

# 最新汽车销售实习总结报告 汽车销售实习月总结报告(模板8篇)

整改报告是对过去一段时间内工作中存在的问题进行分析和总结的一种书面材料，通过整改报告可以促使我们思考、找出问题所在。接下来，请大家一起来阅读一些优秀的实践报告范文，从中学习和借鉴他人的经验和写作技巧。

## 汽车销售实习总结报告篇一

有人说过：要总结写得好，必须总结作得好；要总结作得好，必须工作做得好，立场观点对头。今天本站小编给大家为您整理了汽车销售实习月总结报告，希望对大家有所帮助。

炎热酷暑的七月已经过去，在看看自己的业绩，心里很不是滋味，仔细回想起来在这个月中自己还是有好多地方做的不足，加上死板的销售套路，我的业绩像是一滩死水，所以我认识到了自己在工作中的不足，没有打破传统的销售政策，以守株待兔的方式最终还是失败了。

结合七月份我的整车销售车台数是4台，有一台xv[]两台森林人，一台傲虎，但这月只完成了两台森林人的数量，其他都没完成，我也反思了自己，觉得以后应该不段改善和完善自己，提高自己的专业知识，把现在的一种行业最终做成自己的专业。

这月的20号和21号两天我荣幸的参加了斯巴鲁张掖crc拉力赛，使得我受益匪浅。首先第一次面对面见了著名的韩寒，也是第一次和那么多斯巴鲁车主一起参加活动。在此真的很感谢斯巴鲁各位领导给我这次机会。在刚到赛场的时候我心潮澎湃，和那么多车主出去做活动，我才感受到了团队的合作是多么重要，整个赛场就只有斯巴鲁这个团队六颗星的蓝色标

志感染了全场的整个气氛，挥旗子的挥旗子，吹号子的吹号子，我真的为这只团队感到骄傲，也很荣幸能在这样一直团队中生活。

8月的号角已经吹响，在最困难的时候我们谁都不能倒下，我要冲刺，要努力，相信只要自己辛勤过，努力过，付出过，你不比别人差！说实话，在8月的进程中，我对自己的业绩没有多大把握，怎么样去突破，怎么样去提高，成了我最大的思考问题。

仔细回想7月的实际情况，我得出一些结论。

一是进店量大大的减少，除非用一些做活动的形式来吸引客户，但往往效果不是很明显。

二是在进店客户少的情况下往往有些客户是特别意向客户，看我们怎么去沟通与协调。这是考验我们能力的时候。

三是我们没有主动和积极的心态，自暴自弃，想的这个月连人都没有怎么能买车，所以对自己的要求有所放松，其实越是在危难的时候越能体现出一个人的工作心态和状态。

我们按照常理的坐店守客户是不对的，在这种情况下我们还要有很好的市场拓展能力，也是在客户不多的情况下正是我们学习和提高自身专业知识的绝好时间，但是我们好多人都没有发现，错过良机，就包括我自己也一样，在事情过后才突然明白。

最后还是要感谢领导和同仁之间的相互支持，给我这个舞台，我会去努力，也请领导相信，在以后的日子里，我会不断改善，超越自我，用积极的心态去面对一切。

20xx年x月x日，我进入了天津飞亚铃木4s店做一名销售顾问，此后1年多的日子里在公司领导和同事的支持和帮助下，我在

自己原先的基础上上了一个大大的台阶。在刚刚过去的20xx这一年中，通过不断的接触各类客户，慢慢了解了不同客户的不同需求，订单也是慢慢的增加，并且在待人接物上也有了很大的进步。

我谈不上有什么大的成功，工作却磨练了我的毅力和耐性，这是我最大的收获。虽然我的业绩还有待再提高，可我一直坚信通过自己的努力可以获得更好的收效。

第二，在接待客户时，有时候会因为手里同时处理几件事，而让客户等候时间偏长而造成客户有情绪波动，在谈价格的时候给自己带来困扰，亦或是客户询价之后，没能做到及时的跟进。

针对这样那样的不足，我认为作为销售，应该与客户打好关系，及时沟通，了解客户的购买意向，随时掌握其最新动态缩短与客户之间的距离。

其次，可以尝试通过各种方式开发新客户，如在58同城、赶集网等平台发布与个人销售相关的信息，或者是借助微薄微信等新型软件来传达出最新优惠等等的讯息来吸引客户进店咨询。

再次，坚持今日事今日毕，并在下班前做好明天的规划，这样工作就具有针对性，哪些事完成了，哪些事还有待改进，都一目了然，纵然第二天事情多，也不会找不到头绪。

最后，增强自己工作的主动性，做事情要分清主次，尽量不受外界其他因素的干扰。同时，还要多与同事沟通，学习他们的优点，弥补自己的不足。

回首20xx年，有太多的美好的回忆□20xx年本人来到长京行工作，但是惟有20xx年这一年的学习，让我深深的感受到了自己进步，但还是存在不少问题，在处理问题以及工作的方法

上也有不足，但是我相信在领导的帮助与鼓励下，我一定会拥有更美好的明天。

## 销售工作总结、分析

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，我要非常感谢他在工作上对我的帮助。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非常缺乏，我的工作可以说是很难入手[]20xx年初，我都是在曹经理的带领下帮助下进行客户谈判、分析客户情况、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能力才有所提升。 .

