工作。以下是一篇关于“销售实习工作总结”的范文，供您参考借鉴，希望对您有所帮助！

一年已过，在此销售实习工作期间，我通过努力的工作，也有了一点的收获，借此对我的销售实习工作做一下总结，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把今后的工作做到更好。

简要总结如下：

我是一年一月一日来到贵公司工作的。作为一名新员工，我是没有汽车销售经验的，仅凭对销售工作的热情和喜爱，而缺乏对本行业销售经验和专业知识，为了迅速融入到销售实习工作中去，我一边学习专业知识，一边摸索市场，遇到销售和专业方面的难点和问题，我会及时请教部门经理和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在此，我非常感谢部门经理和同事对我的帮助！

通过不断的学习专业知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在我对市场有了一个大概的了解，逐渐的可以清晰。流利的应对客户所提到的各种问题，对市场的认识也有了一定的掌握。

在不断的学习专业知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高。

现存的缺点

对于市场的了解还是不够深入，对专业知识掌握的还是不够充分，对一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法，在与客户的沟通过程中，缺乏经验。

市场分析

我所负责的区域为宁夏。西藏。青海。广西周边，在销售过程中，牵涉问题最多的就是价格，客户对价格非常敏感，怎样在第一时间获悉价格还需要我在今后的工作中去学习和掌

握。广西区域现在主要从广东要车，价格和天津港差不多，而且发车和接车时间要远比从天津短的多，所以客户就不回从天津直接拿车，还有最有利的是车到付款。广西的汽车的总经销商大多在南宁，一些周边的小城市都从南宁直接定单。现在广西政府招标要求250000以下，排气量在2.5以下，这样对于进口车来说无疑是个噩梦。

宁夏的经销商多港口的价格市场比较了解，几乎都是在银川要车，银川主要从天津，兰州要车，而且从兰州直接就能发银川。

国产车这方面主要是a4□a6□几乎是从天津港要车，但是价格没有绝对的优势。青海和西藏一般直接从天津自提，往往有时咱的价格是有优势的，但是天津去西藏的运费就要8000元，也就没什么优势了。

从一年一月一日到一年一月一日我的总销量是3台，越野车一台，轿车一台，跑车一台，总利润11500元，净利润10016元，平均每台车利润是3339元。新年到了我也给自己定了新的计划，一年的年销量达到80台，利润达到160000，开发新客户10家。我会朝着这个目标去努力的。我有信心！

随着市场竞争的日益激烈，摆在销售人员面前的是一平稳与磨砺并存，希望与机遇并存，成功与失败并存的局面，拥有一个积极向上的心态是非常重要的。

———年工作计划

1深入了解所负责区域的市场现状，准确掌握市场动态

3不断的增强专业知识

最后，感谢公司给我这个销售实习工作的机会，我会严格遵守职业操守，朝着优秀员工的方向勇往直前。碰到困难不屈

不挠，取其精华，去其糟粕，和公司员工团结协作，让团队精神战胜一切。我有信心在我的努力下，让四辟就像我的名字一样迎春破晓，霞光万丈。

汽车销售实务实训总结篇五

方案1——我们是免费咨询师！

帖子发出去后，给我们回信的人还真不少，当然有的人一看就不像本学期要买车的，还有的人貌似想考考我们这几个学生，我们大概筛选了一下，然后给那些看上去想买车的人留下了我们的联系方式，毕竟通过电话才能进一步确认。

一共有两个人给我们打了电话，一个是男士想买塞拉图，还有一个是女士，有意向购买派力奥，并且表示差不多这个月就要买了，她也向一些司机了解过情况，对这个车还是比较满意的，唯一的担忧就是欧2排放，我们和这位女士(以下称王女士)互留了联系方式，认准这个购车者是一个可以突破的关键点。

张宇主要负责搜集派力奥的资料，与其他车型进行对比，找出性价比最高的车来推荐，出于完成任务来考虑，我们不应该给她提出购买派力奥以外的车的建议，毕竟她对这款车关注已久，对于一个想买10万以下轿车的人来说，任何一个决定都会很慎重，或许会很长时间，不利于我们的任务进展；再者，我们的这个方案不可避免会遭到别人的怀疑，推荐了另一款车，很有可能会被购车者认为是那款车的“托”。但是，作为一个有良心的推荐者，我们还是从她的各方面利益分析，为她推荐了标志207。

追踪

把推荐的车及对比分析发到王女士的邮箱后，她就一直没有和我们联系，追踪是一定要的，但难点是，如果我们联系她

频繁的话，很有可能会被她认为我们有什么便宜可占，而且这样也不利于她自己的主观选择；而如果 we 不足够勤快，这个客户就可能丢了。我们要根据这名客户对我们的信任感、她的诚信程度来决定联系的频率。

王女士是11月中旬与我们联系的，之后的第二天，我们就给她邮箱回复了信息，第二次沟通是12月初，刚上完汽车营销学的课，期末临近，这件事情必须要得到个结果了，我给王女士发了个短信：“您好，我们是买车咨询的那几个学生，想问一下还有什么我们可以帮助的么？”很快就得到了回复：“我已经买完了”。很简单的6个字，我却看了好半天，我完全没有意识到会是这个结果，完全没有想到会遇到这么一个不讲信用的人!!明摆着我们白给她干活了，被她耍了!!

原因总结

非面对面交流不构成约束

我们与王女士的交流仅限于网络和电话，根本没有见过面，她是否要通过我们买车完全由她自己的愿望决定，虽然说我们帮助她选车的条件是让我们联系4s店，但这个约束不够硬性。

提出选车建议后，我们就没有利用价值了

在选好买什么车之后，就是与4s店销售员的接触了□4s店的服务已经足够周到，不需要我们再为他做任何事情了，联系我们只能给王女士增添麻烦，从她的角度看，当然不希望我们再插足进去。

被4s店抢了生意

为了对一个车进行充分的了解，王女士一定去过4s店看过实车，即使王女士的诚信感让她克服了上面两条，还想帮助我

们的话，她也过不了4s店售车员这一关。王女士近期就想买车，更是销售人员紧盯的对象，他们比我们更有充裕的时间与王女士沟通，而且还可以用降价等诱惑手段拉拢这个客户。我们的要求是由我们来帮助联系4s店，肯定没戏！

方案二——汇京柯曼4s店

联系4s店

夏老师联系了赵天扬——东风标志营销部主任为我们上了一堂生动的汽车营销学的课，课间在夏老师的暗示下，我们组的组长抓住了这个机遇，向赵主任反映了我们卖车遇到的困境，在互留了联系方式后，赵主任说联系好了4s店就告诉我们。果然，赵主任没有食言，不到2天，就帮我们联系好了丰台区的标志专卖店汇京柯曼，查找资料还显示是亚洲最大的4s店，相当兴奋!!在我们实习过程中，赵主任还一直询问我们的状况，非常感激他。

前期准备

包括路线选择、借西服西裤、与汇京柯曼确定时间、查找相关资料等等，值得一提的是，周四那天我们先去那个店进行了一次培训，在经理的安排下，销售主管热情地接待了我们，给我们看了好多关于207和308的资料，为了消除我们的拘束，由聊家常开始，逐渐给我们介绍销售的技巧。那里的销售员工没有一个是名牌大学毕业的，但是每个月都能超额完成任务，这与店里面的奖惩措施有关，更与员工们多年的销售经验密不可分。至于更多更详细的销售技巧只能由我们在边实习边学习中慢慢体会。

实习感受

实习第一天，我就知道，我们是注定不会独立卖掉一辆车了。作为实习人员，我们不清楚车的实价，不敢随便跟客户谈价

钱;而且假使我们卖出了车,实习期两天结束后,车主需要车辆维修保养都没有办法找到我们帮忙。因此虽然我们实习是认真的,不管真要买车,还是仅仅去看看,我们都热情的迎上前去,随和的邀请他们进车坐坐,但大多数对话是这样的:

