# 2024年4s店客服辞职报告汇总

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-01-17

*20\_年4s店客服辞职报告汇总一由于受到年初取消的购置税减免、汽车下乡、以旧换新等政策对车市产生了不利的影响，导致的整个车市低迷，我们公司也受到了车市低迷的影响，导致前半年车辆销售情况不理想。但是有分析指出居民消费物价指数cpi在6月份见顶...*

**20\_年4s店客服辞职报告汇总一**

由于受到年初取消的购置税减免、汽车下乡、以旧换新等政策对车市产生了不利的影响，导致的整个车市低迷，我们公司也受到了车市低迷的影响，导致前半年车辆销售情况不理想。但是有分析指出居民消费物价指数cpi在6月份见顶，下半年宏观调控有望适度放松，gdp增速温和上行，随着9月份前后销售旺季的到来，三四季度，汽车企业有望迎来产销两旺的局面。鉴于此我们无论是处理库存还是提升销量，都必须把握好这个机会，争取在年内顺利完成任务。

1、当前市场状况及市场场景分析：

①奥迪汽车较早进入中国，人们对它性能，安全，舒适等都有不错的口碑，由于人们生活日益见好，社会经济发展快，随着人们对汽车行业的慢慢了解，奥迪汽车也将慢慢走近寻常百姓家，奥迪汽车前景反正大。

②奥迪汽车市场成长迅速，目前汽车正处于发展期，公司需发觉潜在客户，应把营销重点放在那些潜在客户，次之则进行宣传，在未来的几年甚至十几年内，需求量将会增加很多，需求量的增加说明奥迪汽车各方面的性能好，被人们所接受。

③对于消费者，在未来的时间里，人们对汽车的依赖性增强，人们的生活质量有很大的提高，在交通工具上将会选择更安全舒适的汽车，而奥迪汽车安全舒适，价格实惠，就会成为他们的首选，奥迪汽车市场发展前景广阔。

2、市场影响因素：

宏观环境

政治环境：20xx年10月新汽车政策的颁布对泉州地区的影响不是很大；购置税税率上调至7。5%、汽车以旧换新力度度加大、汽车真实油耗统一分布、新能源汽车加大试点、政府采购50%自主品牌。

社会：人们对奥迪汽车的品牌是肯定的，认知度比较高。

自认环境：泉州地区交通便利，公路交通网线发达，人们对以汽车代步的欲望比较强烈。

经济环境：泉州地区经济发展迅速，经济环境良好。

消费者经济：生活水平逐渐提高，消费观念改变

微观环境

供应商：奥迪汽车整车、零配件供应商

营销中介：奥迪的代理商和经销商

顾客：奥迪是较早进入中国市场的，顾客对其认可度比较高

社会公众：是奥迪品牌的监督者和宣传者

竞争者：宝马、奔驰、别克

1、行业分析

随着汽车工业的迅速发展，随着中国经济的快速发展，汽车消费者的普及，汽车逐渐成为了人们日常出行的主要工具，像冰箱、彩电一样也走进了寻常百姓家，购车后人们对爱车养车已渐入人心，时尚、个性、经济、实用成为有车族的追求目标。

2、竞争分析

汽车产业在中国还是新兴产业，未来场景大为可观，所以涌出汽车4s店，汽车配件行业企业等，但规模大小不一，市场开发手段落后，管理落后，经营模式落后，慢慢地就形成了行业的不正当竞争。一些大型维修企业效益不如人意，而小型路边汽车维修店悄然崛起，绝大多数缺乏科学管理，技术保障和正规的进货。

3、消费者分析

目前的汽车后续服务满足不了车主的高标准要求，众多业内人士已经开始积极的探索行业新的发展之路，取而代之的是：品牌店——品牌店美、店面形象好，经营规范，服务意识强，质量可靠的汽车美容养护店，因为人们消费观念的转变，消费意识和自我保护意识不断增强，人们在消费过程中不仅满足直接消费的需求，还需要最大限度的满足心理消费的需求。