## 职业心态的调整

销售员的一天应该从清晨睁开第一眼开始，每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。我在这里想说一下：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。

## 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，并积极学习、尽快提高自己的销售技能。

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

一;对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，好稳定与客户关系。

二;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。

三;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。

今年对自己有以下要求：

1：每月应该尽最大努力完成销售目标。

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，一定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。

## 汽车销售实习总结报告篇二

汽车精品的选择跟别的产品一样，也有几个原则，就是4s店要想好做什么以及不做什么产品。

案例：5大精品赢利项目

这是一份通过调查全国上千家4s店精品经营状况而得出来的4s店单项获利率状况分析图，从图表可以看出4s店的单项，也就是一项产品的利润分析，av(影音)项的利润是最高的。这是因为4s店av产品基本上都能够卖到六七千块，像汉兰达专用的av产品更是买到一万元以上，这叫做合理。防爆膜、安防、底盘装甲等都是挣钱的产品。图中，真皮之后就是季节性产品，如羊毛座垫、凉垫，从易耗产品、车蜡再往下就基本上没有多少精品是盈利的了。所以选择精品要特别注意，车蜡等美容产品，基本上单项营业额不高，利润率再高也有限，产品的整体的产值就难以提升。

那么4s店精品经营的产值来自何处?来自于汽车av产品、防爆膜、安防、底盘装甲等精品，这几类精品是创造精品利润最重要的产品。

汽车精品的销售方式和消费形式

汽车精品的销售与一般产品的销售不一样，它有着自己独特的三种销售方式，这值得4s店的经营者去仔细揣摩，然后应用到自己的精品销售上，创造出精品销售带来的佳绩。而汽车精品的消费形式也分为两种，这些在后面会一一讲到，了解了这些内容，对4s店经营者来说，必定有所帮助。

### 1、 汽车精品的三种销售方式

第一种方式就是随车赠送大礼包。这种礼包的水分很多，如

果某款产品标价3000元，成本却只要400元，对这种情况4s店消费者屡见不鲜。在江苏有个4s集团，他们所有4s店的防爆膜都是用来送给客户的。这就十分可惜了，他们把最容易挣钱的精品都送掉了，精品经营还靠什么获得盈利?之所说如此做可惜，是因为汽车精品还有第二种销售方式叫独立销售，就是车销售出去以后再单独销售精品。在4s店内设一个精品经理，设一对推销人员，专门推广销售精品，这也是一种非常可取的销售方式。第三种方式就是把精品安装在新车上和整车一起销售，也可称之为前装，是前装销售的一种。当然这个前装是指4s店的前装，不是主机厂的前装。因此，此前装跟彼前装不一样，只不过按原理来说也相差无几。精品随整车一起销售这种方式在国外并不是什么新鲜现象，在中东国家的4s店就有非常多类似的销售方式。

有关这三种销售方式，给销售人员做测试，让他们去切身体会哪一种是最简单的。当仁不让，“花落”随车赠送大礼包——不要钱的那种。哪一种又是最困难的?自然是独立销售。独立销售困难之处就是把车卖出去以后再一个个推销精品时，销售人员感到非常的吃力。整车销售相对容易点，打包再和车一起去卖自然会相对容易。

## 2、汽车精品的两种不同消费形式

汽车精品为什么有些能送而有些又不能送?这就涉及到汽车精品的两种不同消费形式：一种叫一次性消费，一种叫重复性消费。例如：一次性消费产品有防爆膜、汽车音响、安防系统、底盘装甲等等；车蜡、鸡毛毯子等则属于重复性消费产品。那4s店究竟要不要送精品?如果送，该送哪种类型的精品?这些4s店都要想好，否则就会将自己的利润拱手送人，变成“竹篮打水——一场空”。汽车防爆膜已经贴了，不可能再撕了重新贴；底盘装甲已经安装好了，不可能回过头来再铲掉。

诸如此类产品就是不能送，送了就没有了，一次性消费的东西都应这样做。尽管大家都知道汽车精品的重要性，但为什么它的销售还是会出现问题？以下有一段有关顾客和销售员的对话：

销售员：“你装一台dvd吧，如果你经常出门怕迷路的话就装一台dvd” 顾客：“质量好不好，价格怎么样……”

销售员：“这个便宜，我们正搞活动，只需\_钱”

顾客：“太贵了，以后再说吧！”

其实顾客说这话的意思就是想和其他4s店的精品比较看看，能不能找到比这更便宜的。为了方便4s店做了很多精品套餐，这种做法很好，笔者也发现很多4s店很喜欢这样做，让顾客选择时感觉十分方便，只需选a□b□c就可以了。同时销售人员会介绍很多产品，如果顾客觉得贵，就表示，还有一个更便宜的，要不要选择……但最终往往还是以顾客的离去收场。

为什么成交会失败？这值得4s店的经营者去细细琢磨。钱在消费者的口袋，最难的就是将他的钱掏出来，把消费者的钱变成自己的钱。人与人交往的时候，在不涉及利益冲突的问题时，大家一般都能友好相处，一旦谈到钱的问题，尤其是要把钱从一方的口袋拿到令一方的口袋时，对方必定会用手捂住自己的口袋，以示拒绝。实在没有办法的情况下，对方还是会捂紧口袋，寻机看看还能不能少出一点。如果可能，则绝不多出一分。这就证明了一点：让消费者掏口袋是很难的一件事情。但是，如果把钱送给消费者那就简单多了。这就是营销要符合一定的原理，正所谓无规矩不成方圆。

### 汽车精品的市场营销原理

4s店经营汽车精品的时候，也要遵循一定的市场营销原理，



离开市场营销这个大环境，汽车精品的销售必定无法成功。因此，掌握精品营销的市场原理就变得极其重要了。汽车精品的营销原理有7点要牢牢记住：

## 1、营销建立在消费者的消费心理上

案例：内行人买车

顾客去买一辆奥迪a6刚好4s店缺货，要向厂家订货。在对方订车的时候。向销售员了解这款车的相关情况，销售员热情地介绍说：“这款车2.0t价格是43.8万。”顾客认为太贵了，销售员即刻又表示：“这款车装有dvd导航，还装有gps防盗器。”于是顾客又问：“这款车是否原车就装有这些设备？”得到的答案是“没有”。不过销售员又表示：“我们店已经给这款车安装了加强版，这里就有样板车。”顾客又问是否能便宜点，他说：“先生，这便宜是便宜不了的，如果想便宜的话你就不要一样吧。”销售员表示：不要真皮便宜3000元，不要……销售员和顾客玩起了推销游戏，而他并不知道顾客是内行人士。于是就逗销售人员一个个地将精品减下去，直到最后被“扒光了衣服”，减到没有地方可以减价了，就是裸车价。如果一开始销售员告诉顾客，这车399000元，如果需要，装个导航要加6800元，装个真皮要加5000元……那顾客的感受就不一样了。

