

张银娜说话不多但销售业绩甚好

真诚回访换来客户信赖

本报记者 李玉涛 实习生 刘自淳

我的售车经

销售人员在人的主观印象中是能说会道，口若悬河的，然而张银娜是个例外。采访张银娜的过程几乎是记者问一句，她答一句。她承认自己是个偏内向的人，不善于主动跟人打交道。但通过积极回访客户，她从业仅一年就拿到了本店的销售冠军。



采访对象：张银娜
从业时间：一年半
职位：东风悦达·起亚日照诚达4S店销售顾问

坚持源于领导鼓励

去年正月十二，阳历2月14日，张银娜来到了东风悦达·起亚日照诚达4S店，开始了她人生中的第二份工作。直到3月底，她才真正的接到了第一个属于自己的客户，卖出了职业生涯中的第一台车。

“几乎一个月没卖出去车，真是很着急，一直在犹豫干还是不干。”张银娜说，因为此前没有销售经验，从业之初，她走得甚是艰难，几度产生离去的念头，她还时常向销售主管说自己不会卖车。

领导两句鼓励的话让她决定继续干下去。“当时我们的销售主管跟我说没有人一生下来就会干所有的事，你不去干怎么知道自己不会干。”张银娜说，正是这两句话坚定了她的信念，她决定继续干下去，“我当时就想别人能干的了，我也能干的了。”

然而事与愿违，4月份，她又只卖出去一台车。“那时想，在家闲着也是闲着，考虑到孩子还小，离家又近，我就没多想，继续干了下去。”张银娜说。

经过两个月的适应期，她慢慢进入状态，从5月份，车市行情转好，她的销售业绩也慢慢提了上

去，去年12月份，她卖出了12台车，屈居该店当月销售排行榜第二名。今年，她连夺4、5、6三个月的销售冠军，5月份，更是卖出了26台车。

不放弃任何一个客户

去年10月份，一个五莲的客户到售后为爱车做保养。“他当时开了一辆赛拉图，没打算换车。”张银娜说，但是这位客户对K5表示出了浓厚的兴趣，他们就互留了电话。

“之后我给他打过几次回访电话，但他几乎没有购车计划。”她说，当时她一度将这名客户冷冻了起来，每个月只给他打一两个回访电话，但从未断过。

今年3月份，她接到了这位客户的电话，说打算买一辆K5。“我当时都不敢相信，有点惊喜。”张银娜说，事后她总结这次销售的成功之处在于不放弃任何一个潜在客户。

“你对客户好，客户也会对你好。”张银娜说，对待客户一定要真诚，老客户说不定还会给介绍新客户。

作为一个偏内向型的人，她承认自己不善于主动跟客户沟通，但是通过自己的努力拿到了销售冠军。对于这一成绩的取得，张银娜全归功于积极的回访客户。在她成

交的客户中，有至少80%的客户是通过后期回访赢得的。

“有缘人”最终购车

在这一年半的销售经历中，有一个客户至今让他印象深刻。那是今年3月份的一次车展中，下午已经5点多了，车展即将结束，工作人员都在忙着收工。这时一对年轻夫妻提着大包小包来到了车展现场。

“那个男的说智跑挺不错，当时我听见了，就带他过去看了看车。”张银娜说，这两人看完车就走了，并没表示是否订车，她留下了这位客户的电话，也将自己的名片给了他。

后来，张银娜打电话回访，这位男士说不再考虑智跑了。今年6月份，她接到了这位男士的电话，向她询问K2的价钱，经过几次来店协商，他最终买了一辆。

“他在北京是从事汽车设计工作的，说K2的的前大灯跟他设计的大灯很像，他说跟这车很有缘，后来就买了。”张银娜说，这位客户是比较特殊的一位，至今让她印象深刻。

编辑：李玉涛 组版：刘富铭

SAIL 赛欧
全民理想家轿

雪佛兰
CHEVROLET
——未来 为我而来——

新赛欧全系尽享
国家节能惠民补贴3000元
幸福生活有“节”径

节能 5.6升/百公里超低油耗
还可享受车船税减半双重优惠



日照鸿发海通汽车销售服务有限公司
地址：日照奎山汽贸城204国道西 电话：0633-3987988
莒县鸿发汽车销售服务有限公司
地址：山东省莒县日照西路2号 电话：0633-3951666

小排量车3000元节能“奖学金”昨日放新榜

国际品质全民小车新赛欧全系晋升“节能家轿”

五月中旬，国务院常务会议宣布将启动节能家电产品补贴，全年补265亿，其中60亿元支持推广1.6L及以下小排量节能汽车。7月11日，这一车市利好兑现。财政部和工信部联合公布了第八批“节能产品惠民工程”节能汽车推广目录。其中，表现最突出的是上海通用旗下的“幸福小车”雪佛兰新赛欧，全系车型悉数入围，涵盖1.4L、1.2L两种排量10款车型，共计16个在售型号，节能表现引人注目。

从雪佛兰经销商处了解到，雪佛兰在7月推出新赛欧夏季“冰点”特惠——即日起，凡购买雪佛兰新赛欧任何一款车型，消费者可立享3000元节能惠民补贴以及经销商特别优惠。再加上此前“绿色节能车型”全系车船税减半的国家优惠政策，购车成本大大降低，“节能”补贴效果立竿见影。

根据汽车专业网站上的一则“新赛欧真实油耗征集贴”，笔者算了一笔帐：数十位车主晒出的新赛欧真实油耗平均为百公里6.65L（综合工况），按照93号汽油7.25元/L计算，若每天行驶路程约30公里，则每月油费



支出400元左右。对普通购车家庭来说，3000元相当于大半年开赛欧免油费，相当实惠。

如今，发动机排量在1.6升及以下的车型占据了车市消费的主体，其消费者多为家庭第一次购车，对价格和品质的需求也更为敏感。作为国内同级别车型中的唯一合资品牌车型，雪佛兰新赛欧95%的零部件来自通用汽车全球体系，在品质、动力、节油、安全和空间上都达到了国际水准，且价格下探至5万元区间。凭借上海通用汽车质量管理流程和制造工艺，新赛欧以“小车大品质”赢得了车主口碑。同时，小车也享有国

际品牌大服务——“懂车更懂你”的雪佛兰金领结售后服务也令车主的用车养车更为便利，而养护成本也如同车价一样，十分亲民。

在国内入门级经济型轿车市场，雪佛兰新赛欧树立的这一“价值”、“品质”双标杆。销售数据显示，今年1-6月，新赛欧已售出137,654辆(含出口)，跻身国内单一车型销量前三，是小车市场无可争议的销量冠军。自上市以来，累计已有超过46万个车主家庭的出行方式因为新赛欧而改变。此次国家节能补贴的全系覆盖，则有望在略显平淡的车市中，为新赛欧带来新一轮销量的“雪球”效应。