# 大学生4s店实习工作总结5篇范文

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2024-07-05

*由于汽车4S店大多经营的是品牌效应好，竞争力强，市场份额比较大的汽车品牌，所以品牌优势是其主要的竞争手段，这是其他汽车销售模式无法比拟的。在汽车4S店，消费者可以得到关于汽车信息、市场动态、售后服务、维修保养须知、配件供应等所有增值服务，无...*

由于汽车4S店大多经营的是品牌效应好，竞争力强，市场份额比较大的汽车品牌，所以品牌优势是其主要的竞争手段，这是其他汽车销售模式无法比拟的。在汽车4S店，消费者可以得到关于汽车信息、市场动态、售后服务、维修保养须知、配件供应等所有增值服务，无论整车还是零部件都能够保证原厂原货，使消费者免去了在售后服务、维修、保养等方面的后顾之忧。下面给大家分享一些关于大学生4s店实习工作总结5篇，供大家参考。

**大学生4s店实习工作总结(1)**

在\_\_4s店这三个月的实习中，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：

1、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。检查转向盘的游动间隙是否符合标准;轮毂轴承、转向节主销是否松动。检查离合器和制动踏板的自由行程是否符合规定。

2、检查轮胎螺母、半轴螺栓、钢板弹簧骑马螺栓和U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。

3、发动机油的更换。发动机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5000公里换一次机油。

4、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2年或5万公里后就应更换。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。

**大学生4s店实习工作总结(2)**

实习地点：

实习单位：雪弗兰4s店

实习时间：

实习目的：更快的适应社会，积累一定的社会生活、工作经验，为将来走上社会工作岗位打下良好的基础。增强自身的各项综合素质素质，了解自身的缺点和不足，学习更多的实战工作技巧，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。认识供求平衡、竞争等宏观经济现象，

一、前言

在本科专业教育中，实习是一个重要的实践性教学环节。通过实习，可以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能力。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，汽车贸易企业在宿州犹如雨后春笋迅速的发展。形成了一定的销售市场。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。

二、实习主要内容

在实习期间

1.掌握汽车的销售流程

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。该环节主要由电话访问、商品介绍和客户接待等方面组成。其中尤其重要的是，当顾客进入大厅后，接待人员对其进行商品介绍，这是最直接反映4s店形象的环节。因此，我们公司特别重视对接待人员的服务礼仪和专业性知识的的培训。在接待人员办公室的墙壁上还写着营销服务十点：行动快一点;微笑露一点;效率高一点;脑筋活一点;做事多一点;理由少一点;嘴巴甜一点;度量大一点;动作轻一点;脾气小一点。这样通俗而又贴切的要求体现了该店在经营管理上既严格又富有人情味的特点，足见该公司在管理上的独到之处，也体现了“对员工严格要求就是对顾客负责”的基本服务理念。

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。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：在试车过程中，让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。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：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。为了避免在协商阶段引起客户的质疑，对销售人员来说，重要的是要使客户掌握一些必要的信息，此外，销售人员必须在整个过程中占主导地位。如果销售人员已明确客户在价格和其他条件上的需求，然后再提出销售议案，站在客户的角度上来思考问题，会使客户觉得是在和一位诚实而值得信赖的朋友打交道，那么就极大的提高的成交的机会

6.签约成交：在成交阶段不应有任何催促的倾向，重要的是要让客户有更充分的时间考虑和做出决定，同时加强客户的信心，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。销售人员应对客户的购买信号有较强的敏感度。一个双方均感到满意的协议将为交车铺平道路。

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。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，那么就为建立长期稳定的客户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，也能加强客户对经销商的信任感。此时需要注意的事，交车时间有限，销售人员应抓紧时间回答客户询问的任何问题。

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。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初次亲身体验经销商的服务。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修保养。新车出售后对客户的跟踪服务是联系客户与服务部门的桥梁，是服务部门的主要责任。

三、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，理论应该与实践相结合。要想把工作做好，就必须了解这方面的知识，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。

通过这段时间的实习，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，也有了的挑战，前天才刚学到的知识可能在今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已，才能在竞争中突出自已，表现自已。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一定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，以提高自已的能力!