消费者的心理大都是，愿意接受减法而不愿意接受加法，加法都是要多掏钱的。减钱，消费者就会觉得很舒服。产品原价多少，打个折给消费者，他就会感到很爽；如果要加钱，那他就觉得很不爽。当消费者去商场购物索要发票的时候，却被告知要增加6个点才行，消费者定然会觉得很不爽，但随即又被告知不要发票可以减6个点，这样消费者就觉得很舒服了。

## 2、营销就是要卖“不同”

案例：皇家飞度的大胆销售

## 汽车销售实习总结报告篇三

寒假转眼就过去了，一个月的时间说长不长，说短不短，在这个假期里我体会到了很多，感受也很深，通过自己的亲身体会社会实践，让自己更进一步的了解社会，在实践中，增长了见识，锻炼了自己的勇气，培养自己的韧性，寒假放假后，经过熟人的介绍来到一家汽车公司，而我在公司里做最简单的工作，每天在公司的吧台售卖饮料，给客户倒茶，通过这次实践更进一步了解社会。

首先简单介绍一下公司，它是xx赛弗汽车公司中长城汽车的一个代售店，前面汽车展厅，展卖汽车，中间是吧台和客户休息区，后面是汽车维护部，而我就在公司中间的吧台工作，由于以前没干过类似的工作，对商品的价格和其它方面都了解甚少，所以还需要接受他们正式员工的培训，几天后，对工作有所了解，对一些的基本的礼仪也有所熟悉，但是通过几天实践，我发现在与客户交流与接待方面还有所欠缺，同样的工作在其他同事手中则流利进行，而我则不能。通过一个假期的实践我总结吃以下几点：

作为一个服务行业，顾客就是上帝，更何况是来公司买车的客户，对其态度一定要好，因此良好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，这就要求我们想客户之所想，急其所急之所急，提高服务质量，语言要礼貌文明，待客要热情周到，要尽可能满足客户的要求，比如说为客户倒茶，一般广东人都喜欢喝茶，因此，给他们倒茶，一定要注意茶的温度和茶的香味，让客户满意，而如果不恰当的水温则会让客户不满意，因此，也就必须好好为客户服务，让他们满意。

俗话说：“国有国法，家有家规。”自然，作为一个公司也有很多的规矩，比如说：上班时间不可以串岗，不可以闲聊，不可以随意接听手机等等。所谓不可以串岗就是不可以擅自离开自己的岗位。为什么不可以随便串岗呢？因为各个岗位各

个人都有各自的工作，如果随便串岗，则会出现某个岗位缺人，如果客户刚好找某个岗位的人而又恰好不在，则会给公司带来负面影响，同样不可以闲聊是因为如果在工作时间员工都在一起叽叽喳喳闲谈，公司就像一个菜市场，毫无纪律可言，那样下去，公司就会日益散漫，不利于公司的发展，而不准接听电话也是相同的理由吧，如果被经理发现，少则挨批，多则扣薪水，遵守规矩还是很重要的，所谓没有规矩不成方圆。要严格要求自己，既然进了公司就得按规矩办事，即使只是去公司做寒假工是非正式员工，也应用公司的纪律要求自己。

你可以伪装你的面孔，伪装你的心，但你绝不可以忽视真诚的力量，第一天去上班的时候，心里不可避免的有些疑惑，毕竟以前没做过类似的工作，心里就没底，不知道应该去怎么做，要去干些什么等等，刚踏进公司的时候，只见几个陌生的脸孔用莫名的眼光看着我，我微笑着和他们打招呼，问他们早安，尴尬的局面立刻得到了缓解，大家多用很友善的眼光和善的微笑欢迎我的到来。从那天起，我养成了一个习惯，每天早上见到他们都要微笑的说声“早上好”，那是我心底真诚的问候，发自内心的，真正的微笑，是一种能打动人的真诚问候，我总觉得经常有一些东西容易被我们忽略，比如一个甜美的微笑，一声轻轻的问候，一句关心的话语，但他们却表达了对一个人的尊重和关心，也让别人感觉到被重视与关心，仅仅几天的时间，我就和同事打成一片，很好的跟他们交流与沟通，我想，应该是我的真诚换得了同事们的信任吧，他们都把我当朋友，也愿意指导我，教我应该怎么去做，也跟我谈现在的就业形势等与工作无关的事情，短短的一个月，使我受益匪浅，让我懂得了如何更好的为人处事，当今社会一直处在发展中，所以对人才的要求也越来越高，我们应该用发展的眼光看问题，就要不断提高思想认识，更好的完善自己，要用真诚的力量去感动别人。

激情与耐心就像火与冰，看似两种完全不同的东西，却能碰撞出最美丽的火花，在公司时，同事跟我说想做好服务这一

类，一定要有激情与耐心，这一行需要有恒久的耐心去不断学习新的知识，用知识武装自己，提高自己的专业水平，要用耐心去处理好每件事，用耐心去把事情做得有条有理，那样做事才有效率。