“这车多少钱啊?”顾客问。

“十二万八千八”能够流利的把价钱背出来,我们相当自豪。

“别说那个,说实价!”顾客好象有些不满,嫌我们不够实在。

“不好意思,我们是实习人员,不知道具体价钱……”我们像犯了什么错误,喃喃的且极不情愿地把自己的身份说出来。

“噢,实习的阿,那把你们的正式员工叫来吧”我们没办法,只好转过身,按照顾客的吩咐行事。

遇到询问汽车性能为顾客,我们就特别高兴的和他们侃上一阵,一是熟悉一下刚刚背过的参数表,二是我们感受到了瑟瑟发抖在那里站那么长时间后,价值的体现。

我们也知道自己没对汇京柯曼产生什么作用,甚至我们的存在或有什么不优雅的举动,会造成负面影响,只能尽自己的热情和耐心,为顾客解决更多的问题。

有一对老夫妇去买车,丈夫基本不说什么,妻子一直问我们很专业的问题,看上去像一对老司机。柯曼有一个销售员可能在等什么,没有很热情地招待这对夫妇,而我一直跟在夫妻后面,等待着能够帮忙的事情,夫妇二人好像已经关注308一款轿车好久了,没过几分钟就要求和正式员工坐下来好好谈谈,妻子很信任的让我帮他们找一个爱说话的销售员,当然我把这个卖掉车的机会给了一个一直对我们很好的姐姐。另一个顾客,在政府工作,由他和朋友内部的谈话中,我了解到,他们不想买颜色过于艳丽的轿车。

在4s店，普通顾客首先选车，然后挑价格(即挑4s店)，最后挑销售员(也就是挑服务)，虽然服务列在最后一位，但是优秀的销售员能够让顾客忽略或者减轻前两者的分量，条件差不多的两个4s店，顾客就一定会选择拥有服务热情，待人真诚销售员的4s店。而从4s店硬件上做到优中取胜比较困难，合理管理好销售员就成为重要的一环。

销售员也是经过培训的，对于标志的车，他们比我们了解的多得多，但可能由于我们的身份原因，他们对此都很谦虚，而且也明确告诉我们，除非顾客问起，他们不会主动讲很多关于标志车的构造的东西，因为确实很多顾客并不关心这些，他们只关心价钱!

而涉及到价钱这个敏感话题的时候，一些销售员采取聊天的方式转移话题，比如：“哎呦，王先生，你就看中这款2.0的车啦，对啊，这款车动力十足，一看您就是个直率的人，我也是!前几天……”当顾客了解了你，感觉到你的实在和可靠后，价格就不那么重要了，也比较容易谈妥，这也就是他们传授给我们的，卖车其实就是在推销自己!做一个销售员，不需要门门精通，但是要什么都懂，这样才是能和别人聊起来的基本条件。把自己成功推销出去了，即使最后，顾客没有买这里的车，他也会对他其他想买车的的朋友，推广你这个销售员，拉拢一个客源，就相当于拉拢了无数的客源!

在汇京科曼，还有一点，让我们感到温暖的是，在那里有儿童区、上网区，还可以看电影，喝饮料，这应该是所有4s店都具备的优秀之处。

真心祝愿所有的销售员都能找到最适合自己的销售的方式，让顾客和自己都快快乐乐，汇京科曼标志店越办越好。

汽车销售实务实训总结篇六

刚来到这家“4s”店，我就开始对立面的车辆进行着了解，这

里面都是一些中低档车，主要销售给一般家庭或者公司白领等，当然立面还是有着一些高档车，比如宝马730，奔驰s300等，不过很少有人买，看的人还是比较多。在经理的安排下，我就跟着一位前辈工作实习，刚开始前辈就拿一些汽车的资料给我阅读，让我熟悉，然后就让我跟着她工作实习。因为没有工作经验，所以领导不会让我单独接待客户，现在的汽车贸易很广，所以能够销售一辆是一辆，所以工作还是很艰辛的。

每天我来到“4s”店，对我和前辈负责的这一区域，进行打扫和清理，然后就会找资料来学习，我找的是顾客办理手续的一些资料，这些在以后的工作中肯定会遇到，我就开始学习办理手续要些什么，注意些什么，如果遇到不懂的我就虚心的向前辈学习，很快我就将资料记下。在前辈的身边学习了几天，我对汽车工作已经了解，领导也不会浪费人力资源，就让我开始独自工作。我带着高兴的心情开始工作，几天的推销交谈，让我掌握了销售的技巧，还有体会到顾客的心理，在前辈的帮助和自己的努力下，我成功的推销出去了一辆x现代，然后办理购买手续，一切弄好后，顾客也将车提走，而我继续自己的销售工作。每天同样的工作，每天同样的心情，遇到的却是不同的顾客，每天我为他们介绍和推销，总是站在顾客的角度上思考问题，选出适合他们的，给他提出一些意见。然后对他们进行咨询，了解顾客需求的信息，销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求，这样对我们来说不会处于被动，能够更好的进行销售。

汽车销售实务实训总结篇七

虽然我所学的专业是国际经济与贸易，销售汽车和我的专业没有什么关系，对我来说很陌生，但是这是锻炼我的一个好机会。实践，就是要我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地，理论就应

与实践相结合。要想把工作做好，就务必了解这方面的知识，对其各方面都有深入的了解，才能更好地应用于工作中。另一方面，实践可为以后找工作打基础。

透过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，国内外经济日趋变化，每一天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了新的挑战，前天才刚学到的知识可能在这天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。所以我们学的虽然是国际经济与贸易，但在以后毕业工作中我们不必须是去做有关我们这一专业的工作。然而不同的职业间却有着一些相同的地方，走进任何企业，都要接触各种各样的客户、同事、上司等等，关系复杂。不管什么工作都是有竞争的。在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的潜力！

典型事例中受到深刻的启发和教育，使思想得到升华，社会责任感增强。在实践中，我们的人生观、价值观得到进一步的强化，提高了认识潜力、适应潜力和创新潜力。这不仅仅是一次实践，还是一次人生经历，是一生宝贵的财富。在今后我要参加的社会实践，磨练自己的同时让自己认识的，使自己未踏入社会就已体会社会方面。让自己在毕业就业的时候能够有的选取机会。

刚去的时候，我满怀信念，我相信：既然有新的开始就会有新的收获。因此报到的当天我去的很早，并且很快就见到了张经理，之后就上了岗，于是我就开始了以后的工作。早上七点半到晚上七点多下班，将近十二小时的漫长工作时间，由于在学校优越宽松的条件中构成了自己养尊处优的习惯，

在刚去上班的一星期几乎是天天很累总觉得不能坚持了，但是想到老师教育我们的要有毅力有耐心，我认认真真的工作，仔仔细细学习，理解住了时间对我的考验。

店里的那些同事领导每个人都个性友好，我作为新职员放低姿态认真学习，得到了领导同事的认可与赞扬。在开始工作时我的主要任务就是学习，跟着内部培训师学习公司制度，学习了解公司产品，学习基本的专业用语；跟着销售员学习一些销售技巧，并且能够与顾客沟通。他们经常对我说：要想卖好车，就务必先学会沟通。有时候总感觉自己像一只脱了缰的骏马，驰骋在无际的草原上，不明白何处是我的归路，有时候我就像一只雄鹰，翱翔在广阔的天空中，不明白我的目标在何处，还有时候我就好比一个盲人，不明白眼前的光明在那里，而此刻的我就像是一只无头苍蝇，到处的乱撞，对于销售来说，不明白从那里入手，看来自己还是欠缺一些社会经验呀，从此以后我要好好的干，为了实现自己的理想，苦点，累点那没什么，只要能学到东西，那也就忍了。

3月2日，这天开始重新做了安排，我从电话组调到了网络组。电话组是主要学习了电话接待，还有电话预约客户接待，那么自然网络组就是要好好地处理网络订单。参加完上海大众的内部培训以后，终于接到了一个通知，按照工程进度，我们回到达州之后的品牌确定为：广汽本田，主要的车系为fit飞度city锋范，雅阁，歌诗图，奥德赛。接受了一个月的德系车相关培训后我们自己的品牌却是与之几乎没有共同卖点的日系车。但哲学告诉我们一切事物都是有两面性的，因此，在这个月的跟岗以后我们也就大致了解了德系车的卖点，同时也就能根据我们所了解到的知识来给客户讲得面面俱到，也正因如此而获得更高的满意度。

