

郑萍连续五年奋战在一线岗位成销售冠军

换位思考,从客户角度去卖车

文/片 本报记者 李玉涛

我的售车经



采访对象:郑萍
从业时间:五年
职位:日照鸿发雪佛兰4S店客户经理

从2007年7月开始做汽车销售以来,郑萍已经连续第五个年头在奋战在一线销售岗位,这在日照车界的确算是一朵奇葩了。在她看来,销售是一件很快乐的事情,从客户角度出发,为客户谋福利,实现双赢是销售的制胜之道。从业第一个月,她便交出了月售10台车的满意答卷,第四个月便拿到了店里的销售冠军。即便是在今年6月份这样的淡季,她也能交出月售15台车的惊人答卷。

因为热爱,申请做销售

2006年10月份,郑萍来到了日照鸿发雪佛兰4S店,因为上学期间主修会计专业,初到公司,她被安排到了前台的岗位上,每天与数字、报表打交道,做着与专业相符的工作。然而,性格外向的她不满足这种枯燥的生活,总是想做销售,与人打交道。

“那个时候我就帮做销售的同事谈客户了,我就想要是我卖车,我会怎么跟客户说。”郑萍说,2007年7月份,她向公司提出申请转行做销售。从此,她便一发不可收拾。

做销售第一个月,她卖出了10台车,在对于一个行业初学者来说简直是不可能完成的任务。接下来连续两个月她平均每月都交出十台车的业绩,第四个月,她便成为公司的销售冠军。2007年12月份,她成功售出17台车,一举打破公司此前他人保持的单月销量16台的纪录。

从业5年来,她平均每月卖10余台车,多则20余台,去年全年,她一人卖出了将近200台车,成为年度销售冠军。今年6月份,车市进入淡季,众多经销商都苦苦支撑,而很多的销售顾问单月销量挂零,她则交出了15台车的惊人答卷。

幸运之神垂青努力的人

2007年7月13日,她卖出了职业生涯中的第一台车。对于自己的第一位客户,郑萍仍然记忆犹新,而对于这次成功的销售,可以说是幸运女神垂青了努力的人。

当天下午6点多钟,几乎其他所有的4S店都关门打烊的时候,郑萍还在公司努力着,而她的同事也都下班回家了。就在这个时候,一位客户骑着摩托车来到了日照鸿发雪佛兰4S店。“他在外边转了一圈,人家都关门了,就我们这还开着门。”郑萍说,这位客户在虎山经营一家酒店,对车几乎没啥了解,对买什么车也没计划。

“我跟他非常详细地讲了车的配置、付款方式,谈到7点多。”郑萍说,第二天客户跟妻子一起过来就把车订了,一个星期之后,将车提走了。

“我的客户都是很痛快的,后来他又给我介绍了好几个客户。”郑萍说,她属于快刀斩乱麻式的销售顾问,她谈一个客户不会用很长时间。曾经有一个月,她所有的客户中大约有一半是当天成交的。

善于抓住客户的关注点

六七月份是车市销售淡季,销售顾问一般都利用周末的时间抓紧联系客户,忙得不可开交,但你会发现郑萍似乎并不是那么忙。

“我每天谈的客户其实并不多,顶多一天两个。”郑萍说,他的客户主要来源于活动,每次促销活动之前,她都会对意向客户进行邀约。

6月中旬,店里举办上半年冲量活动,两天的时间卖出了7台车。“活动的成功主要取决于客户的邀约。”郑萍说。

“销售顾问一定要勤劳。”郑萍直言。但是在她看来,一个失败的销售人员是不懂得去揣摩客户的需求,整天忙忙碌碌,却无功而返。“我一般换位思考,站在客户的角度想,假如我是客户我需要什么。”郑萍说。

“很多销售顾问可能光跟客户说自己的车多么好,最后把客户都说烦了,站在客户的角度为他分析,买这辆车会给他带来哪些好处。”郑萍说,她针对不同的客户会有不同的话术,分析不同人的需求,解决了客户的需求,客户还能反过来为她带来新客户。

就在记者与其聊天时,一位到店安装导航的老客户给她打来电话说,他的一个朋友也想买车,他打算将其介绍给郑萍。



中国 长春 www.faw-vw.com 客户关怀热线: 4008-171-888



JETTA | 捷达

惠享补贴三重礼 动心品质全情奉送

惠享一: 参与活动并购车客户, 惠享3000元现金补贴大礼。

惠享二: 活动期间购车客户惠享2000元新车装潢补贴。

惠享三: 贷款购车客户惠享2年贷款补贴/二手车置换客户专享3000元补贴。



日照市众达汽车销售服务有限公司

地址: 日照市海曲东路63号 销售服务热线: 0633-8356789 8307969

预约维修服务电话: 0633-8782481 24小时救援电话: 0633-8782482 网址: www.rzzd.com.cn

CC

GTI

MAGOTAN 迈腾

SAGITAR 速腾

GOLF 高尔夫

BORA 宝来

JETTA 捷达