我的经理在我走之前也给我一些指点，他说：“一个人在他的学生时代要好好学习，但也要适时的增长见识，去实践，去体验社会，专业知识是重要的，但把专业知识运用于实践也重要，在大学学习的时候锻炼自己的能力很重要，在寒假参与社会实践是一个很好的机会，赚钱不是主要的，作为学生，能赚到多少，等到毕业后，有的是赚钱的机会，做寒假工主要的目的是锻炼自己的能力。”然后他跟我说了他读书时的事，他说他读书的时候求知欲很强，想方设法的想多学点东西，在假期的时候经常去打工，目的就是为了解锻炼自己，体验社会生活。我想在学生时代，多锻炼自己是十分重要的。

经过这一个寒假的实习生活，我收获了很多，走出了美丽的象牙塔感受外面的世界，去体会社会竞争的现实与残酷，而不要做一只井底蛙，丝毫感觉不到社会工作的复杂与艰辛。通过这一个多月的打工生活让我懂得了许多做人的道理，也让我看到了自己的不足和缺点，所以在今后的学习中要严格要求自己，提高自己的素质，努力学习专业技能，做一个能适应社会的人。

汽车销售年度工作总结 | 汽车销售年终工作总结 | 汽车销售个人工作总结

汽车销售年度工作总结 | 汽车销售年终工作总结 | 汽车销售个人工作总结

## 汽车销售实习总结报告篇四

【篇一】汽车销售实习总结报告？

今年假期，我来到了xx公司旗下的一家4s店进行实习，担任的是汽车销售工作。

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。店里的那些同事领导每个人都很友好，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。

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，汽车消费已由公款购车转为私人购车，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。有专家预测，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，像汽车交易市场、汽车大道、大型住宅区都可能是社区店扎根的地方。

在这家4s店实习的几个月中，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。

一、实习目的？

我们这次实习主要目的是为了提高个人职业道德素养，将课堂知识与现实工作进行结合，达到理论与实践相结合的目的。通过实习了解影响消费者行为的内、外在因素、购买行为类型、及购买决策的主要步骤，熟悉影响品牌定价的主要因素。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。了解公司管理模式，进一步加深对理论知识的理解，进一步熟悉理论和技能在实践中的应用。掌握汽车销售展厅销售的方法与技巧，掌握汽车维修业务接待流程，掌握汽车售后服务中客户的服务技巧，熟悉处理客户应急事件的程序和方法。

## 二、实习内容？

- 1 了解汽车市场营销环境和构成，所销售汽车的品牌组成、品牌策略，汽车产品价格的构成、定价策略。
- 2 了解企业内部营销组织结构、经营模式，掌握汽车产品的介绍方法。
- 3 掌握接待客户的接待技巧、电话服务的技巧和应对客户投诉的技巧，及汽车销售、售后接待业务流程。
- 4 掌握消费者对汽车产品的认识过程，需求类型及基本特征，购车动机产生过程，掌握不同消费者的消费心理和行为特征。
- 5 了解汽车企业如何打造汽车差异化服务，及汽车产品成本的构成和影响价格的主要因素。
- 6 掌握汽车促销活动的策划和组织。

## 三、总结及心得体会？

告别了开学前两周的汽车维修实习，迎来了现今为期一个月的汽车销售实习。怎么说，汽车专业的同学实习项目也只能



和汽车相关的。但是和现在的汽车销售实习不同的是，本次实习是和人际关系打交道的，也就是说，要学会用自己的专业知识和客户打交道。实习的目的也就是学习这些。这次实习时间说长也不长，短也不短，在认真融入销售这个集体中的时间也过的很快。下面是这次实习的总结及心得体会。

这次的汽车销售实习定在了 xx4s 店，xx 市 xx 有限公司自 20xx 年 x 月 x 日成立，隶属于 xx 有限责任公司，经营的品牌有 xx□xx 等车系□xx 店秉承“追求卓越、科学发展”的精神，践行“以人为本、客户至上”的工作理念，“认真、用心、激情、信念、决心”的工作作风，这是我们报道第一天早会上听到的口号，听到这个口号，让我们肃然起敬，这是一个有目标有原则的公司。这一天给我的印象也非常深刻，毕竟是第一次进到这么大的公司，面对这么多员工，以这样正式的形式，心情异常激动。

通过此次实习，我了解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。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。因此报到的当天我们去的很早，其实每天都差不多，早上八点半上班，下午五点半下班。第一天很快就见到了 x 经理，接着就上了岗，于是我们就开始了以后的工作。说实话，刚开始那段时间挺难的，因为是新来的，和员工不熟悉，缺少交流，许多时间都是自己在那观察，不知道干什么。

汽车销售难的不是背配置，难的是是什么，难的是了解客户。客户第一次来店，需要做一个客户信息，然后是跟进客户，存档等等。客户都有一个特点，他们不会冲动消费，所谓货比三家，他们是在不断的比较中作出决定的。客户跟进是时不时的做客户回访，了解客户动向。在实习最后几天时间里，我们学习了客户回访，看了相关的回访话术，这个还是挺简

单的。说白了，就是让客户到店里看车，能让客户到店里，就已经把车卖出去一半了。关键是如何说，如何说服客户到店，如果没有优惠或者客户从中得不多利益，客户会直接找理由挂电话的。也就是需要噱头，比如车展，最新优惠，大礼包，团购会，试驾会，自驾游等等。这些都是能诱导客户的，表达要清晰，不能吞吞吐吐，客户问到什么回答什么。总的来说，做电商也不容易。当天我们几个实习生，平均打了十几二十个电话回访，嘴皮子都磨薄了。

通过实习了解销售技巧，学习销售方法，在这个基础上把所学的商务专业理论知识与实践紧密结合起来，培养实际工作能力与分析能力，以达到学以致用目的。

短短的一个月的实习期过去了，而我在 xxxx 店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。

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。

工作人员也经常对我说：要想卖好车，就必须先学会擦车。这就像担子一样压在我的脊梁上，总让我不知道该如何是好，每天早上重复同样的动作，时间长了，我骑自行车越来越快，车擦的越来越好，越来越干净，原本从学校到公司用 50 分钟，而现在不到 40 分钟就到了，开句玩笑话，别的没学会，可车技却练了出来。

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 nf 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。

??