追求利润的最大化是企业的最终目标，但是利润最大化的概念企业与企业之间有很大的区别，有的而企业只追求利润指标，有的企业可能不仅要利润指标，还要追求客户满意度，追求更长远的利益，我们要有自己的利润目标。

在要尊重所有合作伙伴的利益的前提下，来打造整个价值链，直到让我们的客户满意，只有客户的满意度提高了才能换来客户的忠诚，有了忠诚客户企业才可能拥有核心竞争力，有了核心竞争力才能保持可持续发展，这些最终就导致了我们产品的价格是按照最高性能价格比这样一个原则来定的，而不是考虑获取暴利或眼前的利益。

营销执行期间，经济效益目标达到：总销售量为1000太，预计毛利1000万元，市场占有率实现10%。

1、价格策略

价格策略主要体现在降价和各种方式的优惠促销，在现代买房市场环境下，要强调消费者角度，因而都采用由外而内的定价，即首先考虑消费者的心里接受能力，当我们的价格高于某一界限时，消费者难以接受，如果低于某一界限时，则显其不够品味，同样得不到消费者的青睐，在考虑消费者的接受能力之后，再考虑竞争因素，最后考虑成本因素。

2、服务策略

要提高员工服务意识，倡导人性化服务，真诚关心客户，了解他们的实际需要，把亲情与友情融入销售的服务中，不断加以创新，超越客户的期望，使整个服务充满“人情味”，把服务他人作为乐趣，发自内心的多一句问候，多一个微笑，使客户感受到亲人般的关爱，朋友般的温暖，用服务的魅力牢牢地吸引客户。还有，要实施服务质量考核与激励机制，树立服务典型，引导员工实现人性化服务，从细微处入手，完善服务项目。

3、宣传策略

可分为长期宣传和短期广告宣传

长期广告可在户外，网站，户外广告可在人流量车流量多的地方设广告牌，在网站上做广告，在国内知名的汽车网站做宣传，并结合百度推广，使用户能够简单快速的进入公司网站。短期可在电视字幕上，电视电影广告，电台广告，报纸杂志，短信平台电台广告以及短信平台宣传灵活性强，内容变更成本低，在大型车展，促销活动之前投放能起到较好的效果。

除了长期广告和短期广告外，还有隐形广告，走访，宣传单的发放，大型节日促销，内部广告发布。可以做公益活动，品牌联合，时间炒作来提高公司的影响力和知名度，能够树立正面的积极的影响，能提供差异化，个性化的服务，吸引客户的关注。

4、产品策略

适时的采取一些优惠和降价策略，采用产品组合方式销售汽车。

5、市场定位

中国汽车行业的快速发展，预示着人们对汽车售后市场的强烈需求，这种需求会随着人们对汽车的认识不断深化，需求也会越来越理性，从简单的.没话逐渐转化成对附加服务的需求，同时汽车快修行业还不够成熟，经营四位和观念上则要走需求方面，重质量，重服务，重特色，行业差异化将是这一行业的主要发展趋势。

4s店通过对汽车市场服务业的深入分析及总结，并结合汽车市场的状况，从目标客户、品牌、营销、产品、服务、价格、促销等几个大方面进行了纵深审视，提供了有别于传统的大同小异的传统落后营销方式，汽车美容店不做大而全，专做小而精，锁定投资小、回报快的汽车销售服务路线。

省略

**20\_年4s店客服辞职报告汇总二**

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，首先要对自己的职业进行规划，为自己做一个定位——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，工作的意义又是什么，是修身——能养活自己，为家里减少负担，自己不仅得到了锻炼，并且带走了工作经验。其次要迅速的转变角色，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。最后要完成自己的目标，正所谓目标是写在石头上的，计划是写在沙滩上的，无论计划怎么变，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己的人脉，人脉就是资源，即：成事=别人+自己的努力，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，可以说不是自己的工作经验，其实我在培训中学到了什么总结开来：

