

从业两年多,王国华从“车盲”成长为一名专业内训师

对第一位客户一直心存感激

文/片 本报记者 李玉涛

我的售车经

两年半前,一个偶然的机,主修会计专业的王国华一毕业就与汽车打上了交道。那时,她对汽车是十窍通了九窍——一窍不通,给客户讲解时她会脸红,声音还发颤。如今,她从一名销售顾问成长为一名内训师。朋友买车,都要听听她的建议。



采访对象:王国华
从业时间:两年半
职位:广汽丰田凌瑞奎山店内训师兼销售顾问

从业之初 讲解时会脸红

2010年1月22日,广汽丰田凌瑞奎山店正式开门营业。不过,王国华在2009年10月份,就已经加入了公司,与公司同成长,见证了4S店的发展历程。

2009年,王国华刚毕业,亲戚告诉她,广汽丰田凌瑞奎山店4S店正招聘,她没有多想,就去应聘了。“那时对车真是一点都不了解,感觉有个工作先干着就行。”

然而,从业之后,工作上遇到的挑战是她没有预料到的。上班一个月,她没有卖出一台车。直到第二个月,在领导和同事的鼓励帮助下,她才卖出自己职业生涯中的第一台车。

王国华介绍,自己的第一位客户在日照做烟酒生意,当时从看车到订车用了三天的时间,最后购买了一台凯美瑞2.4L豪华版。“我当时对销售的‘话术’并不太熟练,给他介绍

车的时候,声音都发颤,脸也红了。”谈起自己第一次销售经历,王国华笑着说。

她磕磕绊绊的讲解让客户看出了端倪。“你是新来的吧?不用着急,慢慢就会好的。”客户的理解让王国华心里顿时亮堂了许多。

正是这第一位客户,给了她不少鼓励,让她增加了自信,为日后夺得销售冠军买下了伏笔。“现在每次来做保养的时候,他都过来看我,还给我介绍了几个客户。”谈到自己的第一位客户,王国华心存感激。

此后,王国华的销售业绩逐步提升,2011年,她夺得公司的全年销售冠军。

两年时间 用真诚赢得客户

有一位客户从初次看车到最终提车用了两年时间,让王国华记忆犹新。期间,王国华的耐心和真诚打动了这位客户,让他放弃了此前的计划,最终

购买了一台汉兰达。

王国华说,这位客户在五莲做家电生意,2010年1月份首次来看车,计划买一辆越野车,王国华为其推荐了汉兰达。然而此后的进展是她没有预料到的,这位客户不但没有购车的意向,反而将汉兰达说得一无是处。“当时他一个劲地说汉兰达不好,我就在旁边听着,什么也不说,但心里真不是滋味。”王国华说,后来她给客户打电话,客户跟她道歉,说上次有些失礼了。

“根据我们的经验,其实嘴上越说这款车不好的人,可能对这款车越感兴趣。”尽管客户表现得很没有诚意,她还是没有放弃,每次店里搞活动或有促销,她都会在第一时间给客户打电话。两年的时间,她几乎每个月都会跟这位客户通一次电话,久而久之,客户被她的诚意所打动了。

“最后,虽然他已经订了一款别的品牌的车,但最终还是改了决定,购买了我们的汉兰达。”王国华说,汉

达的确符合这位客户的需要,他经常出差,汉兰达坐着也很舒服。

不断学习 她成为专业内训师

近三年的从业经历,王国华将其视为一个不断学习的过程。起初,她对汽车一窍不通,如今她已经成长为一个名符其实的汽车通,成长为一名内训师,给销售顾问做培训,身边的朋友买车更是要咨询她,听听她的建议。

“刚到公司时,我就去广州培训了半个月,后来又去其他地方培训,现在公司里几乎是一个月至少培训6次,要对员工进行考核,打分。大学三年感觉都没学那么多东西。”王国华说,她非常珍惜内训师的职位,如今,跟客户交流半个小时,通过观察客户的眼神,分析客户的话语,她基本就能判断客户对车的喜爱程度,甚至能预测客户订车的大致时间。

如今,王国华已经将4S店视为自己的家。“从宿舍建起来之后,我就一直住着,到现在已经两年多了,绝大部分时间我都是呆在店里,真的就像在家一样。”王国华说。

编辑:化玉军 组版:张静

浙江吉利控股集团汽车销售有限公司 帝豪品牌事业部 | 400-672-9888 | www.dhcar.cn

安全基因 五星家族
源自GTSM, 锻造整车安全高性能
购帝豪车, 送终身免费保养!

市场指导价: 6.68 万元起

非追随者可以超越,唯创格局者可以领先。帝豪秉承吉利GTSM安全管理体系,锻造出“全方位”、“全链条”、“全超越”的整车安全高性能。继EC7荣膺C-NCAP五星安全评价之后,2011年EC8再凭49.6分高分斩获五星荣耀,连创佳绩,成就五星家族。超越同侪安全标准,只因安全基因一脉相承。

- ◆GTSM吉利全方位安全管理体系
- ◆BMCS爆胎监测与安全控制系统
- ◆博世8.1版ABS+EBD
- ◆TPMS胎压监测系统
- ◆ESC电子稳定控制系统
- ◆4安全气囊+2侧气帘
- ◆ISOFIX儿童座椅固定装置



授权经销商

日照辉煌汽车服务有限公司 地址:奎山汽车城 销售热线:0633-2191688、2191699
帝豪莒县店 地址:城南南路德福火锅北邻 销售热线:0633-6176000、6176006

24小时救援:0633-2191234

GEELY | 快乐人生 吉利相伴

帝豪品牌旗下车型 EC8 EC7 EC7-RV