汽车销售实习总结报告范文

汽车销售总结报告

汽车销售顾问总结报告范文

汽车销售工作总结报告

汽车销售业绩提升总结报告

## 汽车销售实习总结报告篇五

近年来，随着中国经济和科技的高速发展，汽车已经从最早的奢侈品，演变成了人们日常生活的代步工具，汽车销售公司也如雨后春笋般，加剧了汽车销售行业的竞争。本文是小编为大家整理的汽车销售实习报告范文，仅供参考。

随着我国经济的飞速发展和人民生活水平的不断提高，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。

近年来汽车产业在我国犹如雨后春笋迅速发展。

全面建设小康社会的今天，汽车已进入越来越多的百姓家庭，

成为普通人出行的代步工具。

20xx年x月x日，我正式走进宁波之星汽车维修服务有限公司4s店开始了实习工作。

我虽然还不是正式毕业生，但以前学的就是汽车检测与维修技术专业，出于维修觉得太累，就想申请到销售部。

尽管在学校学到了很多理论的汽车知识，对汽车有一定的了解，但对于梅赛德斯--奔驰的各款车型还不是很了解的。

为了能让客户更相信自己的产品，从而去选择我们的产品，所以在开始销售之前我必须对自己的产品有更深一步，更全面的了解。

要想清楚地了解产品就必须和它进一步的接触。

给车做清洁是一个既简单有直接的方法，在做的同时对它的外观和内饰有一种更真实的感觉。

擦车听着简单，实则比较困难，不仅要从上擦到下，而且还要求所有擦痕要朝一个方向，避免对漆面造成破坏。

刚开始做的时候是很慢的，擦完一辆车要接近二十分钟，而这段时间已经够一位老销售顾问擦完两辆了。

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，只要肯努力去做，每件事都会有进步的。

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，擦车是件很小的事情，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就是擦车而已，在对自己产品有了初步了解的时候，我们开始了一个简单的销售技巧培训。

“六方位介绍”，车头，侧面，车位，前排座，后排座，发动机室。

资料上都有各个方位所特别的地方和比较出众的地方，这也是产品吸引客户的地方。

用简洁的语言向客户介绍出产品的特点和与优势，让客户能相信自己的产品。

奔驰s300l商务版的长5230mm宽1871mm高1485mm轴距3125mm以及这款车的发动机最大功率180kw/l和最大扭矩300nm

m等，虽然没有以前在学校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。

在对产品有了一定的了解后我开始介入销售的部分工作，比如说帮老销售顾问填写表格，复印资料，打临时牌照等，表面上是在帮助别人，其实跟多的是在充实自己。

在这过程中我了解了交车的基本流程：

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。

哪些是买购置税用的，哪些材料是准备上牌用的，这些都是我以后工作中都会用到的。

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。

这也使我自己提出了新的要求，要有良好的心理素质及受挫折的心态，要有良好的语言表达能力及与陌生人交流的能力，要有吃苦耐劳的精神，要坚持不懈。

这些都是我现在所欠缺的一些能力。

而这些能力也是我在以后参加就业所必须具备的一些能力。

因此在接下来的时间里，让我有了新的动力。

让我对自己所学的专业知识有了一个全新的认识。

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。

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。

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。

工作人员也经常对我说：要想卖好车，就必须先学会擦车。

越来越干净，原本从学校到公司用50分钟，而现在不到40分钟就到了，开句玩笑话，别的没学会，可车技却练了出来。

## 实习总结

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。

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nf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。

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.

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.而在全面建设小康社会的今天,汽车已进入越来越多的百姓家庭,成为普通人出行的代步工具。

一. 实习目的:

2. 了解汽车各种品牌，价格，性能

二. 时间:xx年x月x日——xx年x月x日

三. 地点:安徽合肥江淮4s店

四. 实习内容:

1. 掌握汽车的销售流程

2. 与销售人员进行关系，从他们那里学习更多的经

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“汽车市场”的含义

## 汽车销售实习总结报告篇六

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。近年来汽车贸易企业在广州后春笋迅速的发展。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，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。而在全面建设小康社会的今天，汽车已进入越来越多的百姓

家庭，成为普通人出行的代步工具。

本人于20xx年7月起在广州君华汽车销售服务有限公司实习，本次实习的目的：鉴于当前比较严峻的就业形势，为更快的适应社会，我为自己制定了为期8个月的汽车4s店实习任务。在实习期间我会充分利用这一机会熟悉相关工作岗位的工作环境和操作技巧。务实所学及工作岗位所需的必要知识基础，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。了解汽车各种品牌、价格、性能。了解公司管理模式，进一步加深对理论知识的应用。为毕业后迅速投入实际工作打下良好的基础。

广州君华汽车销售服务有限公司位于广州市海珠区广州大道南xx98号（华南汽贸对面）。广州君华汽车销售服务有限公司隶属于“广州百强企业”的广州君华集团汽贸部，是东风本田授权的集汽车销售、维修服务、汽车配件销售、客户信息反馈为一体的4s汽车专营店。

公司占地面积xx348平方米，其中维修厂房及停车场地7000平方米、现代化汽车销售展厅3348平方米，真正为顾客提供一站式的惬意购车享受。在技术人员方面，公司要求每一位员工都需要具备专业的职业技能知识，并要具备丰富的实践经验才能上岗，确保为客户提供最为专业的服务；在售后服务设备方面，公司按照国际汽车维修、保养服务标准，引进全系列配套高科技先进售后服务设备，并成立君华骑士盟和建立24小时救援服务机制，确保为客户提供最为放心和称心的售后服务。