①在工作中要多想自己的错，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;

⑤人在做，天在看，做好自己，与同事和谐相处，建立好自己的人脉;

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己的信用打折;

⑧努力学习，工作不代表放弃学习，工作了更应该学习。

工作不能纸上谈兵，说了那么多算是“虚”。既然在4s店工作，那就要必须知道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同，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，让我看到了自己以后在公司要学的有很多，要做的还有更多，同时对自己有了更深刻的认识，也改变了自己以前的一些观念和看法，也对自己有了新的规划，为自己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己的微薄之力，做好每一件事，为公司的向荣而自豪。

特别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。

**20\_年4s店客服辞职报告汇总三**

一、活动概述：长治大昌丰田4s店是一家经营丰田品牌全系列轿车的整车销售、零配件销售和售后维修服务的品牌4s店，为回报一年来所有的新老客户对本店的支持，借此一周年店庆之机会，特举办这次真情回馈活动。

二、活动时间地点：地点：长治大昌丰田4s店庆典活动时间：晚会：20\_月21日晚上18：00---21：00优惠活动时间：20\_年7月21-8月21日

三、活动主题：丰田品质感谢长治感恩周年---联袂演绎感恩月，用真诚、用质量、用优惠，回报社会和车友。风雨兼程喜迎奥运风雨兼程一路同行

四、活动目的：

(1)提高丰田系列车型的品牌影响力，行业知名度和认知度，宣传汽车文化，提升企业形象，巩固消费者对品牌的忠诚度。提高4s店知名度和美誉度;

(2)促进产品销售;

五、活动说明：目前首先要解决的问题是：提高大昌丰田的知名度，解决客流量的问题，而客流量和销售量是成正比的，所以此次活动偏重于拓展客户关系，为以后的销售做准备。

活动主要分为四个阶段：人员邀请期：根据人员需求：如媒体、丰田区域经理等相关人士，目标消费群：根据以前来店看车的用户资料群。根据长治公关协会群，也属于潜在消费群媒体造势期：利用上党晚报、电视台等相关媒体进一步宣传活动执行期：聚餐、晚会、展示、小礼品、资料包赠送后期跟踪期：进一步整理客户资料、回访。(活动3天后)

六、活动对象：老用户、潜在用户、政界领导

七、活动内容：

1、所有车型：现场购所有车型享受以下政策非常感恩，延长质保期至年或公里;现场抽取大昌丰田非常感恩，精彩生活，缤纷大礼(价值20\_00);

2、新老好友齐惊喜：活动期间大昌丰田新老客户介绍新客户购车，可获赠价值1000元精品;

3、现场订车用户：送vip金卡会员/(可选择附件里的任何一款)

4、现场大奖：(见附件礼品)

八、前期准备：

(1)物料准备：

1、拱门、横幅、鲜花花蓝、升空热气球、礼花、、霓虹灯、背景板(以丰田的企业logo作为舞台背板，直接展现的企业实力及企业文化)红地毯、烧烤、啤酒、10层高蛋糕塔、音响设备、礼品、资料包的整理条幅2)签到台

a.2张(嘉宾签到台和领导、媒体签到台)

b.主要物品：覆红色绒布桌子2张，椅子4把，签到本2册、名片盒2个c.人员：每张签到台2人，共4人(职责：分别负责嘉宾和媒体的接待签到、分发奖票)3)鲜花花蓝一边8个，共16个。4)礼仪小姐(2-4人)5)展示试驾车5台和车模2名：

2、多功能厅：1)主席台：大型背景板(1个)：尺寸，材质，内容设计横幅(悬于正门，内容a.小型演讲台(1个，位于主席台上中间，放置立式麦克风，装饰鲜花)b.投影设备：(一套，播放宣传片)，投影机自备2)重要嘉宾区(正对主席台的第一排)3)媒体记者区(正对主席台第二排)4)邀请与会用户席5)会场两侧a.易拉宝或x展架每侧各2个b.摄像机