没事的时候我就站在那些销售员的旁边跟他们说说话聊聊天，认真听他们的观点看法与经验，看他们如何与顾客交流。自己想象如果我与顾客交流就应怎样与顾客交流呢，我看在眼里，记在心里。

在我看来，中国的汽车行业还有长足的发展态势，汽车销售还有广阔发展的空间。在过去的计划经济体制下，我国汽车流通渠道较为单一，一般都由国有单位控制、经销，品牌意识极为淡漠。随着市场经济的快速发展，传统的营销模式已经不能适应市场的需求。目前，汽车消费已由一购车转为私人购车，为适应市场的需求以及汽车工业的高速发展，汽车的营销方式也随之变化，集贸式、超市、百货商场、连锁店、专卖店应运而生。4s店也是汽车市场激烈竞争下的产物。中国汽车市场逐渐成熟，用户的消费心理也逐渐成熟，用户需求多样化，对产品、服务的要求越来越高，越来越严格，原有的代理销售体制已不能适应市场与用户的需求。4s店的出现，恰好能满足用户的各种需求，它能够带给装备精良、整洁干净的维修区，现代化的设备和服务管理，高度职业化的氛围，保养良好的服务设施，充足的零配件供应，迅速及时的跟踪服务体系。透过4s店的服务，能够使用户对品牌产生信赖感，从而扩大汽车的销售量。4s专卖店正以其独特的经营方式扩大其在汽车销售市场的所占份额。4s店的经营模式使客户从购车到用车的全过程都能得到良好的服务，真正实现了以消费者为本的经营理念，体现了汽车品牌的文化氛围，也树立了专卖店的形象。

另一方面，在整个销售服务的过程中，我们发现了该销售模式所存在的不足之处。首先，对于4s的四大要素而言，重要的无疑是售后服务这一点，完善的服务体系能给客户带来信任感和安全感，同时也加强了专卖店和客户的联系，这对于专卖店来说是至关重要的。虽然从目前来看，4s店最大的功能是卖车，但从长远来看，其更大的功能则就应是售后服务。在整个汽车获利过程中，整车销售、配件、维修的比例结构为2：1：4。维修服务获利是汽车获利的主要部分，这对专卖店的重要性也是显而易见的。国外发达国家之所以以五十公里为半径设置专卖店，主要是为了充分做好售后服务。而目前国内正好反过来，单单看重了卖车，服务却相对落后。这对于火爆的国内汽车销售市场来说，总有一天维修和保养的

业务会多于卖车的业务，没有区域规划的4s店同样会面临窘境。以北京市为例，由于城市规划4s店因为修理部门会产生污染、噪音，不可能在市区发展，越来越多的4s店不得不建在城市边缘，给汽车的维修和保养带来了极大的不便，这种矛盾目前已经暴露在经销商面前。有人预测，销售服务今后就应向社区发展，构成连锁的售后服务体系，快修店将会成为今后的发展趋势。

目前，有些汽车厂商已经充分思考到了该发展趋势，推出了“限区域-特许连锁经营模式”，其核心资料也是兴建大型的4s专营店，但是和别的品牌有所不同的是，未来的4s店在计划中还将建设若干附属店，他们之间被称为“旗舰店”和“社区店”的关系。还有的汽车厂商表示，作为消费者，并非所有时候都要去4s店，比如换个玻璃、补个胎什么的，而并非必须要到4s店不可。消费者需要更便捷、优质和廉价的服务，而此刻很多4s店不仅仅路程远而且收费较高。计划要在一个城市必须的区域内发展一家经销商，首先要兴建一个具有4s功能的“旗舰店”，与次同时，在这一区域的其他地方，由旗舰店投资兴建若干具有汽车展销和快修功能的社区店。而当社区店周围的消费潜力到达必须需求时也可升格为旗舰店。社区店主要是本着“贴近购买力，贴近保有量”的原则，只要有需要就能够兴建，象汽车交易市场、汽车大道、大型住宅区都可能是社区店扎根的地方。

在雪弗兰4s店实习的几个月时间里，我有很多觉得值得总结和高兴的。我认识到许多看似简单的工作蕴藏着超多的知识是值得思考的，我们不就应眼高手低，而这恰恰是我们此刻大学生的通病。工作的时候要多思考，不但要问别人怎样做，而且要问问自己为什么会是这样做为什么要这样做呢为什么这么做就是好的而其他的方法不可行反正必须要钻研，这样才会有进步，才能快速的进步。

总之，在此次实习期间，脱离了学校的庇护，开始接触社会、

了解我们今后工作的性质。不但增长了专业知识又获得了充足的为人处事的社会经验。并且明白自己学要在哪些地方补充，明白自己以后的路该向哪里走。实习中同事、销售经理和内训师对我的帮忙很大，告诉我做人做事的道理，教我如何做好业务，在此对他们的帮忙表示感谢！

汽车销售实务实训总结篇八

在销售顾问岗位上，首先我要感谢一个人那就是我们销售部的曹经理，我要十分感谢他在工作上对我的帮忙。虽然我在销售部门已经工作了一年多，但对销售经验以及工作信心十分缺乏，我的工作能够说是很难入手。20__年初，我都是在曹经理的带领下帮忙下进行客户谈判、分析客户状况、在销售中遇到难谈下来的客户销售过程中遇到的问题我总想到他，所以基本上是4月份本人的销售业绩及潜力才有所提升。

二、职业心态的调整

销售员的一天就应从清晨睁开第一眼开始，每一天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比耐心；如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。

重点客户的开展。我在那里想说一下：我要把b类的客户当成a类来接待，就这样我才比其他人多一个a类，多一个a类就多一个机会。回访，对客户做到每周至少二次的回访。我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

三、自己工作中的不足：

在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自己销售业

务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并用心学习、尽快提高自己的销售技能。

今年，我将一如既往地按照公司的要求，在去年的工作基础上更加努力，全面开展20__年度的工作。现制定工作划如下：

- 1、对于老客户，和固定客户，要经常持续联系，好稳定与客户关系。
- 2、因北京限购令的开始买车需摇号，所以要更加珍惜客户的资源。
- 3、要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式的销售方式。

四、今年对自己有以下要求：

- 1、每月就应尽力完成销售目标。
- 2、一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。
- 3、要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。
- 4、对客户不能再有爆燥的心态，必须要本着长京行的服务理念“爱您超您所想”这样的态度去对待每位进店客户。
- 5、要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。
- 8、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

9、为了今年的销售任务我要努力完成任务，为公司创造更多利润。

文档为doc格式

汽车销售实务实训总结篇九

一. 实习目的:

1. 更快的适应社会,增强自身的素质学习更多的销售技巧,学会与顾客接触,交流

2. 了解上海大众的汽车各种品牌,价格,性能

二. 时间(time):20xx年6月4日——6月28日

三. 地点:上海大众

四. 公司组成:销售部 维修部 财务部 综合办公室

销售部职员:经理:

销售顾问:

信息(info)员:

五. 实习内容:

1. 掌握上海大众的销售流程

2. 与销售人员搞好关系,从他们那里学习更多的经验

3. 学会运用相应的销售技巧

4. 更ok了解汽车各方面的信息(info),对各种车型进行比较
5. 真正了解"4s店"的含义

六. 汽车销售流程图:

接待——咨询——车辆介绍——试乘试驾——报价协商——
签约

成交——交车——售后跟踪

1. 接待:接待环节最重要的是主动与礼貌。

销售人员在看到有客户来访时,应立刻面带微笑主动上前问好。如果还有其他客户随行时,应用目光与随行客户交流。目光交流的同时,销售人员应作简单的自我介绍,并礼节性的与客户分别握手,之后再询问客户需要提供什么帮助。语气尽量热情诚恳。

2. 咨询:咨询的目的是为了收集客户需求的信息(info)□

销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息(info),以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问必须耐心并友好,这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很ok把握,既不要服务不足,更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见,并认真倾听,以了解客户的需求和愿望,从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料,供客户查阅。