?? 从20xx年12月开始在广州君华汽车销售服务有限公司进行实习，前期的一个月里，学习了解东风本田和日本本田汽车的发展历史。日本本田汽车公司是以制造摩托车起家的，通过本田摩托车打响品牌，继而开始转战生产汽车，而东风本田，是于20xx年，由东风汽车工业投资有限公司出资50%，本田技研工业株式会社出资40%，本田技研工业（中国）投资有限公司出资xx%通过改组改造原武汉万通汽车有限公司，成立东风本田汽车（武汉）有限公司（简称东风本田），注册资金9800万美元。经营范围包括设计、研制、制造和销售乘用车（包括轿车）及其零部件，并提供相应的售后服务。在了解企业背景的同时，还要学习熟知东风本田系列轿车即cr-v思域、思铂睿的参数配置，了解车型性能，同时还要了解竞争品牌车型的性能及优缺点。在公司销售经理熊总经理的指导下，循序渐进的加深对东风本田车型的了解，并且熊总都会在每星期的周五晚上开设培训课，教授汽车专业知识。在刚开始为期一个月的学习中，本人从一个对汽车一无所知的门外汉变成以为对汽车颇为了解的行内人士。

### 3.1 汽车销售专业流程

在接下来的一个月中，进入实战练习，指导教师即销售经理开始要求接待客户，主要是给客户介绍东风本田车型配置性能，接到客户的疑问。同时参加客户接待专业流程的学习。东风本田销售专业流程接待主要有8大流程分别为：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。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。

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。

### 3.2汽车售后服务流程

汽车售后服务流程主要有xx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。

(1) 预约:有效的预约系统能保证客户在其需要的时候能获得服务,也可最大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。

(2) 接待: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。

(3) 咨询:这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。

(4) 派工:此步骤是内部流程,和客户无直接接触,不包含在顾客服务标准中。

(5) 诊断:内部流程。

(6) 客户追加项目:在诊断和维修步骤中,有时可能会发现一些出乎意料的追加服务项目。发生这种情况时,服务接待需和客户联系,讨论对所要执行的工作和交车时间的改动。服务接待时应表现出诚挚,坦率和真诚的态度,以使客户确信这一追加工作是必须的,避免客户产生疑虑。

(7) 维修:内部流程。

(8) 质检:内部流程。

(9) 交车：为了确保和客户的长期友好关系，服务人员应在交车步骤中紧密合作，确保交车所需的全部信息与文件完全准备好，客户车辆的车况良好，以及客户对交车经历和他在服务流程中所获得的接待感到完全满意。

(xx)跟踪：目的在于客户关系的持续发展。客户关系发展是否顺利，对于经销商的稳健经营至关重要，这关系到客户是否愿意回来寻找以后的维修服务和购买零部件，以及是否愿意介绍新客户。跟踪可保证双方关系的发展，同时服务部门也能借此确认一些难以发现的客户服务问题。只要经销商反映快速又可信赖，即使客户有某些抱怨或担忧，双方关系的持续发展仍是有保证的。

#### 4.1 汽车保养需要做的几项基本工作

在这后面几个月的实习中，我对汽车的保养以及保养的必要性有了深刻的理解。汽车定期保养的主要目的：1、今后可能发生的许多较大的事故都得以避免。2、可使车辆保持在符合法规规章制度的状态下。3、可以延长汽车的使用寿命和车况。由此可见汽车保养是很重要的，买了一辆新车，首先要懂得如何保养。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。检查喇叭、灯光是否齐全、有效，安装是否牢固。检查转向机构各连接部位是否松旷，安装是否牢固。检查轮胎气压是否充足，并清除胎间及胎纹间杂物。检查转向盘、检查轮胎螺母、半轴螺栓、钢板弹簧骑马螺栓和形螺栓是否牢固可靠。起动发动机后，察看仪表工作是否正常，倾听发动机有无异响。检查车辆有无漏水、漏油、漏气、漏电等“四漏”现象。检查拖挂装置工作是否可靠。

机油的作用主要是对发动机进行润滑、冷却、密封、清洁、



防锈、防腐……若没有机油，汽车的心脏就不能正常运转。使用矿物油，一般公里换一次机油。正确的换油标准是以“引擎运转时间”来计算的。（自估平均时速：公里/小时）小时矿物油/小时合成油）换油公里数。

汽车换机油的五个步骤：

一、正确选用润滑油的质量级别和粘度级别。

二、选用正规厂家生产的高质量机油滤芯，防止因滤芯质量问题造成的油路阻塞、压力不足或过滤效果差而影响润滑效果。

三、换油时要在发动机出于正常工作温度时关闭发动机，拧开加油口盖，拆下放油螺丝放出旧油，用专用工具拧下旧滤清器。有条件时应对发动机进行清洗以便彻底清洗掉发动机内的油泥和胶质。

四、更换新滤芯时要检查滤芯密封圈是否完好，如发现有变形、破损等要及时更换。装配滤芯时应将滤芯内灌满干净润滑油，并将密封圈上涂抹润滑油，以防止在安装时造成损坏。

五、机油滤芯装好后，拧紧放油螺丝，按要求往发动机曲轴箱内加注一定量的新润滑油，油尺、油面应在上下刻线之间，装好油尺、拧紧加油口盖，启动发动机快速转动几分钟，检查油压是否正常、有无漏油现象，如有异常应及时停机检查排除。机油切不可加得过多或过少，过多会造成润滑油消耗过快，发动机运转阻力增加，燃油消耗增加。过少会造成油压太低、润滑不良等后果。