虽然实习期只有几个月，但是我在雪弗兰4s店的这几个月感触颇深，受益良多，让我学到了一些书本中学不到的东西。工作中不停地仔细认真的看、听，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。短短的几个月，感受甚多，使自己更近一步了解了这个社会，更近一步了解了自己。社会实践加深了我与社会的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现，为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。希望以后还有这样的机会，让我从实践中得到锻炼。通过一个多月的实践使我增长了见识，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。短期的社会实践，一晃而过，却让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西将让我终生受用。社会实践促进了大学生的全面发展。通过社会实践活动，我们从与人民群众的广泛接触、了解、交流中受到真切的感染和体验，从无数活生生的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，提高了认识能力、适应能力和创新能力。这不仅是一次实践，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可以有的选择机会。

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，接着就上了岗，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形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，接受住了时间对我的考验。

店里的那些同事领导每个人都特别友好，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，就必须先学会沟通。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。自己想象如果我与顾客交流应该怎样与顾客交流呢，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，它可以提供装备精良、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。通过4s店的服务，可以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分额。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，其更大的功能则应该是售后服务。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。这对于火暴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，销售服务今后应该向社区发展，形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考虑到了该发展趋势，推出了“限区域特许连锁经营模式”，其核心内容也是兴建大型的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，而并非一定要到4s店不可。消费者需要更便捷、优质和廉价的服务，而现在很多4s店不仅路程远而且收费较高。计划要在一个城市一定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能力达到一定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，只要有需要就可以兴建，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大量的知识是值得思考的，我们不应该眼高手低，而这恰恰是我们现在大学生的通病。工作的时候要多思考，不但要问别人怎么做，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?反正一定要钻研，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。并且知道自己需要在哪些地方补充，知道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助很大，告诉我做人做事的道理，教我如何做好业务，在此对他们的帮助表示感谢!

**大学生4s店实习工作总结(3)**

20\_\_年8月11日至8月17日，我在珠海南方汽车有限公司别克4S店进行实习。这次实习得到了校领导、部领导的高度重视，也是在他们的细心关怀和精心安排下取得的，所以我对能有这样一次和汽车企业直接接触的机会而倍感荣幸。

本次实习的主要目的是让我们新任教师找到理论教学和实践教学的差异，以改进实际教学方法，扩充实践知识面，对实际教学中遇到的困难有所准备，并且努力提高实际动手能力，为今后的教学和深造打下良好的基础。在短短的七天时间里，我深刻感受到了汽车维修行业的艰辛，也产生了很多对于我今后的教育教学和自我学习的感想。

珠海南方汽车有限公司成立于1998年,是上海通用汽车在珠海地区一家从事别克销售、售后服务、配件供应、信息反馈于一体的4S店。上海通用别克本着面向消费者的原则，以“心静、思远，志在千里”的别克品牌精髓，昭示这一国际品牌对市场和消费者的不懈承诺。他们将别克关怀BuickCare——比你更关心你为实践理念，将“被动式维修”带入“主动式关怀”时代。

别克品牌不断打造、提升自己，表达了别克人志在成为广大消费者拥戴的品牌理念，也体现出了当代别克人在成就、杰作、荣耀面前，不满足阶段性成功，执意追求新的超越，正像他们每天早上都要大声呼喊出的那样——“突破极限，再创卓越”。

规格标准，管理严明是我对这里的第一印象。先进齐全的设备、宽敞整洁的车间，还有整齐化一的服装和认真严谨的维修态度都让我感受到了一个真正维修店的标准。尽管有工作人员的紧张忙碌，也有车辆的进进出出，但是整个机修车间的工作仍旧有条不紊、秩序井然。由于我是刚刚来到这里，还不熟悉，所以车间杨主任让位在车间里转转、看看。此时，一名维修工人正在对一辆故障车进行维修，看他熟练的动作、流畅的拆卸，显然对车辆的结构很熟悉，对车辆故障的排除已成竹在胸。我主动上前和他交流了许久，算是结识了我的第一个师傅。虽说他今年只有十九岁，但是在这里已经有三个念头，可以说是维修经验比较丰富了。很快，我认识了更多的师傅，他们都给了我很大的帮助。