(2)现场布置：

a.舞台搭建(以黑或银色的材料作为主色调)

b.氛围配合布置：外面门口：拱门(上面做字体：“大昌丰田4s店周年庆典”)大厅门口：，花环或气球搭建弓形入口并在上边安装霓虹灯字体。(大昌丰田4s店周年庆典)门口通道：铺红色地毯和和大厅通道连接。氢气球：配条幅

c.舞台设计以深色的地毯作为铺设，烘托特殊气氛。

d.背板以丰田的企业logo作为舞台背板，直接展现的企业实力及企业文化。

e.签到台装饰签到台侧面及台面，台面上放置鲜花和嘉宾签名薄，签到簿用于核对来宾到场情况。

f.佳宾通道设立晚会佳宾通道，佳宾通道：由两行花篮和红地毯铺就佳宾通道。在通道最后搭建小台阶。

g.桌椅摆放位置以全场观众都能看到舞台情况为宜。

h.餐饮：烧烤、啤酒

i.主持人为了充分调动每一位来宾的情绪，达到轻松、活跃、紧凑的氛围。

j.摄像现场进行活动的摄像，记录整个活动的精彩部分，将录像资料留作以后的原始资料，以备在电视或影视广告中采用。

(3)活动现场氛围营造：

a.音乐第一篇章：创新飞跃以后重激昂的的音乐作为衬乐，(例如：numb)寓意大昌丰田4s店辉煌的征程和不断创新的企业宗旨。

第二篇章：科技灵感音乐以轻快柔和的轻音乐为主，使观众在静静的聆听中感受丰田企业信条与服务理念。

第三篇章：激情感动背景音乐以动感欢快的音乐为主，营造会场热烈欢快的节日气氛。使每一位现场嘉宾都可以感受到丰田人的热情。

b.10层高蛋糕塔专门定制10层高蛋糕塔，活动第三篇章“感动”高潮氛围时，现场推出蛋糕塔，邀请领导进行切蛋糕仪式，来宾共同举杯庆贺大昌丰田4s店周年庆典。

(4)邀请人员：丰田山西区区域经理丰田4s店总经理媒体领导媒体记者长治公关协会成员(后面附资料)预计人数：150—200人

(5)人员安排：

九、活动执行安排：活动预热期(庆典前15天)拟订邀请嘉宾并发出邀请函和电话约定，邀请其参与庆典活动，同时对活动所有物料进行制作和确定，为活动的圆满成功做下充分的铺垫。

活动执行期(庆典前5天)活动执行期间，将所有物料及环节设定确认并执行，加强活动执行的把控性，这个期间并进行媒体及其他方式的宣传造势，活动高潮期(庆典当天)，在活动执行期间上演传播诚信企业形象语言的相关节目建立与诚信客户的直观倾情联系。活动结束后由相关媒体对本次活动进行专题报道。