3. 车辆介绍:在车辆介绍阶段最重要的是有针对性和专业性。

销售人员应具备所销售产品的专业知识,同时亦需要充分了解竞争车型的情况,以便在对自己产品进行介绍的过程中,不断

进行比较,以突出自己产品的卖点和优势,从而提高客户对自己产品的认同度。

4. 试乘试驾:在试车过程中,应让客户集中精神对车进行体验,避免多说话,让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。

5. 报价协商:通常就是价格协商,销售人员应注意在价格协商开始之前保证客户对于价格、产品、优惠、服务等各方面的信息(info)已充分了解。

6. 签约成交:在成交阶段不应有任何催促的倾向,而应让客户有更充分的时间(time)考虑和做出决定,但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时,销售人员应努力营造轻松的签约气氛。

7. 交车:要确保车辆毫发无损,在交车前销售员要对车进行清洗,车身要保持干净。

8. 售后跟踪:一旦汽车出售以后,要经常回访一下顾客,及时了解顾客对我们汽车的评价及其使用状况,要提醒顾客做保养。

七. 上海大众旗下品牌

八. 车型主要配置

九. 实习总结:

实习期过去了,而我在上海大众实习的这一个月感受颇深,让我学到了一些学习中学不到的东西,教会了我怎样去与顾客接处,让我认识到,生活中的很多事情不是那么轻易就能做ok,要靠自己的不断努力和坚韧的毅力才能做好。

刚去的时候,我满怀信念,我相信:既然有新的开始就会有新的收获。而我的(my)主要任务就是销售,销售是要销售技巧遇事

我从零开始向各位前辈学习着销售技巧,并且能够与顾客沟通,我生来就是一个比较腼腆的女孩子,有的时候虽然与顾客接触了,但总怕说错什么话,记得有一次。

有时候总感觉(feel)自己像一只脱了缰的骏马,驰骋在无际的草原上,不知道何处是我的(my)归路,有时候我就像一只雄鹰,翱翔在广阔的天空中,不知道我的(my)目标在何处,还有时候我就好比一个盲人,不知道眼前的光明在那里,而现在的我就像是一只无头苍蝇,到处的乱撞,对于销售来说,不知道从哪里入手,看来自己还是欠缺一些社会经验,从此以后我要好ok干,为了实现自己的理想,苦点,累点那没什么,只要能学到东西,那也就忍了。

现在的顾客也特别难缠,有时就为了那么一点小东西就唠叨个不停,没事的时候我就站在那些销售员的旁边跟他们套近乎,取一下他们的“经”,争取早日成“佛”,看他们在那里与顾客交流,我真羡慕,我暗想:什么时候我可以真正的与顾客交流呢,我虽然看在眼里,可我早已把他们所说的话记在心里了。

在某种情况下,语言也是一种障碍,就在实习的这段时间(time)里,我与顾客接触的机会会有很多次,我拿着钥匙带顾客到车库看他想要的车,到了那里,我先为顾客简短的做了一下介绍,就开始回答他所提的问题。很快属于我们的时间(time)过完了,我感觉(feel)自己答的还不错,只是还需要更多的锻炼和提高。

现在回想起来从刚来时候的懵懂青年蜕变成现在对上海大众汽车知识略知一二的销售人员感到自己很有成就感,在这里我学到了很多知识,也让我与顾客得到了好多次近距离接触,我现在基本上已经有了销售技巧,并且能够顺利的把车卖出去。

汽车销售实务实训总结篇十

实践时间: 20____年__月__日至__月__日

实践地点：____省____市

实践目的：

1. 巩固、充实、加深所学专业知知识，与基础理论知识。
2. 利用所学知识解决生活中所遇到的实际状况与问题。
3. 将创新精神发挥到实习工作中，做到理论联系实际，利用新知识解决新问题。
4. 熟练掌握该类职业所需的相关计算机操作等技能。
5. 在工作中养成严谨、认真、实事求是的工作习惯。

二、实习单位及岗位介绍

1. 实习单位概况

建立于____年的____汽车股份有限公司，是一家带给全面汽车销售服务的专业集团公司。历经16年的发展与变革，这天的____，已壮大成为拥有数亿元资产、1900名员工，集多品牌汽车销售、维修、金融、保险代理、快修美容连锁、汽车配件销售、二手车经营等功能于一体的大型多元化企业集团。目前，____汽车集团旗下拥有10多个4s专营店，24个控股子公司，数十个标准展厅。同时经销____、____等十多个主流汽车品牌。20____年__月，____汽车股份有限公司被____有限职责公司收购，成为其旗下子公司。截止目前未对社会各界发布相关新闻消息。

2. 实习岗位介绍

(1) 实习岗位

销售助理

(2) 职务职责

管理相关销售文档数据，处理相关销售订单，与购车客户以及二级代理商沟通协调，候补销售顾问，在销售顾问缺席的时候要提前做好相关的接待以及介绍工作，不断学习提升，为提升为销售顾问做好理论知识与实践准备。

(3) 职务特点

负责公司销售合同及其他营销文件资料的管理、归类、整理、建档和保管工作；负责各类销售指标的月度、季度、年度统计报表和报告的制作、编写，并随时答复领导对销售动态状况的质询；完成营销部部长临时交办的其他任务。

(4) 工作技巧与方法

首先，要做好访前计划。客户形形色色，第一次接触便需要透过其言行举止大致了解客户的爱憎喜恶，这样便能够在接下来的交流与沟通里面做到察言观色，投其所好，促进交易达成。

其次，完善计划资料项目。在那里能够借用一句古语说明：有备无患。计划资料里，尽量理清时间，地点，人物，拜访原因，拜访时所需介绍资料，拜访结束可能出现的结果及其分别的处理方案。

再次，利用fab介绍法着重告诉客户产品的特征，功效，及能够带给客户的利益，尽量减少谈判式交谈，这样更能够拉近我们与客户之间的距离。最后，做好售后追踪，要让客户信任销售人员就得和他们建立起良好的信任与被信任关系，只有做好售后追踪，才能提高客户满意度，才能提高客户的转介绍率。

(5) 实习资料以及过程

20__年__月__日所有的新员工都在这天集合，一些是签合同，一些则是单纯的来等候上班之前的培训安排。

__月__日我们一群人从____来到了____的第一个培训站：____公司。在那里，人事培训主管给我安排了一位师傅，是一个叫____的销售顾问，墙上的公告栏里我看到我的师傅是上个年度的微笑之星。刚开始是跟着师傅学习电话接待技巧与话术。开始也觉得挺简单，务必讲的话也就这几句：您好，____、公司，我是销售顾问____请问有什么能够帮您请问您怎样称呼请问能够留下您的手机号码吗，方便以后有活动的时候联系到您。请问还有什么能够帮忙的吗好的，感谢您的来电，请您先挂机。那里师傅告诉我们，在接电话的时候务必等待对方先挂机，这是一种做人的基本礼节。

__月__日，师傅给了我一本____内部基础汽车知识培训资料，对汽车一无所知的我明白了汽车能够根据轴距分为以下几种□2600mm以下属于a0型，2600—2700mm属于a型，2700mm以上则属于b型车。按照动力装置区分则能够分为：内燃机车，电动机车。按照车身造型分类又可分为：旅行车，两厢车，三厢车□suv□mpv商务多用途汽车□cross车型。

__月__日，军训开始，为期三天的军训要训练的资料与高中大学几乎无差，于我最痛苦的便是拖着重感冒的身体每一天起早来到那里训练。一齐军训的同事与以前的班级不一样，我们是来自群众的不同分公司的不同职位的员工们，有的是经理，有的是与我一样部门里最底层的员工。____园
区，____园区，____园区等。一共51名员工年龄从二十不到到四十出头都有。我们一群人照各种区分标准划分似乎都只能用四个字形容：参差不齐。毫无意外，简约的时候我们的表现毕竟是好但是高中时候，但好歹还算整齐。

