

刘艳三年销售经历练就一身本领

客户至上,单月卖车17台

文/片 本报记者 李玉涛

我的售车经

刚入行时,她形容自己无知无畏,抱着锻炼自己的心态,她总是能完成销售任务;随着时间推进,她渐入佳境,打破了公司此前他人保持的单月销售纪录;如今,她不再单纯看重自己的业绩,而是更多地想着帮同事一起做好。她就是日照泰华福特4S店的销售顾问刘艳。



首个客户让她很纠结

2009年6月7日,刘艳入职日照泰华福特4S店做起了销售,7月开始正式上岗。从业之初,她对汽车几乎是一无所知。“我连自动挡、手动挡都不知道。”刘艳描述她当时的情况。然而,她心态甚好,总是戏称自己“无知无畏”,并不知道卖车的难处。

自从当年6月底她卖出了第一台车,她便彻底找到了自信,其后三年的从业经历,她几乎每个月都能超额完成任务。

6月底的一天,一位女性客户来到了福特展厅,她当时看中了嘉年华的外观,说要订车。刚刚入行,刘艳根本不懂如何分辨客户的语言。她急忙找到销售主管问能不能优惠。然而当她一切办妥只欠订车时,客户却陡然转变态度,决定暂时不订了。这让刘艳大为失望,甚至感到有些不公,后来这位客户至少到店4次都没订车。

“当时销售主管安慰我

说,这很正常,每个销售顾问都会遇到,不要气馁。”刘艳说,因为刚入行,她并不懂得如何跟客户沟通,同事、销售主管轮番上阵帮她谈客户。

那是一个大雨滂沱的日子,这位女士本想去买车,但被大雨阻隔,4S店最终派车到该女士的单位将她接到了店里。经过沟通,最终这位女士订了一辆蓝色的嘉年华。

“当时同事都很为我高兴,但我自己感觉有些失落,感觉都是他们帮我卖的,我自己没做多少工作。”刘艳说,销售主管肯定发现了这个客户,后来又及时跟进,才能最终签单。自从卖出第一台车后,刘艳一下子找到了自信。

学会聆听最终赢得客户

刘艳说自己原本是一个性子急,做事比较急躁的人,自从做起了汽车销售,她慢慢学会了聆听,拿下了一个比较“难缠”的客户。“现在我感觉比刚来的时候脾气好多了,从客户的角度

出发,就能够理解他们的一些想法。”

2009年的10月份,一位岚山的男士到店里看车,直到今年4月份,他才订上车。期间,刘艳和他发生过争执,也试图放弃过他,但最终她坚持了下来,赢得了这位客户。

“他是那种很精明的人,不太表露自己的想法,属于深藏不露型的。”刘艳说,他对车辆很熟悉,每次到店都要给她上一课。“当时他说这个,我就故意说那个,还跟他发生过争执。”后来,当这位客户再说的时候,刘艳就一直听着,并学会了认同他的看法,再顺着他的思路聊下去。

然而,这位客户一次次地说要订车,却都无疾而终。期间的一个月,刘艳一度放弃了这位客户。“后来他陪朋友来买车,我又重新捡起来了。”刘艳说,后来蒙迪欧新车上市,他最终订了一辆车。

不单纯追求个人成绩

去年11月份,她实现订

车17台,一举打破此前他人保持的单月销售16台的纪录。从业至今,她几乎每月都能超额完成任务。如今,她不在单纯地想着自己的销售业绩,而是更多的关注同事,大家一起进步。

“做销售最重要的是有良好的沟通能力。”刘艳说,好的销售人员能把客户当成朋友,有效的沟通是能够跟客户找到共同话题一直聊下去,而不是一味地聊车。

销售就是一个不断为客户解答疑惑并满足客户需求的过程。这个过程中,心态很重要,不能急躁。“有的人到了20号还没完成这个月一半的任务,就开始着急了,卖车什么情况都会发生,千万不能急躁,当天订车当天提的客户很多,确定了目标,付诸行动就行了,想的越多,越束缚自己的行动。”

当她达到一定高度时,她发现自己不懂的越多了,她的工作思路也有些变化。“我现在想的是不仅自己做得好,怎么也能帮助同事一起做好,大家共同进步。”

编辑:李玉涛
组版:刘富铭

采访对象:刘艳
从业时间:3年
职位:日照泰华福特4S店的销售顾问



昌河铃木全系升级增配

享受国家惠民补贴

活动时间: 2012年07月10日起



购北斗星惠民车再送千元大礼包

日照远通昌铃4S店

销售地址: 日照市南昌路28号 销售热线: 0633-8619929