“多看多动手、少说少休息。”我就是依照着这样的想法努力坚持做好每一天。我能主动帮助我组成员完成每一项维修任务，并且听从孙班长的工作安排，并主动向孙班长请教每一个工位的具体操作、故障车的故障诊断和维修方法、拆装技巧和保养规程。总体说来，在这几天里，看到了很多、学到了很多，收获很大。不过，在这里实习也并非一帆风顺，其间也遇到了一些小问题。第一天来到这里时，我对这里的很多东西是第一次见到，所以很好奇，总想试试。可是又没有人理你、也没有人教你，只有自己动手去做一些事情。由于之前没有接触过，搞坏了很多，也闹出了不少的笑话来。更重要的是，他们不认为一个大学毕业生、一名教师能够真正深入他们的生活，来和他们一起维修汽车。这种情况的发生，对于刚刚毕业的我，可以说是当头棒喝，完全没有了主意。不过，很快我就冷静了下来，仔细思量、认真思考。我知道了，只有真正和他们一起做、真正走近他们的生活，才能够改变这里的一切。之后我坚信自己的信念，凭借着自己的刻苦勤奋和谦虚诚恳，赢得了孙班长和所有成员的信任，终于融入了整个团队，成为他们当中的一员。

在这工作的几天里，我时时刻刻都在观察，都在思考。看到了他们的优点，也看到了他们存在的不足，这给了我很大的启发。

首先，我明确了合格的维修人员应该具备良好的技能水平和素质。因为良好的技能水平是维修质量的根本保障，也是合格的维修人员应该具备的基本素质。当然良好的技能是需要通过大量的实际维修来不断熟练、培养和提高自己的，并且要对这些维修实践进行总结和整理。还要不断吸收别人在维修过程当中所取得的经验，这样才能不断提高和丰富自己的维修技能和经验。在别克4S店里，每天早上都要由每班的班长对自己在实际维修过程中遇到比较典型和经典的案例进行讲解，分享给所有人以提高整个团队的技能水平。除此之外，具备良好的团队合作精神、良好的沟通能力和与人交往能力可以更好更快地完成任务，也有助于自身的提高和发展。

其次，我感受到了一名优秀维修人员应该具备的工作态度和敬业精神。以前没有接触过汽车维修店，所以只是感觉他们的生活可能会很艰苦，可是这次我是有了切身的感受。他们每天至少要工作九个小时，而且中午没有休息时间。所以说汽车维修不仅是对维修人员技能水平的考核，更是对他们工作态度，精神毅力的全面历练。具有端正的工作态度和吃苦耐劳的敬业精神是一名优秀的维修人员应该具备的素质。那么在实际教学过程中，如何培养学生端正的态度和吃苦精神呢?这就需要我们教师必须达到这样的标准，以身作则，以感染每一位学生，并且学校要积极努力为他们提供这样的机会和营造此类的氛围。

**大学生4s店实习工作总结(4)**

俗话说：“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”在4s店实习过程中，我深深的感觉工作环境和学校环境的巨大差异。在学校的生活无非就是三饱一倒，无忧无虑;当真正走向工作岗位、走向社会等待我的会更多，究竟是什么我根本无法言语。

初来乍到，工作第一天我就很茫然不知所措。由于对新环境的陌生，公司给我们定了培训计划和流程，以便我们更快的适应新的工作环境。在培训课堂上能学到不少对工作有用的实用的方法。对于刚刚步入工作的我来说，首先要对自我的职业进行规划，为自我做一个定位――我是谁，我要到哪里去，我的职责是什么。要树立一个目标，当然目标人人从小就会树立，但是我的目标不是那种处于游离状态、短期的。我为什么要工作，工作的好处又是什么，是修身――能养活自我，为家里减少负担，自我不仅仅得到了锻炼，并且带走了工作经验。其次要迅速的转变主角，要从学生转变为员工，从以自我为中心转变为以他人为中心，要把学转变成用。最后要完成自我的目标，正所谓目标是写在石头上的，计划是写在沙滩上的，无论计划怎样变，目标不能变。每个人都想成功，我也一样，但是对我来说成功不如改为成事听着顺耳。在工作中想要成事最不能少的是人，所以要不断的寻找自我的人脉，人脉就是资源，即：成事=别人+自我的努力，所以在刚进入职场最重要的是人脉的建立。