__月__日，这天开始重新做了安排，我从电话组调到了网络

组。电话组是主要学习了电话接待，还有电话预约客户接待，那么自然网络组就是要好好地处理网络订单。参加完____的内部培训以后，最后接到了一个通知，按照工程进度，我们回到____区之后的品牌确定为：____，主要的车系为：____。理解了一个月的德系车相关培训后我们自己的品牌却是与之几乎没有共同卖点的日系车。但哲学告诉我们一切事物都是有两面性的，因此，在这个月的跟岗以后我们也就大致了解了德系车的卖点，同时也能根据我们所了解到的知识来给客户讲得面面俱到，也正因如此而获得更高的满意度。

汽车销售实务实训总结篇十一

为了更快的适应社会，积累必须的社会生活、工作经验，为将来走上社会工作岗位打下良好的基础。我来到了某某公司进行实习，主要是做汽车销售的工作，以下是我的实习报告。

一、实习概况

实习是一个重要的实践性教学环节。透过实习，能够使我们熟悉外贸实务的具体操作流程，增强感性认识，并可从中进一步了解、巩固与深化已经学过的理论和方法，提高发现问题、分析问题以及解决问题的潜力。

随着我国经济的飞速发展和人民生活水平的不段提高，人们的消费观念和消费需求也在不断发生变化。汽车作为高档消费品越来越受到年轻一代和事业有成的人群的青睐。近年来由于经济的快速发展，汽车贸易企业犹如雨后春笋迅速的发展。构成了必须的销售市场。汽车贸易的形式一般是从外国引进的“4s”店形式。在国内汽车销售市场还不算饱和的状况下，这种以店销为主的方式占了销售量的90%以上，只有少量车型如：微型客车、小型客车、重卡、厢货等销售商在人员推销方面下了很大功夫，而轿车走的都是店销形式。

二、实习目的

掌握汽车的销售流程;与销售人员搞好关系,从他们那里学习更多的经验;学会运用相应的销售技巧;更好的了解汽车各方面的信息,对各种车型进行比较;真正了解“汽车市场”的含义。

三、实习内容

刚去的时候,我满怀信念,我相信:既然有新的开始就会有新的收获。因此报到的当天我去的很早,并且很快就见到了经理,之后就上了岗,于是我就开始了以后的工作。早上七点半到晚上七点多下班,将近十二小时的漫长工作时间,由于在学校优越宽松的条件中构成了自己养尊处优的习惯,在刚去上班的一星期几乎是天天很累总觉得不能坚持了,但是想到老师教育我们的要有毅力有耐心,我认认真真的工作,仔仔细细学习,理解住了时间对我的考验。

店里的那些同事领导每个人都个性友好,我作为新职员放低姿态认真学习,得到了领导同事的认可与赞扬。在开始工作时我的主要任务就是学习,跟着内部培训师学习公司制度,学习了解公司产品,学习基本的专业用语;跟着销售员学习一些销售技巧,并且能够与顾客沟通。他们经常对我说:要想卖好车,就务必先学会沟通。

有时候总感觉自己像一只脱了缰的骏马,驰骋在无际的草原上,不明白何处是我的归路,有时候我就像一只雄鹰,翱翔在广阔的天空中,不明白我的目标在何处,还有时候我就好比一个盲人,不明白眼前的光明在那里,而此刻的我就像是一只无头苍蝇,到处的乱撞,对于销售来说,不明白从那里入手,看来自己还是欠缺一些社会经验呀,从此以后我要好好的干,为了实现自己的理想,苦点,累点那没什么,只要能学到东西,那也就忍了。

没事的时候我就站在那些销售员的旁边跟他们说说话聊聊天,认真听他们的观点看法与经验,看他们如何与顾客交流。自

已想象如果我与顾客交流就应怎样与顾客交流呢，我看在眼里，记在心里。

四、实习总结和体会

虽然我所学的专业是国际经济与贸易，销售汽车和我的专业没有什么关系，对我来说很陌生，但是这是锻炼我的一个好机会。实践，就是要我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地，理论就应与实践相结合。要想把工作做好，就务必了解这方面的知识，对其各方面都有深入的了解，才能更好地应用于工作中。另一方面，实践可为以后找工作打基础。

总之，在此次实习期间，脱离了学校的庇护，开始接触社会、了解我们今后工作的性质。不但增长了专业知识又获得了充足的为人处事的社会经验。并且明白自己学要在哪些地方补充，明白自己以后的路该向哪里走。实习中同事、销售经理和内训师对我的帮忙很大，告诉我做人做事的道理，教我如何做好业务，在此对他们的帮忙表示感谢！

汽车销售实务实训总结篇十二

1、实习单位：

2、实习目的：

实习是检验真理正确与否的唯一标准。理论要回到社会实习中去运用，想事情办事情一切从实际出发，使主观符合客观。认识事物要实现两次飞跃，从感性认识到理性认识，从理性回到现实。在当今社会无时无刻在发生日新月异的变化，身为大一新生，本次实习的目的着重在于体验社会，从而锻炼自己的社会适应力。社会实习能让走出校园的我们，更好的

接触社会，了解社会，加入到社会中。它有助于我们大学生更新观念，吸收新的思想和知识。同时，社会实习中有很多我们在学校里无法学习到的东西，与人沟通交流的能力和表达能力。社会实习能够加深我们与社会各阶层人的感情，拉近了与社会的距离，也开拓的视野，增长了才干，能更好明确自己的奋斗目标。

3、实习时间：

20__年8月1日至20__年8月20日 共20天

4. 实习内容

4.1单位现状：

我进入的是一家建筑涂料个体经营户，实行十小时工作制。该户主要经营的__乳胶漆是由天津__涂料工业发展有限公司生产的，具有九十多年的历史，是中国涂料真正的老学者、老品牌。该公司生产的乳胶漆具有耐擦洗、遮盖力好、涂刷面积大、浓度好、不脱粉、环保、无毒害等特点，拥有多种档次的商品。

4.2工作范围：

向顾客推销建筑乳胶漆，为顾客挑选适合、喜欢的颜色，并用调色机配色。

4.3销售情况：由于__涂料在当地只有一家代理商，且经营历史不过三两年之久，顾客多为老主顾，故而销售量并不大。通过为顾客细心讲解如何辨认是否为好的乳胶漆，且经过各种途径的宣传和比对销售情况也日益好转。

4.4销售策略

第一，服务态度至关重要。

做为一个服务行业，顾客就是上帝优良的服务态度是必须的，要想获得更多的利润就必须提高销售量。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌文明，待客要态度周到，要尽可能满足顾客的要求。

第二，创新注入新活力。

创新是个比较流行的词语，经商同样需要创新。根据不同层次的消费者提供不同的商品，这样才能使消费者买到满意的产品。现在生活水平提高了，消费水平也会提高，商品档次也实习报告实习报告格式实习报告注意事项土木工程实习报告会计实习报告计算机it实习报告要高些，不能停留在以前了，思想也要跟的上时代。

第三，诚信是成功的根本。

本着诚信为本的信念，您的光临是我最大的荣幸，您的满意是我最大的愿望!诚信对于经商者来说无疑是生存的根本，如果没有诚信，倒闭是迟早的。诚信，我的理解就是人对人要诚实，真诚才能得到很好的信誉。为人稳重，待认真诚，办事周到，这样能为商家提供好的人缘，带来更多、更大的机遇!第四，付出才有收获。

每天都在重复同样的话语，同样的工作流程，面对的是不同的顾客，与此同时也有很大的快乐，因为每天都在成长，每天都比昨天懂得多，每天的动作都比昨天熟练。我相信，熟能生巧!

5. 实习结果

工作的时候要学会全力以赴，不要太计较自己付出多少，尽量做到多做事，做有用的事情。自己努力的工作，旁人也会

看到。不管怎样，重要的是工作的成效和业绩，这才是领导看重的。

不管做什么事情，就算是一件小事，也要认真仔细，绝不能敷衍了事。可能不起眼的小事是很重要的，所谓细节决定成败。人与人之间在智力和体力上的差异并不是想象中的那么大，很多小事，一个人能做，另外一个人也能做，只是做出来的效果不一样，往往是一些细节上的工夫，决定着事情完成的质量。

通过二十天的实习使我增长了见识，也懂得了许多做人的道理，也使我更清楚地认识到自己的不足和缺点，所以我要在今后的学习和生活中严格要求自己，提高自己的素质，努力学好自己的专业技能，将来回报父母，回报一切关心我的人。

我充分认识到只有不断充实自己，才能有强大的竞争力，是自己的能力立于他人之上，成为同行者中的佼佼者，亦是就业大潮中的宠儿。

我会继续努力!努力实现自身价值的同时，将自己塑造成当代人才!感谢学校的支持，感谢老师们的厚爱，感谢商家的信任!