汽车保养除了换机油外，还要用电脑检测仪检查车各个电控部件是否正常。查看发动机机油液位，发动机冷冻液液位，自动变速器润滑油液位，（手动变速器润滑油，由于结构不同不需查看）刹车油油位，动力转向润滑油油位和轮胎气压。

谈到轮胎气压，很多车主看到车轮很扁，以为气压不足，而给？打气，直至不扁。实际上这是错的。太高的轮胎气压，造成轮胎过早磨损，在高速公路行驶时，容易发生爆胎，十分危险。轮胎气压太低也不好，最好按各车的标准，可查随车手册或驾驶员车门侧边的说明标签。汽车制动液检查与更换：汽车行驶一定的时间就要检查制动液，必要时需更换。制动液在使用一定时间后，会出现沸点降低、污染及不同程度的氧化变质，所以应根据气候、环境条件、季节变化及工况等及时检查其质量性能，做到及时更换。普通工况下，制动液在使用年或万公里后就应更换。原则上，不同型号的制动液不能混用，以免相互间产生化学反应，影响制动效果。不同车型，使用的制动液也往往不同。制动液有矿物油型制动液、合成型制动液等类型。合成型制动液具备很多优点被普遍使用。

## 汽车销售实习总结报告篇七

在实习初期的时候，看到小朋友椅子放的不整齐，我就会帮他们放整齐。

我会主动帮他们脱等等，我以为我是在帮助他们，可事实并非如此，后来有经验的老师告诉我不可以帮小朋友处理生活中的琐事，如果有小朋友遇到什么不会的，做不了的，只可以耐心引导他们去完成。

如果帮他们做了，后果就是他们永远都不能学会自己的事情自己做，不能养成良好的行为习惯。

我的行为的出发点是关爱幼儿，但结果却是溺爱他们。

所以经过反省我觉得教师心中应有一把尺，这把尺其实就是教师坚守的原则，这些原则的出发点和终点都应是发展和提高幼儿的能力。

小朋友们都非常天真可爱，我很喜欢和他们玩。

我会趁做操前的这个机会和他们玩成一片，和他们聊天。

我试着让自己变成小朋友，融入他们的生活，但这样却并不代表小朋友会听我的命令做事。

原因就是我没有真正以一个老师的身份和他们说话，命令他们做事。

有一次，我答应他们，他们吃完午饭就让他们在操场自由活动。

但因为那天突然有急事所以他们吃完午饭后就让保育老师带他们上去睡觉了。

下午上班，有个小朋友说：老师你不是说我们吃完中午饭就让我们去操场玩的吗？我觉得很惭愧，我没有说到做到，失信于幼儿了，我想是不可能令幼儿信服的。

我郑重地向他们道了歉，并告诫自己今后要做到真正地尊重幼儿，对幼儿要讲信用。

在这一个月里，从老师们身上，我看到了为人师表散发出的耀眼光芒，给了我实习生活带很多启发性的思维。

在校时总会以为当一位幼儿教师肯定很好玩，很轻松，但来到这里我改变了这个想法，每次上完一堂课我都有深的感触：想要当好一名好的幼师真的不是件容易的事！

看着带课老师给孩子们上课，我认真的学习她的上课方式和管理课堂纪律的方法。

即使这样，我还是遇到了很多在校期间没有学过的，毕竟试教和正式的时候的心态是不一样的。

听课了之后我开始讲课，孩子们还是如我想象中一样，乱成一团，根本不听我讲课，后来我用小组比赛来管他们的纪律，这样不但可以培养他们的团队精神。

还可以为课堂带来一些活力。

慢慢发现，孩子们开始接受我喜欢我，这是让我最高兴的一件事了。

小朋友们给我带来了无尽的欢乐，而几位老师的知道和教诲则是一笔宝贵的财富，特别是方老师的语言课，她的嗓音总是那么柔美，总能让孩子们把注意力集中在她的身上，让我大开眼界，受益匪浅。

在实习期间，她总是很认真的阅读我们的教案，听取我们的想法，并提出自己的意见。

我们上完课后，她会主动找我们谈话，指出我们的不足，使我们不断的改进。

在实习期间，最大的感受就是理想与现实的差距很大。

当我写好一份教案，认真地在脑海模拟几次上课的流程和情景后，我以为那节课可以上的很好了，但事实却不是这样。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

## 汽车销售实习总结报告篇八

汽车销售可以快速提高大家的反应能力和说话水平。下今天本站小编给大家为您整理了汽车销售顶岗实习月总结报告，希望对大家有所帮助。

根据10月上报给大区的广告计划及总公司要求配合的系列活动，主推龙腾纪念版，在11月21日的江南晚报上刊登了“东风雪铁龙礼遇天天下，‘发布龙腾纪念版’车型”的软文及龙腾天下的彩色竖通栏，并推出了系列优惠活动。广告刊登后收到咨询电话23个，由于纪念版的限量发行，我们只能对一些用户表示歉意，因此此次纪念版的推出一定程度上吸引了消费者的眼球，取得了不错的效果。另在11月16日的华东信息报就富康车的双冠王作了一次通栏并同时推出了“特惠3+3”的优惠活动，为年末的销售工作作了一定的广告宣传，同时也让更多的消费者对东风雪铁龙品牌的赛车品质加深了解。针对上述两个有纪念意义的活动，我们在展厅的布置上也采用了易拉宝、横幅、吊旗、海报等平面广告手段。

在11月初，我们参加了百安居与无锡交通台联合举办的“与f1共舞”的车展活动，并进行了交通台的直播，并播报了有关雪铁龙与世界拉力赛的渊源。

在针对大客户的营销活动中，我公司在11月12日邀请了无锡市锡山区区政府即将进行车改的潜在用户前往雪浪生态园进行了深度试乘试驾活动同时在太湖边的桔园进行了采桔的联谊活动，此次活动共有48人参加，意向客户达6个，到月底实际成交客户4个。

