

专业眼光贴心服务当好顾客参谋 姐妹花记者体验汽车销售员工作

如今,汽车已成为众多家庭必备的代步工具,选购一辆心仪的新车是市民对美好生活的追求,而选车时销售员的接待能力,直接关系到成交量 and 市民购车的心情。

近日,记者走进我市一家4S汽车经销店,客串了一次汽车销售员,体验到了他们忙碌又快乐的售车工作。

融媒记者 秦艳华



销售员应凌云(左一)在车展上向顾客介绍车况

镜头一:耐心细心交流中当好顾客的参谋

在该汽车销售公司的4S店大厅,得知记者来意后,90后销售员应凌云热情接待记者,并耐心普及销售常识等。经过2个多小时的沟通后,记者就跟着有5年奔驰车销售经验的应师傅上岗。

不多时,市民张女士与朋友走进展示厅,来到一辆奔驰CLA轿车前参观。见状,记者忙跟着师傅迎上前,询问顾客购车用途。当得知是家用后,应凌云赶紧向顾客介绍该款车属个性型,不是特别适合家用,同时向她们推荐了几款家用轿车。

在接待的过程中,记者发现张女士

的目光更多放在A级、C级轿车上,就急忙介绍:这两款轿车很适合家用,而且最近的销量非常好,优惠幅度大,其中A级车性价比相对高,C级车配置功能更齐全。

奔驰25万元—35万元之间的越野车是哪款?之前家人就建议买,比较适合女性。听闻后,李女士连忙问。当时,记者还真不知道这几款车,还好应师傅机智,赶紧陪顾客来到奔驰A级越野车旁。

这款车是紧凑型车,外观设计好看,动力强劲,内饰好,高速油耗低,储

物空间合理,特别是64位氛围灯很特别,还能自动泊车。应凌云热情地拉开车门,详细介绍车况、性能等,并耐心了解顾客需求。

在这期间,记者认真聆听,当一名忠实的学徒。其实,成为一名专业的售车员起码要具备劳动部门颁发的上岗证,很多4S品牌店的售车员还必须考取该品牌的销售员证书。

经过介绍后,张女士一行对该车兴趣明显增加,在我们的邀请下准备试驾,这样可以更全面、直观了解车子的性能、操控性等。



记者临时充电学习

记者体验: 干一行爱一行

都说隔行如隔山,我虽然当记者多年,采访过众多市民,体验过各种职业,但对体验汽车销售员工作仍感觉力不从心。因为汽车销售工作十分专业,不懂汽车性能便无法解答顾客问题,不能及时了解顾客真实想法,此次多亏师傅带领才能勉强完成任务。

经过体验,记者真切感受到了销售员们的勤奋和用心,正如应师傅所言,提新车后才是销售员更为贴心服务的开始。他们的手机里存着数千张顾客资料、汽车功能说明图,方便顾客、公司需要时随时提取;手机需24小时开机,方便及时解答各种问题;日接听电话量多时超百个,每天要穿着白衬衫、西装,体现专业性和职业性;没有固定休息时间,顾客一个电话就要立即进入工作状态。

汽车销售工作挑战性强,更是一门艺术,不但需要掌握一定的理论知识,还需要不断实践和总结,才能提高和进步。同时,这份工作非常磨炼人,既能丰富人脉资源,又能让压力变成动力,提升业务能力、处事能力,增强生活适应能力。其实,每项工作都有一分付出,一分收获,的共性,我们都应该珍惜眼前的工作,努力奋斗,才能让明天更加美好。

镜头二:试驾途中专业介绍进一步了解顾客需求

试驾前,工作人员详细登记了张女士的联系方式,让她填写试驾协议书,随后来到试驾旁。应凌云先开着车子驶离4S店,并在大门口的保安处完成登记,然后沿着铁岭路往经济开发区方向行驶。都说宝马操控性好,奔驰提速稳,安全性能相对高。张女士说,自己驾龄近20年了,现在开的车子已有11年,想换辆新车,家人希望换辆越野车,特邀请好朋友陪同看车。

一边开一边聊。应凌云耐心地与张女士讲解车辆起动机、换挡、应急系统等基本功能。10多分钟后,车子停在

车辆相对少的马路边,换由张女士驾驶。安全带别忘系,刚开始稳点开先适应下。应凌云及时提醒。

车子起步后,记者凭借开了几个月奔驰车的经验,小心翼翼地说:每个品牌车都有其优势,这款车智能化功能齐全,具有一键发动功能,操作比较方便,除了方向灯需要手动外,其余都自动化了。

我比较喜欢稳,不喜欢开快车,有这么多的智能化功能还不错,但车内饰感觉还是宝马车更灵活。张女士边开车边说,自己对车比较迟钝,来这之前曾试驾过宝马,也开过其他车,

但试驾后对各款车还是找不到感觉。

一路开一路聊,应凌云经过短暂相处大致了解顾客需求后,给张女士介绍了自动倒车系统、64位氛围灯,以及手机便捷充电和自动减速等功能。一路下来,大家都在愉悦的氛围中度过,当车子行驶在特殊路段或关键点时,应凌云还不时提醒车速放慢等。

返回4S店停车时,张女士对自动倒车功能比较感兴趣,应凌云现场操作,加深顾客对车的了解。下车后,张女士一行表示要回家仔细考虑一下,若考虑买奔驰车肯定会与应凌云联系。

镜头三:站在朋友角度考虑问题赢得顾客信任

陪顾客试车,我还是有些心慌的,因为每个人开新车都需要适应的过程,若中途发生点意外就麻烦了。送走顾客后,记者忍不住问应凌云,陪顾客试车时紧张与否。

考取驾驶证未满一年的顾客不能参与试驾。对于记者的顾虑,应凌云坦言道:公司对试驾工作做了周密考虑,试驾车因需定制,对试驾人员有严格要求,尽量避免发生意外。

据悉,应凌云大学时读的是酒店管理专业,2014年在我市一家车行做销售,2017年跳槽到奔驰4S店。入职前参加公司的专业知识培训,经过2个月学习后参加考试,合格后才能上

岗。应凌云学了多年服务行业的理论知识,又有着丰富的汽车销售实战经验,顺利上岗后,他初期还认真跟着老员工学习。在他看来,汽车销售员不仅需要全方面掌握汽车各项性能,更要有良好的综合素质、服务行业领域特有的亲和力。

只有把顾客当成朋友,从朋友角度考虑问题,告诉顾客想知道、应该知道的细节,这样才会赢得对方的信任。应凌云说,现在燃油汽车经过数百年发展,各品牌各有特色和魅力,下一步要在提升服务上做文章,让消费者在看车、购车时享受更加轻松愉悦的体验,以及提车后体验到宾

至如归的暖心贴心服务,留住更多的顾客。

经过一个上午的体验,记者真切感受到这项工作的不容易。其实,全面了解车况性能是参与该项工作的基础,但记者对开了10多年的汽车至今仅了解皮毛。在陪同看车的1个多小时里,记者仍看不出张女士的购车意愿。后期会经常与顾客联系,加深了解,毕竟车子不同于一般商品,顾客买一辆车会开好几年,要确保大家买到称心如意的车子。应凌云说,销售工作锻炼人,入职后人脉资源广了,认识了各行各业的朋友,能更快促使自己成长。



永报姐妹花

Yong Bao Jie Mei Hua

全国巾帼文明岗

监督电话 87126426