汽车销售实务实训总结篇十三

一、做好科学的时间管理。在营销工作中做好时间管理是很重要的。我的日常工作是在办公室进行的，必须珍惜时间，讲究效率，在每一个单元时间内，办尽可能多的事，充分利用每一分钟。时间这种资源公平地分给每一个人，但各人在相同时间里所产生的效益是不同的，这就要求我们有意识地利用时间，那么怎样才能有效地利用时间呢?首先，树立科学时间管理的概念。

二、工作有计划，有重点，既要总结当天的工作，又要提前一天安排好第二天的计划，有日计划、周计划、月计划，办公桌上备有工作日记，把重要的事情记录在本子上，办公物品摆放要有规律，文件资料不乱丢，用时才不会手忙脚乱。再次，禁止闲谈，办公室人员多，客人多，不能东拉西扯，说长道短，漫无目的，这种谈话要适可而止。例如有人看报，一份报纸从头条新闻到边角广告，一看半天。打开电视机，新闻广告、电视剧，样样都看，问他到底看到了什么，却说不出个所以然。最后，充分利用移动时间。

三、做时间的主人，做好目标管理。做事最忌无目标，凭感觉走，设定目标是成功的第一步，可以增加动力，明确工作生活的方向，对目标的实现要设有一定期限，不能今天拖明天，明天拖后天，以致目标被无限期地搁置。

四、我平时负责销售三部的帐目及日常计划等工作，通过学习与近半年来的工作，我感触最深的是帐目方面不能混乱，对每一笔钱的来源去向都要清楚。

市场营销是指企业以满足顾客需要，创造顾客价值和满意为中心所进行的一系列活动。顾客的需要是市场营销的起点，顾客需要的满足并感到满足则是市场营销的最终目的。

市场营销是一项整体性的经营活动，它与“推销”、“销售”具有不同的含义。

市场营销是一门科学，而企业实际的市场营销活动则不仅要讲究科学性，还要讲究艺术性。市场营销就是在变化的市场环境中，旨在满足消费需要，实现企业目标的商务活动过程。包括市场调研，选择目标市场，产品开发，产品订价，渠道选择，产品促销，产品储存和运输，产品销售，提供服务等一系列与市场有关的企业的企业业务经营活动。元祖食品是中国大陆第一个同时推行erp□通过iso9001国际标准认证以及haccp食品卫生安全控制的企业，秉承“不断创新、引导市

场、打造需求、创造流行”的经营理念，从礼俗文化中取材，以产品的高质量和新品的不断研发，再造美食文化的精致内涵。随着生活水平的提高及人们对食品安全意识的提升，消费者需求方面改变了很多，营销环境既能提供机遇，也能创造威胁。成功的公司都知道持续不断地观察并适应变化着的环境。当需要制定一个计划之前要目标确立、资料齐全无误之后，才可以制订计划。在这一步骤中，先介绍“工作包(wbs)”的概念。所谓工作包，就是把工作分解成几个块，分清各块的先后次序、各块的工作之间的相互关系、各块的工作由谁负责。工作包的方式实现了分工协作、合理配置资源的目的。“甘特图”是一种直观表现工作包的工具，它用图示的方法表现各个阶段的工作进度。无论做哪种产品的市场营销首先就是了解这个产品，了解产品的性能和优缺点，了解产品的所有信息；尽量了解这个产品的市场的发展起源和现在、以后的发展方向，多找些资料预测一下这个产品的市场前景，做到知己知彼。

每种产品都有不同的消费群体，一个优秀的市场营销者一定会认清自己产品的消费群体的特点，例如你的产品主要针对于个人还是公司，如果针对于公司那么针对的公司是什么类型、针对于个人是老年人或是儿童等等，不同的行业有不同的模式我不能一一列举，也不会一一列举，请勿见怪。这主要依靠自己的摸索和实践，只要能细心的观察市场就一定会有所收获，实践出真知。

尊重你的竞争对手，很多业务员把其它公司的业务员看成敌人，这个想法是错的。如果你刚好在客户那边见到其它厂家的推销员，可礼貌地发张名片给他，他一般也会回张给你，说不定还有意外的收获。

这次实习还是我了解到如何定价，策略：

(3)折扣定价策略：现金折扣，数量折扣，职能价格折扣，季节折扣等；

(4) 竞争导向定价策略：随行就市定价，限制定价策略，投标竞争定价；

(5) 需求歧视定价策略：应顾客而意，应时间而意，应场合而；

(6) 产品组合定价策略：系列产品定价，互补产品定价，互替产品定价等。这些想必你以前都没有听过吧，除此之外你还能简单的了解到一些定价方法，如有成本加成定价法，变动成本定价法，盈亏平衡点定价法，认知价值定价法，等等。在定价的实践活动中，定价方法和定价策略应互相匹配，以期限度的增强产品的市场竞争力，结合产品的特点，针对市场的现实状况，再结合有关学过的内容就能把自己的产品给推销出去。

做营销一定要有敏锐的洞察力，在接触市场的过程中，随时留意市场的变化，要推断下一步这个市场的需求，而主动提前做好推广计划，什么事都要快对手一步。。

做市场营销其实就是也是在营销自己，营销自己的理念和自己的人格。做人很重要，不要想着去欺骗你的客户，客户可能会因为相信你而上一当，但是他绝对不会上二次当，你可能会因此失去更多的客户和机会。诚信对于营销者整个的营销生涯中占有举足轻重的作用，无论在什么样的环境下一定要对自己说过的话负责任，诚信也是最基本的人格保证。营销者要和自己的客户真心的交朋友，多了解客户的需要，多站在客户的角度去考虑问题。产品虽然是没生命力的，但是人是有生命力的，人也可以赋予产品于生命力。一定要注意自己的言行，营销者的一言一行时时刻刻影响着客户对自己的看法，你的一个微小的动作都可能会使你成功或者全牌皆输。

做市场营销一定要吃苦耐劳，一分耕耘、一分收获真的在这上面有面的体现，做营销是很辛苦的，是体力和脑力的共同

结合。守时对于营销者至关重要，与客户约好了时间一定要提前一些时间到达，无论是多么的风雨交加、电伞雷鸣都不是你迟到的借口，如果真的遇到不可逾越的困难的时候一定要提前告知客户迟到的原因并致歉。营销者一定要学会微笑，对自己微笑、对客户微笑、对困难微笑。微笑的魔力真的很大，当你见到客户的时候对他微笑，客户会觉得有种如沐春风的感觉，在良好的气氛中交谈肯定你的成功率会大很多。在现代通讯非常发达的今天，一定要用多种渠道去开拓你的客户，多利用现有的网络资源等，多给自己争取一些机会，勤奋和得法的市场营销者才会在残酷的市场竞争中拥有自己的一席之地。

最后一点就是持之以恒，凡事贵在坚持，客户不是一朝一夕就有的，是需要营销者长时间的努力日积月累起来的。如果你因为惧怕困难而放弃那么就永远不会成功，坚持到底就有见到曙光的那一天。

在杭州xx4s店短短一个月的实习期很快就结束了，让我学到了一些学习中中学不到的东西，教会了我怎样去与顾客接处，让我认识到，生活中的很多事情不是那么轻易就能做好的，要靠自己的努力和坚韧的毅力才能做好。

刚去的时候，我满怀信念，我相信：既然有新的开始就会有新的收获。因此报到的当天我去的很早，并且很快就见到了张经理，接着就上了岗，于是我就跟着小贡开始了以后的工作。

每天早晨7：40到，下午6：00下班，刚来的这几天还能受得了，可紧接的以后的时间就特别的累，每天骑着自己的爱车，载着自己疲惫的身躯回到学校，连饭都不想吃，就想好好的睡一觉。可时间长了，我却接受了时间对我的考验。

店里的那些人都特别好接触，有时我们也开一下玩笑，但谁都没有被戏弄的感觉，尤其是娟姐跟苏哥最逗了，简直就是一对活宝，总让我们在一些烦闷的工作中解脱出来。有时候擦车也

特让我郁闷,北京现代的车最低的也有1.425米,而我的个子小,够不着车顶,每天只擦车身,不擦车顶,总是不能完整的擦完一辆车.