十、广告配合方式：前期媒体宣传：

十一、费用预算：广告宣传：现场布置：礼品：餐饮：晚会：

十二、效果评估：短时间内扩大本次活动的影响，从而提高品牌知名度和经销商的影响力。收集潜在用户的资料，建立潜在客户数据库。

**20\_年4s店客服辞职报告汇总四**

1、海之伟大在于宽广，汽车的追求在xx国际。

2、超越平凡，相伴百年。

3、无限超越，自在体验。

4、服务你所想，海伟梦工厂。

5、汽车艺术大师，xx国际品质。

6、诚信铸品牌，服务赢未来。

7、xx国际，有我就有动力。

8、安心上路，找海伟国际。

9、体验至尚尊贵，畅享巅峰快感。

10、所有的成功都是销售的成功。

11、速度快感，xx陪伴。

12、车子累了困了，就来海伟国际。

13、尊尚之约，完美之选。

14、延长爱车寿命，就找xxx。

15、吼一吼，业绩抖三抖!(团队名称)，加油!汽车4s店团队口号

16、梯山航海，任君选择。

17、海伟相伴，越走越宽。

18、零配件（sparepart）、售后服务（service）、信息反馈（survey）四位一体的汽车销售企业。

19、海阔伟业，驰骋国际。

20、海伟国际：精心呵护，爱车如爱你。

21、专于品质，乐于服务。

22、无论走多远，都有我陪伴——海伟国际。

23、你用车，我用心。

24、速度有限爱无限——xx国际。

25、海伟国际，给你呵护随时随地

26、服务领航，路宽心安——海伟国际汽车s店。

27、xx，与至尊之作相遇。

28、五湖四海闯一闯，xxx强中强。

29、xx汽车，驾乘无边界。

30、xx国际，有车，有爱，有海伟。

31、汇专业技术，树一流品质，创尊贵服务

32、车生活动力，馨服务演绎。

33、xx国际，无尽的动力。

34、xxx，您爱车的私享家。

35、xx国际，您身边的汽车服务专家。

36、xxx国际，汽车服务无边际。

37、天地有域，行者无疆。

38、你的选择不会后悔——xx。

39、服务全方位，精彩在海伟。

40、狂野生活，不羁选择。

41、尊尚服务，领先一路。

42、xx国际诚待客，服务彰显新特色。

**20\_年4s店客服辞职报告汇总五**

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。我为何要工作，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的东西总结开来：

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；

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好多，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。

特别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。

**20\_年4s店客服辞职报告汇总六**

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。

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。

(1)顶岗实习时光和地点

20xx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，了解以后的顶岗实习环境。

(2)顶岗实习单位背景介绍

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)顶岗实习部门介绍

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。

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。

(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。

透过这次的顶岗实习，我对自我的专业有了更为深刻的了解。透过两位带领我们顶岗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。在两个顶岗实习单位见习之后，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。从这次顶岗实习中，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。短短的顶岗实习，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。这次顶岗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顶岗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顶岗实习机会。

**20\_年4s店客服辞职报告汇总七**

烟台富金帝豪活动11月14日，在帝豪展厅举行了为时2个小时的限时团购活动。到场客户将近70组，其中大都分是前期积累的具有比较强意向的客户，通过组织团购成功将这部分意向客户转化为了有效订单，坚定部分可能还在犹豫客户的购车意念，保证了成交率。活动概述活动策划组织

1、销售顾问亲自给自己前期积累的意向客户打电话，电话通知前期对帝豪有较大好感的客户，将团购信息的通知精确到个人，因为这些意向客户本身就对帝豪很有好感，购车的几率比较大，相当一部分的人就是在等优惠政策，所以对于这部分重点客户，我们要求销售顾问必须电话通知，并且做好客户信息登记。

注：客户来源，团购活动之前，在当地主流媒体特别是目标受众最多的媒体上投放广告，为活动造势的同时也积累了人气，毕竟客户只有知道团购信息了，他才会关注，才会到店，同时广告投放的本身也是对品牌形象的宣传，并且市场的每次广告投放都应该通知销售顾问，让他们对到店或是打电话咨询的客户做好登记。

对于团购的客户，最好不要分等级，只要前期产生过购买意向而且还没购车的客户都可以通知邀请，因为销售顾问对于客户等级的划分往往是主观意向，很可能出现偏差，而到场的客户越多，越有利于气氛的营造，同时客户会感觉这车确实不错，要不不会有这么多人来购买。