对于老客户，我们此次组织了爱车俱乐部的20部车前往苏州

东山举办了摄影自驾游，共有70余人参加了此次活动，活动结束后进行了摄影作品的评比，评比结果将在12月份公布，同时会将参加比赛的摄影作品在大厅内进行展示，并在12月《无锡车市》上刊登相关的广告图片、照片和文章。

本月其他品牌也加大力度，想就年底销售旺季的来临再掀销售高潮，故各品牌的销售政策层出不穷，例如北京现代的伊兰特11月推出了“非常3+1，好礼等着你”（1、享受2年或6万公里内主要保养件免费更换；2、抽取“幸运车主”赴德亲临20xx世界杯；3、试乘试驾，即获赠精美礼品外，另还有购车保险的优惠），总体价格已经跌破9.8万；千里马大幅度降价，跌幅达6000元；故大多数是通过各种途径进行降价促销以刺激消费者的购买欲。

而我公司通过上述各项营销方案的实施在不断巩固老客户的同时积极走出展厅，通过回访老用户、深度试乘试驾活动寻找其他客户群体，本月共完成了50台车的销售，完成大区下达的任务的69.4%，比去年同期销售量61台减少18%，与10月的50台持平。为了能在12月份完成大区的任务，我公司销售上也实行了联动考核，将11月未完成的指标并入12月份一起完成。另外针对大用户，我们将进一步跟进，与相关单位的车改办公室加强联络，开展各项联谊活动，同时对于大客户制定相应的销售政策，对我公司的各类车型进行有针对性的介绍。

同时提两条建议：

- 1、应加大广告投放力度，特别是在深度试乘试驾方面。
- 2、应进一步加强对富康双冠王及爱丽舍16v发动机的电视、广播、网络的宣传，以其进一步让消费者了解富康的赛车品质及爱丽舍16v发动机的优良性能。

回首，看看今年的一年，我都不知道自己做了什么，居然今

年的营业额没有完成，还差70多万，心里真是不好受，对自己做个检讨，对今年的所有事情，做个归纳。

一、我认为今年业绩没有完成的原因是以下三点：

1、市场力度不够强，以至于现在唐山大企业中好多客户都还没接触过，没有合同产生！没有达到预期效果！

2、个人做事风格不够勤奋。不能做到坚持到最后，特别本站是最近今年四至八月份，拜访量特别不理想！

3、在工作和生活中，与人沟通时，说话的方式、方法有待进一步改进。

二、工作计划

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

业绩代表过去，并不是代表过去就没事了。要以过去的不足和问题来鞭策自己，让自己在新的时间里有更好的突破！为了明年的工作能上升一个层次，给自己制定计划如下：

三个大部分：

1、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

2、在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

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，把学业务与交流技能相结合。

九小类：

1、每月要增加5个以上的新客户，还要有到3个潜在客户。

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、见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备才有可能不会丢失这个客户。

4、对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一致的。

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。

6、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下四。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7、客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8、自信是非常重要的，要自己给自己树立自信心，要经常对自己说“我是最棒的！我是独一无二的！”。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

9、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。

三、明年的个人目标：



一个好的销售人员应该具备：好的团队、好的人际关系、好的沟通技巧、好的销售策略、好的专业知识、还有一条始终贯穿其中的对销售工作的极度热情！个人认为对销售工作的热情相当重要，但是对工作的热情如何培养！怎么延续？把工作当成一种手段而不是负担~工作也是有乐趣的，寻找乐趣！通过20xx年的工作和学习，我已经了解和认识到了一些，我们有好的团队，我们工作热情，我们可以做到也一定能做到！我明年的个人目标是400万，明年的现在能拥有一辆属于自己的车（4万~7万）！一定要买车，自己还要有5万元的资金！

我相信自己能够成功，为自己的目标而奋斗！加油！

20xx年是汽车销售公司重要的战略转折期。国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，汽车销售公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为海马汽车分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。

## 一、加强面对市场竞争不依靠价格战细分市场群体实行差异化营销

针对今年公司总部下达的经营指标，结合邢总经理在20xx年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢？我们摸索了一套对策：

对策一：加强销售队伍的目标管理

- 1、 服务流程标准化
- 2、 日常工作表格化
- 3、 检查工作规律化
- 4、 销售指标细分化
- 5、 晨会、培训例会化
- 6、 服务指标进考核

## 对策二：细分市场，建立差异化营销

我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销；根据xx年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市尝零散用户等四大市场对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了企业用车单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传海马品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。

针对近两年xx市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态；对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障；与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和xx市高校后勤集团强强联手，先后和理工大后勤车队联合，成立校区维修服务点，将服务带入高

校，并且定期在高校组织免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

### 对策三：注重信息收集做好科学预测

当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场预测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过每天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在当地市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成总部任务，顺利完成总部下发的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是是大客户市场的同时，结合新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。

售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自xx年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对

于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调言行规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板管理，接待和管理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满意度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满意度。全年售后维修接车台次，工时净收入xx万元。

## 二、强化服务意识，提升营销服务质量

20xx年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严峻的形势，在年初我们确定了全年为“服务管理年”，提出“以服务带动销售靠管理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在管理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。

同时在内部管理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，管理部门服务一线的管理服务体系；在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在管理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的管理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。

分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前

列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送温暖”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

### 三、追踪对手动态加强自身竞争实力

对于内部管理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和管理提出全新的方案和建议；组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的长处，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

### 四、注重团队建设

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销管理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了认识，又明确了目标。

在加强自身管理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业知识。通过聘请专业的企业管理顾问咨询公司对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。