我的主要任务就是擦车和洗车,顺便可以跟着销售员学习一些销售技巧,并且能够与顾客沟通,我生来就是一个比较腼腆的男孩子,有的时候虽然与顾客接触了,但总怕说错什么话,记得有一次,有一位顾客让我给他讲一下发动机,光听他所说的驾龄就比我的年纪大,当时我都有点傻了,不知道从哪里说起,也怕说错什么让人家笑话,也感觉他是不是故意在戏弄我,看我是新来的,幸亏当时小尹帮我解了围,可是我并不介意,这也许也是件好事,知道自己哪里是障碍,以后加以改正.

有时候总感觉自己像一只脱了缰的骏马,驰骋在无际的草原上,不知道何处是我的归路,有时候我就像一只雄鹰,翱翔在广阔的天空中,不知道我的目标在何处,还有时候我就好比一个盲人,不知道眼前的光明在那里,而现在的我就像是一只无头苍蝇,到处的乱撞,对于销售来说,不知道从哪里入手,看来自己还是欠缺一些社会经验呀,从此以后我要好好的干,为了实现自己的理想,苦点,累点那没什么,只要能学到东西,那也就忍了.

现在的顾客也特别难缠,有时就为了那么一点小东西就唠叨个不停,没事的时候我就站在那些销售员的旁边跟他们套近乎,取一下他们的“经”,争取早日成“佛”,看他们在那里与顾客交流,我真羡慕,我暗想:什么时候我可以真正的与顾客交流呢,我虽然看在眼里,可我早已把他们所说的话记在心里了.

在某种情况下,语言也是一种障碍,有些顾客在看车的时候讲的全是他们那里的方言,有时我根本就听不懂,这就影响了我与顾客的交流.通过这件事看来我得多才多艺呀,会的多了,就会什么也不怕,谁都别想难住你.

就在实习的最后一天,我终于得到了一个彻底与顾客接触的机

会,我拿着钥匙带顾客到车库看他想要的御翔,到了那里,我先为顾客简短的做了一下介绍,就开始回答他所提的问题.很快属于我们的时间过完了,我感觉自己答的还不错,忽悠那些对于汽车不在行的那些人还是可以的.

一个月的实习过完了,现在回想起来还是那么的津津有味,在那里我学到了很多知识,也让我与顾客得到了好多次近距离接触,我现在基本上已经有了销售技巧,并且能够把车卖出去.

我国经济的飞速发展和人民生活水平的不段提高,人们的消费观念和消费需求也在不断发生变化。商用车作为一种人们营运的交通工具,人们对它的要求也越来越高,追求驾驶室的舒适,安全度,配置上都有很大提高。近年来商用汽车贸易企业在省城犹如雨后春笋迅速的发展,汽车贸易公司的形式一般都是从外国引进的“4s”店形式,在国内汽车销售市场还不算饱和的情况下,这种以店销为主的方式占了销售量的90%以上,就连市场上微型客车、小型客车、重卡、厢货车等销售商也在这方面下了很大功夫。

20xx年4月,我正式走进广东车公司,广州东风汽车项目这集团公司开始了工作。公司给我们安排的是销售部门,由于我是应届毕业生,以前学的专业就是汽车,在基本的产品知识还不是很陌生,但对于东风汽车的各款车型还不是很了解的,在销售之前了解自己的产品是必须的,如果对自己的产品都不了解更无从说起让客户去知道,去了解,去选择我们的产品。我们开始实习的工作是了解产品知识,参加公司的汽车知识培训,刚刚平时的工作是擦车、顶轮胎、把展场上的汽车分类管理。

刚开始做这项工作是很慢的,要熟悉车型,牢记车的配置,上牌吨位,车厢尺寸,驾驶室的宽窄,因为作为商用车的销售不比乘用车,销售商用车要了解还学习更多的知识,因为它更加的接近实际,更加贴近生活的需要,我们做的商用车将是客户日后作为赚钱养家的工具,所以它更加具有挑战性,

更加具有难度。在实习过程中，有许多的事情对于新手是很大的挑战，并不是事情有什么高难度，但是都是需要熟练生巧的，一次做不好两次做不好，三四次做的就会好点，有了前面的教训就会将后面的事情做的好点，而每次只要比上次好一点就会把自己的工作做好的，这也是我进公司感触到的，对开始实习也是一个很好的思考，顶轮胎是件很小的事情，但是从小事反映的道理却值得让我们反省。

销售部的工作当然不是就是顶轮胎而已，在打了一个月下手之后也渐渐熟悉了公司的基本框架，主要的部门和各部门的职责，于是开始介入销售的部分工作了，比如说帮老销售顾问填写表格，打购置税申请表，那些帮助老销售顾问的那些其实在以后的销售工作中起了很大的作用，表面在帮助别人，其实更多的是在帮助自己，中间的很多流程自己在后面开始正式销售的时候都用到了。在这过程中我学会了交车的基本流程，如何开发票，打购置税，写交车确认表，填写保修手册，还有一些资料的整理，什么是交给客户的，什么是留在公司存档的，哪些是买购置税用的，哪些材料是准备上牌用的。销售的主要目的还是销售汽车，在实习的产品知识的培训，我们一起去的学生只有我是学汽车的。

所以在培训的时候我还是感觉很轻松的，培训我们的经理也都非常的耐心细心，还要我们做产品的对比，上去做演讲汇报，主要都是去了解车的主要竞争对手的车，配置价格之类，在与我们场上的车做对比，为什么人家的车好卖，分析优势和劣势，怎么样去做调整等。但还是有许多东西是需要死记硬背的，比如各款汽车的外形参数和技术参数，天籁的长宽高以及这款车的发动机功率和扭矩等，东风日产的车型较多，有九款车型，意味着就必须记得九种不同的长宽高、车重、发动机参数、加速时间等等。虽然没有了以前上课的那种复杂程度，也不需要计算太多的数据，但是要真的做好也不是那么很容易的事情。除了主要参数的记忆，在工作学习中还明白了销售流程，客户开发、接待、咨询、产品介绍、试车、协商、成交、交车、跟踪。这是东风日产汽车销售的标准流

程，在每个过程中我们都有现场演练。

汽车销售流程：

1. 接待：接待环节最重要的是主动与礼貌。销售人员在看到有客户来访时，应立刻面带微笑主动上前问好。如果还有其他客户随行时，应用目光与随行客户交流。目光交流的同时，销售人员应作简单的自我介绍，并礼节性的与客户分别握手，之后再询问客户需要提供什么帮助。语气尽量热情诚恳。

2. 咨询：咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问必须耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

3. 车辆介绍：在车辆介绍阶段最重要的是有针对性和专业性。销售人员应具备所销售产品的专业知识，同时亦需要充分了解竞争车型的情况，以便在对自己产品进行介绍的过程中，不断进行比较，以突出自己产品的卖点和优势，从而提高客户对自己产品的认同度。

4. 试乘试驾：在试车过程中，应让客户集中精神对车进行体验，避免多说话，让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。