活动策划组织

2、11月13号下午，展厅重新打扫布置，同时购买了大量的水果、点心、热饮料等食品，通过装点，既增加了展厅的美观也凸显了4s店对客户无微不至的关怀。

3、11月14号上午9：30，销售经理公布团购的具体优惠政策，宣布团购活动正式开始。

一、销售部制定此次团购活动的具体优惠政策。

二、销售顾问与自己前期意向客户取得联系，确定活动当日到场人数，并做好记录。

三、活动前一天，销售顾问再一次提醒客户，第二天活动的具体时间，但是具体优惠政策要保密，可以告诉客户具体策略需要活动当天公布。

四、活动当天，销售顾问负责接待好自己的客户。

五、9：30，销售经理公布活动的具体优惠政策，同时宣布限时团购正式开始。

六、销售顾问负责接待自己的客户以及签订单等的相关事宜，市场部帮忙照照片以及燃放彩纸礼炮等的活动。

七、活动结束

活动流程活动具体展示展厅门口支起欢迎拱门活动具体展示展厅布置一新，在各个桌子上分别摆上了冬枣、蜜桔、等时令水果，以及咖啡、果汁等各种饮料。活动具体展示活动开始前，销售顾问带着客户在看车，同时为客户详细地讲解活动具体展示销售经理公布团购政策后，销售顾问在详细的回答客户的疑问，同时做好签订单的准备。

活动当天展厅内一片繁忙，到处都是人头攒动的景象。活动具体展示客户交定金现场在前台交定金的时候，往往有好几位销售顾问同时交订单，前台一片繁团购活动展示订车协议签完后，销售顾问与客户合影留念，同时工作人员释放彩纸礼炮，与客户共同分享这美好的时刻。团购活动成果此次团购，签单51个，成功将销售顾问前一段时间积攒的意向客户转化成了订单。同时，借助现场气氛的烘托，让客户看到，现在很多人在关注帝豪，有很多人购买帝豪，增加客户的品牌满意度和忠诚度。此次活动，我们共用了两个订车榜团购活动总结经验：

1、活动前，准备了点心、水果盘和饮料等，既对展厅起到了很好的装饰作用，同时，在客户休息或者是签订单的时候，随手就会吃一点，让他们感受到我们4s店无微不至的关怀。

2、每当有一位客户签下订单时，销售顾问就会与客户合影留念，同时释放彩纸礼炮，与客户一起分享购车的喜悦。

团购活动总结不足：

1、销售顾问人手不够，个别客户来到展厅后，不能及时接待。

2、现场气氛个别物料准备不足，例如投影仪光线没能提前调试好。

3、团购当天，负责试乘试驾的人员不够人员。

4、销售顾问合作意识不强，个别销售顾问的许多客户到来后，由于该销售顾问有事，造成客户接待的怠慢。

活动结束thankyou

**20\_年4s店客服辞职报告汇总八**

转眼间，我来荣威4s店已经大半年。这半年间，从一个连at和mt都不明白什么意思的汽车菜鸟蜕变成熟知汽车性能的业务员。一切从零开始，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，我都及时请教有经验的同事，一齐寻求解决问题的方案，在此，我十分感激部门同事对我的帮忙!也很感激领导能给我展示自我的平台。

这半年间，我不仅仅学会了基础的汽车知识，同时也对自我的品牌有了更深入的了解，使我深深的爱上了自我所从事的工作，自我所销售的汽车。在我心里仅有热爱自我的岗位才能做好本职工作。

短短的半年时间，我明白了做汽车销售单凭自我的热爱是不够得，要学会如何进行客户谈判、分析客户情景的。这些是我一个刚入职的销售员从前所没经历过的，而我们老销售员在谈判的过程他们常常会带着我这个新人，学习谈判经验，这点我十分感激我的同事们。所以，到此刻我有难以谈的下来的客户，我会吸取老销售员的谈判技巧，来进行谈判。

此刻嘉兴汽车销售市场竞争的日益激烈，摆在所有销售人员面前的是-平稳与磨砺并存，期望与机遇并存，成功与失败并存的局面，所以拥有一个积极向上的心态是十分重要的。

而我每一天应当从清晨睁开第一眼开始，每一天早上我都会从自我定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、欢乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比诚信;如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。这些一向是我的工作态度。我相信仅有这样才能把工作完成的更好。

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，在与客户的沟经过程中，缺乏经验。

在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自我销售业务的开展，也打击了自我的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并积极学习、请教老销售员业务知识，尽快提高自我的销售技能。