以上说的都很肤浅，能够说不是自我的工作经验，其实我在培训中学到了什么总结开来：

①在工作中要多想自我的错，不要过多在再三的议论别人。

②要努力要吃苦，不要太自私;

③做人好厚道、平淡、低调，多与“有志之士”交流;

④上司没有“错”，少抱怨，多做事;实习报告网

⑤人在做，天在看，做好自我，与同事和谐相处，建立好自我的人脉;

⑥把每件事做好，人生就会精彩;

⑦工作中理由和借口会给自我的信用打折;

⑧努力学习，工作不代表放下学习，工作了更就应学习。

工作不能纸上谈兵，说了那么多算是“虚”。既然在4s店工作，那就要务必明白4s――销售、零件供应、售后服务、信息反馈。

公司安排我去洗车房和车间实习学习，在这两个学到了不少实际的工作常识，在洗车房实习后，不仅仅能明确地说出洗车的步骤，还认识了不少车型，比如：威驰、花冠、卡罗拉、锐志、皇冠、rav-4、霸道、陆地巡洋舰、普锐斯、普瑞维亚(大霸王)等。车间，在师傅的指导下了解了丰田汽车车型间的不一样，学会了简单的保养操作，会使用简单的维修工具，能够完成简单的维修任务。

这次实习，让我看到了自我以后在公司要学的有很多，要做的还有更多，同时对自我有了更深刻的认识，也改变了自我以前的一些观念和看法，也对自我有了新的规划，为自我融入社会铺下了第一块垫脚石。同时我也会努力为公司奉献自我的微薄之力，做好每一件事，为公司的向荣而自豪。

感谢公司能给我这么一个绝好的机会，让我能在此处任职，并且在此感谢在实习期间对我照顾有加的上司，同事。这次实习让我受益匪浅。

**大学生4s店实习工作总结(5)**

一。前言

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沈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。而在全面建设小康社会的这天，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。

二。实习目的

作为一名汽车服务工程专业的大学生，我们务必走在时代的前沿，了解最新的汽车动态及技术，掌握汽车相关的知识，利用一切能够利用的时光和机会参加社会实践活动，把我们所学的知识与社会相结合，不断地在实际中总结经验，提取精华，充实自我，完善自我，才能更好的为社会服务，并且能够为以后的工作之路做好铺垫，还能够熟练掌握汽车行业的销售和售后技能。

三。实习单位简介

(1)实习时光和地点

20\_\_年5月份中旬;

湖南省长沙市中南汽车世界A01(星沙收费站旁)，湖南仁孚汽车销售服务有限公司是梅赛德斯-奔驰(中国)汽车销售有限公司授权的湖南首家特许服务中心。学校的目的是让我们更清楚的了解汽车市场的现状，汽车的发展史，了解以后的实习环境。

(2)实习单位背景介绍

与众多4S店相邻，交通比较便捷，员工素质精良尽责。奔驰4S店是一家集销售、维修、美容装饰为一体的汽车经销企业。奔驰4S店秉承顾客就是上帝的理念一向在不断完善服务质量，努力的在前进中。因为公司在发展阶段，所以目前还是以销售为主售后为辅的方式运营。公司设有销售部、钣喷装饰部、售后维修部、配件管理及精品销售部。这家公司主要经营奔驰汽车，主要销售车型为:C级，E级，S级，G级等。

(3)实习部门介绍

售后维修部。售后的服务项目比较完整，主要包括车辆的保养、维修、外出救援、保险理赔、钣金喷漆、车辆装饰、二手车置换等。维修部日常主要负责车辆的维修、保养及钣喷装饰等工作。

四。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带给什么帮忙。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。销售人员的询问务必耐心并友好，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状况，以便在对自我产品进行介绍的过程中，不断进行比较，以突出自我产品的卖点和优势，从而提高客户对自我产品的认同度。

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光思考和做出决定，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简单的签约气氛。