5. 报价协商：通常就是价格协商，销售人员应注意在价格协商开始之前保证客户对于价格、产品、优惠、服务等各方面的信息已充分了解。

6. 签约成交：在成交阶段不应有任何催促的倾向，而应让客户有顺其自然的感觉。

在集团公司的日子里我向经理同事都学习到很多宝贵的知识和经验，生活得也很开心，我会在这里继续工作学习下去。

汽车销售实务实训总结篇十四

时光飞逝，转眼间大学四年的时光就要过去，我们也要步入社会了。在毕业之前锻炼一下自己是必不可少的，也是学业的必备功课。思虑再三，我觉得现在是一个市场经济时代，而当前的市场经济早已转到买方市场。怎样了解客户，把生产出来的产品卖给客户，并让客户满意，是当前最需要的一种工作。所以说，在当前，销售工作是必不可收的一种非常重要的工作。从另一方面来讲，由于在当前世界，各种各样的产品满天飞，怎样让客户选择自己的产品，也是一种硬功夫，所以销售工作也是非常锻炼人的一种工作。销售不光是需要良好的口才的，同时要有缜密的思维，需要了解客户的思想。我虽然不是学习的销售专业，但是我是数学功底出身，我有着缜密的思维，平时又善于思考，所以我认为做销售工作我是有一定优势的。再者，销售也是一个很锻炼人的职位。如果能在这方面做得好的话，对以后的发展有很大的好处。于是我在20__年__月__日走进了__汽车销售服务有限公司实习。

二、目的和要求

了解汽车销售模式与过程，普及一些平时缺乏的汽车方面的知识。同时，将理论知识应用于社会实践中，挑战自己的工作和实习能力，养成良好的工作习惯，积累工作经验，接受社会的检阅，让自己尽快的适应这个日新月异的社会。另外，增强自身的劳动观点和社会主义事业心、责任感也是我此次实习的目的。同时，加强自身素质，学习更多的销售技巧，学会与顾客接触，交流；了解销售公司的管理模式，进一步加

深对书本知识的理解，进一步熟悉理论和技能在实践中的应用；加深自己对汽车在国民生活中的地位和作用的认识，巩固思想，激发激情。

具体要求包括：1、培养从事汽车销售人员工作的业务能力，了解汽车销售中的日常业务和 workflows，学会怎样做好一个好员工，怎样和同事相处。2、理论联系实际，运用平时所养成的素养去解决工作实践中的具体问题。3、虚心学习，全面提高个人综合素质。在实习中虚心向广大工作人员请教，虚心学习他们的好品质以及良好的工作作风，提高自己的综合素质，把自己培养成一名优秀的销售人员。4、培养艰苦创业精神和社会责任感，形成爱岗敬业、热爱劳动的好品德。5、为就业做好铺垫，找出自身素质与社会实践之间的差距，并在以后的学习期间及时补充自己，武装自己，为求职与将来的工作做好充分的知识积累和能力储备。

三、实习内容与过程

从20--年-月-日开始在---汽车销售服务有限公司进行实习。我是信息与计算科学专业，与汽车没有什么关联，所以刚开始，我现在公司做了一下简单的培训。了解了一下汽车与本公司的发展历史。与此同时，还要了解车型性能及优缺点。在销售经理王经理的指导下，循序渐进的加深了对汽车的了解。又通过在售后维修部门的实习参观，对汽车的内部零件及构造有一个更深的认识。通过第一个星期的学习与实践，我从一个对汽车一无所知的门外汉变成了一个有一定功底的销售人员。

1、汽车销售专业流程

通过学习我知道了汽车销售的8个流程：

汽车销售流程图：

接待——咨询——车辆介绍——试乘试驾——报价协商——签约

成交——交车——售后跟踪

通过前期的公司简单培训以及对老员工的观摩、自己的亲身实践、师傅王经理的时常教导，我对汽车销售的流程很快就有了一个基本的了解。再后来，每一个环节我都亲身参与其中，对流程的基本形式、目的和要求了然于胸。

(1)接待：接待客户一般说的是展厅接待，有两种情况。一是完全陌生的客户拜访，而是已经预约的客户拜访。对于陌生的客户拜访，注重的是第一印象。为客户树立一个好的第一印象，由于客户通常对购车经历抱有负面的想法，因此殷勤有礼的专业人员的接待会消除客户的负面情绪，为购买过程奠定愉快和谐的基调。二对于已经预约好的客户，则根据流程来走就可。当然，也要在接待过程呈现出专业、礼貌的精神面貌。

(2)咨询：咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问必须耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

(3)车辆介绍：要点是针对客户的个性化需求进行产品介绍，以获得客户的信任感。销售人员必须向客户传达与其需求有关的相关产品特性，帮助客户了解公司的产品是如何满足其需求的，只有这样客户才会认识产品的价值。直至销售人员获得客户认可，挑选到了合意的车，这一步骤才算完成。

(4) 试乘试驾：这是客户获得有关车的第一手材料的机会。在试车过程中，销售人员应让客户集中精神对车进行体检，避免过多讲话。销售人员应针对客户的需求和购买动机进行解释说明，以建立客户的信任感。

(5) 报价协商：为了避免在协商阶段引起客户的疑虑，对销售人员来说，重要的是要使客户感到他已了解到所有必要的信息并控制着这个重要步骤。如果销售人员已明了客户在价格和其他条件上的要求，然后提出销售议案，那么客户将会感到他是在和一位诚实和值得信赖的销售人员打交道，会全盘考虑到他的财务需求和关心的问题。

(6) 签约成交：在成交阶段不应有任何催促的倾向，而应让客户有更充分的时间考虑和做出决定，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时，销售人员应努力营造轻松的签约气氛。

(7) 交车：交车步骤是客户感到兴奋的时刻，如果客户有愉快的交车体验，那么就为长期关系奠定了积极的基础。在这一步骤中，按约定的日期和时间交付洁净、无缺陷的车是我们的宗旨和目标，这会使客户满意并加强他对经销商的信任感。重要的是此时需注意客户在交车时的时间有限，应抓紧时间回答任何问题。

(8) 售后跟踪：最重要的是认识到，对于一位购买了新车的客户来说，第一次维修服务是他亲身体验经销商服务流程的第一次机会。跟踪步骤的要点是在客户。

购买新车与第一次维修服务之间继续促进双方的关系，以保证客户会返回经销商处进行第一次维护保养。新车出售后对客户的跟踪是联系客户与服务部门的桥梁，因而这一跟踪动作十分重要，这是服务部门的责任。

2、汽车售后服务流程

汽车售后服务流程主要有10个步骤：预约、接待、咨询、派工、诊断、客户认可追加项目、维修、质检、交车、跟踪。在短短的1个月的实习中，汽车售后服务的每个流程都有所了解，但是只参与了预约、接待、咨询这三个环节的工作，感触颇深。我深切的知道了有效的预约系统能保证客户在其需要的时候能获得服务，也可限度减少客户在接受服务前的等待时间。预约安排可以避开峰值时间，以便使服务接待有更多的时间与客户接触。；在客户来访的最初时刻，最重要的是使他放心。在客户到来时，接待人员应微笑示人，以舒缓客户的情绪，便于更好的和客户进行沟通并理解其要求。，这就是接待的重要作用；咨询是整个服务流程种最重要的步骤之一，是建立客户对服务人员和服务部门的信心的良机。通过体现诚挚的服务态度，传达提供其所需服务的意愿以及对客户个性化需求的关注，服务人员会赢得客户的信任。这有助于消除客户的疑虑和不安，并能让他们更坦率地描述其爱车所遇到的问题。以上是我实际的感受，其实说起来短短百字，但是做起来却是难，想要做得好，那就得加倍努力。

3、汽车日常保养

对于汽车而言，日常保养是非常重要的。有些客户是第一次买车，第一次用车，不太懂得保养。这就需要我们向他们讲解。通过一个月的实习，我对汽车的保养知识有了一个初步的了解。汽车保养的目的：

(1)汽车如果长期不保养的话，很可能出现事故，经常保养的汽车可以避免一些事故。

(2)法规对汽车有一定的规定，保养可以不违规。

(3)延长汽车的寿命，保持较好的车况，这是我们普遍知道的。所以汽车就像我们的皮肤一样，需要经常的保养。那么汽车怎样保养呢？汽车保养需要做的几项工作：清洁汽车外表，检查门窗玻璃、刮水器、室内镜、后视镜、门锁与升降器手摇

柄是否齐全有效。检查散热器的水量、曲轴箱内的机油量、油箱内的燃油储量、蓄电池内的电解液液面高度是否符合要求。