公司在发展过程中，我认为要成为一名合格的销售员，首先要调整自我的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。以下是我11年的工作计划：

(1)继续学习汽车的基础知识，并准确掌握市场动态各种同类竞争品牌的动态和新款车型。实时掌握嘉兴汽车业的发展方向。

(2)与客户建立良好的合作关系，每一天都建好客户信息卡，同时对于自我的信心客户务必做到实时跟进，对于自我的老客户也要定时回访。同时，在老客户的基础上能开发新的客户。让更多人明白与了解荣威车，并能亲身体验。

(3)了解客户的资料务、兴趣爱好、家庭情景等，挖掘客户需求，投其所好，搞好客户关系，随时掌握信息。

(4)重点客户的开展。我在那里想说一下：我会要把c类的客户当成o类来接待，就这样我才比其他人多一个0类，多一个o类就多一个机会。拜访，对客户做到每周至少三次的拜访。

(5)努力完成现定任务量.在公司规定的任务上，要给自我压力，要给自我设定任务。不仅仅，要努力完成公司的任务，同时也完成自我给自我设定的任务。我相信有压力才有动力。

(6)对于日常的本职工作认真去完成，切不可偷懒，投机取巧。

(7)在业余时间多学习一些成功的销售经验，最终为自我所用。

(8)在工作中做到，胜不骄败不馁，不可好大喜功，要做到一步一个脚印，踏踏实实的去做好工作，完成任务。

(9)意识上：无论在销售还是汽车产品知识的学习上，摒弃自私、强势、懒惰的性情，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会谦虚，学会与上司、朋友、同事更加融洽的相处.

每日工作

1.卫生工作，办公室，展厅值班都要认真完成。

2.每日至少回访和跟踪2到3个潜在客户，并及时跟新客户需求。

3.每日做好前台值班工作，登记每位来访客户的信息，并上报潜客系统。

4.每日自我给自我做个工作总结，回想一下每一天的工作是否有没做好的。是否需要改正。

5.了解实时汽车行业信息，同类竞争品牌动态。知己知彼，方能百战百胜。

每周工作

1查看潜客系统，看是否有需要跟进的客户。整理每位客户的信息。并做需求备案。

2查看自我的任务完成了多少，还少多少量。下周给自我多少任务。

月工作任务

1总结当月的客户成交量，客户战败原因。

2总结当月自我的过失和做的比较好的地方。

3制定下个月自我给自我的任务，和工作计划。

最终，感激公司给我一个展示自我本事的平台，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，和公司其他同事团结协作，让团队精神战胜一切。

**20\_年4s店客服辞职报告汇总九**

专业 / 班级 123131

学 生 姓 名

学 号 020xx\*\*792

实 习 单 位 xxxx汽车销售服务有限公司

前言：现在所谓的“4s”也就是：整车销售(sale)、零配件(sparepart)、售后服务(service)、信息反馈等(survey)，中国汽车行业开始感受到前所未有的压力。股市分流，原材料价格飙升，物价指数居高不下，燃油税时代日渐临近，这一切都让顾客变得却步不前。作为市场前沿的排头兵，汽车销售顾问的工作压力也变得空前沉重.如何成为一个出色的汽车销售顾问变的尤为重要.既要了解每个销售的流程，又要知道每个客户的需求。同时要熟悉每款车型的优势与特点，在向客户介绍的时候本着最专业的精神为每个客户买到最适合的车。真诚的为每位顾客服务，积极维护老客户，发展新客户。努力去成为一个出色的汽车销售顾问

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. 了解北京现代的汽车各种品牌，价格，性能

3. 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

4. 通过实习加深我们对汽车专业在国民经济中所处地位和作用的认识,巩固专业思想,激发热情

北京现代

销售部 维修部 财务部 综合办公室

销售部职员：经理：xxx

销售顾问：xxx

信息员：xxx

1. 掌握北京现代的销售流程

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“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。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。

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！