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，车身要持续干净。

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。

五。奔驰4S店服务的主要资料

(1)4S店服务流程

1、接待准备：服务顾问按规范要求检查仪容、仪表;准备好必要的表单、工具、材料;环境维护及清洁。

2、迎接顾客：主动迎接，并引导顾客停车;使用标准问候语言;恰当称呼顾客。

3、环车检查：安装三件套;基本信息登录;环车检查;详细、准确填写接车登记表。

4、现场问诊：了解顾客关心的问题，询问顾客的来意，仔细倾听顾客的要求及对车辆故障的描述。

5、故障确认：能够立即确定故障的，根据质量担保规定，向顾客说明车辆的维修项目和顾客的需求是否属于质量担保范围内。如果当时很难确定是否属于质量担保范围，应向顾客说明原因，待进一步进行诊断后做出结论。如仍无法断定，将状况上报一汽轿车服务部待批准后做出结论;不能立即确定故障的，向顾客解释须经全面仔细检查后才能确定。

6、获得、核实顾客、车辆信息：向顾客取得行驶证及车辆保养手册;引导顾客到接待前台，请顾客坐下。

7、确认备品供应状况：查询备品库存，确定是否有所需备品。

8、估算备品/工时费用：查看DMS系统内顾客服务档案，以决定车辆是否还有其它可推荐的维修项目;尽量准确地对维修费用进行估算，并将维修费用按工时费和备品费进行细化;将所有项目及所需备品录入DMS系统;如不能确定故障的，告知顾客待检查结果出来后，再给出详细费用。

9、预估完工时光：根据对维修项目所需工时的估计及店内实际状况预估出完工时光。

10、制作任务委托书

11、安排顾客休息

(2)售后服务工作的资料

1、整理客户资料、建立客户档案：客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关状况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关状况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户期望得到的服务，在本公司维修、保养记录(详见“客户档案基本资料表”)。

2、根据客户档案资料，研究客户的需求：业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的资料，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

3、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务：业务人员透过电话联系，让客户得到以下服务：(1)询问客户用车状况和对本公司服务有何意见;2)询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳;(3)告之相关的汽车运用知识和注意事项;(4)介绍本公司近期为客户带给的各种服务、个性是新的服务资料;(5)介绍本公司近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，资料、日期、地址要告之清楚;(6)咨询服务;(7)走访客户。

六。实习体会

透过这次的实习，我对自我的专业有了更为深刻的了解。透过两位带领我们实习的专业老师的讲解，我们认识到当前中国的汽车市场潜力巨大，前景良好，作为一个汽车专业的学生，我们所的知识是与专业息息相关的，汽车服务工程是一门全面的汽车知识的\'学科。并且对专业的实际应用有了更多的了解，增强了专业知识的感性面及认识面。在两个实习单位见习之后，我们看到了一辆汽车进入到4S店后是如何在销售，车内装饰，售后信息反馈，零件更换，整体保养，车身维修等等一系列完善的服务项目和服务流程上带给服务的。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有必须距离的，并且需要进一步的再学习。俗话说，千里之行始于足下，这些最基本的技能是不能在书本上彻底理解的。短短的实习，让我大开眼界，也学会了不少东西，也让我对自我今后要从事的行业有所思考。短短四天仿佛思想又得到了一次升华，心中又多了一份人生感悟。这次实习让我深刻体会到读书固然是增长知识开阔眼界的途径，但是多一些实践，畅徉于实践当中接触实际的工作，触摸一下社会的脉搏，给自我定个位，也是一种绝好的提高自身综合素质的选取。

虽然只是短短一下午的奔驰4S店的参观，但我懂得了服务的重要性，从在4S店的参观中，我看到了很多不一样的部门，为我们介绍的学姐学长也跟我们讲了很多重要的东西，其中有公司的介绍，有他们各部门的分工协作，在参观的时候，让我真真切切的感受到工作需要细致谨慎，需要用心，不然会在工作中遇到各种难题的，甚至容易闯祸的。其次，我感受到了与人打交道的重要性，人生活在社会上就得融入社会这个群体，就得与人交流，不仅仅仅是靠学到的那点小小的理论知识所能替代的，关键在于你会不会与人交流。因此，这次参观，在另一种好处上，它告诉我要看自我的性格适合什么样的工作，因此好给自我今后的人生定位，感谢老师带我们一齐去完成了这次实习以及对我们的细心指导，同时感谢学校给我们这次宝贵的实习机会。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！