

陈淑超从业五年，超越个人着眼团队

## 半夜接到客户电话耐心解答

文/片 本报记者 李玉涛

### 我的售车经



采访对象：陈淑超  
从业时间：5年  
职位：日照泰华福特4S店销售主管

#### 身兼数职 自学成才

1987年出生的陈淑超，虽然年龄不大，但已是汽车销售行业的一名老兵。2009年5月11日，他入职日照泰华福特4S店，此前他在另外一家4S店工作了两年，做过库管和销售顾问。“那天从早晨就开始下雨，下了一天。”陈淑超对入职当天的情况记忆尤深。

虽然此前有过工作经验，但到了新的公司之后，陈淑超还是有些不适应。“福特品牌的车型比较多，我接触的客户层次也比以前高。”他说。

据介绍，当时与陈淑超一起入职的还有两个女孩，老的销售顾问也只有3个，4S店也正处于起步阶段。“当时老销售顾问也没有时间带我们，我们只能自学，不像现在一般对新人进行系统培训。”陈淑超说，他们三人经常凑到一起学习产品知识。

经过近一个月的学习，6月份，陈淑超正式上岗。上岗首个月，他就卖出去了5台

陈淑超20岁开始参见工作，在汽车销售行业摸爬滚打了5年，曾经做过销售顾问还兼任试驾专员、库管，一人身兼数职。如今，他做专职销售主管，从追求个人业绩向注重团队协作转变。

车。“其实挺出乎意料的，没有想到能卖这么多。”陈淑超说，回想起首月的5个客户，现在对其中4个客户依然印象深刻。

“当时人少，那两个女孩又不会开车，因为之前干过库管，就让我兼着，还跟另一个同事一起兼着试驾专员。”陈淑超说。

#### 打感情牌 老乡帮大忙

谈起自己的职业经历，一个老乡客户让他记忆深刻，去年，他的孩子出生时，这位客户还帮了大忙。

2009年6月份，也就是陈淑超在日照泰华福特4S店正式上岗的第一个月，他接待了一位五莲的客户，这位客户在五莲县一家医院工作。进一步沟通之后，陈淑超发现这位客户与自己来自同一个镇，可以说是纯老乡。他主打感情牌，很快与客户建立了很好的关系。这位客户第二次去看车时就定下来了。

“当时那个客户还是新手，对车的很多功能不怎么

懂，经常在晚上给我打电话。”陈淑超说，有一次他都睡着了，半夜接到了客户的电话说是灯光亮度不够，陈淑超耐心地帮其解决，原来是客户没有找到远光灯。

“我经常半夜接到客户的电话，说实话，一到晚上就担心，但既然干了这一行，就得对客户负责，我一般是24小时开机。”陈淑超说。

此后，陈淑超时常给客户打回访电话，两人逐渐成为了好朋友。去年8月17日，陈淑超的孩子出生，其妻子住院期间，客户给帮了大忙，非常照顾，让他很是感动。

“现在销售顾问要是遇到五莲的客户，有些不好拿下的，他们就让我谈。”陈淑超笑着说。

#### 超越个人 带领团队共同进步

2010年年底，陈淑超开始做专职销售主管，他开始考虑团队的总个成绩，而不仅仅是个人业绩，带领5名销售顾问一同进步。

“我觉得一个团队的气氛很重要，团队成员能力肯

定是层次不齐，那就相互鼓励，取长补短。”陈淑超说，他们时常聚餐，谁在接客户遇到问题时，大家都一起帮着出谋划策。

“要让成员知道，你不是一个人在战斗，背后还有很多人支持你，因为我们是一个团队。”陈淑超说。

他总结自己的带队经验，既要人性化，又要规范化。“销售顾问忙一天很累，可以适当休息，有些事可以变通处理，但原则性的东西不能妥协，销售顾问不戴领导带接客户时绝对不行的。”他说。

据介绍，现在一些客户在交车环节会出现问题，比如以前定好了某个颜色，提车时要换颜色。“出现问题时千万不能急，你一急，客户更急。”陈淑超说，他对组员的要求是遇到此类问题一定要心平气和地处理。

“领导一定要有威信，这就要求自身要有实力，让团队成员信服你。”陈淑超说，如今，他也不断在学习，带领团队成员共同进步。

编辑：李玉涛 组版：张静

## 雪佛兰区域营销中心即将落户青岛

近日，记者获悉，10月14日，上海通用雪佛兰区域营销中心即将在青岛正式落户，并将于万邦中心举行盛大的开业仪式。届时，上海通用汽车总部领导、雪佛兰市场营销事业部负责人、雪佛兰七区营销中心全体工作人员、区域主流媒体以及全体雪佛兰经销商代表，都将出席该项庆典。

雪佛兰七区营销中心总经理王焱表示，2012年，雪佛兰在全国开辟了9个区域营销中心，实现了将权力下放区域的新营销模式。区域中心的成立，将能通过区域市场的研究和分析，实现更精准的营销，贴近市场、贴近经销商。他还表示，七区所在的津鲁地区在全国市场占有重要地位，目前在雪佛兰全国九个大区中经销商数量和总销量均排名前列，而此次区域营销中心落户的青岛，地区市场表现出色，是七区在加强品牌定位、培养与宣传工作的重点城市之一。七区营销中心办公室的落成，将使得山东、天津两个区域市场



的营销下沉，这将更加有利于增强区域自主权，提升上海通用和经销商的效率，增加在与竞争对手交锋时的胜算。

津鲁地区文化底蕴浓厚，消费者多样化需求显著。近年来，面对着日益激烈的竞争，区域车市的营销活动层出不穷。“一刀切”的营销政策不具备区域特色，无法唤起消费者的共鸣，只有“接地气”的特色营销，才能成为服务区域消费者、撬动市场的有力手段。

据悉，2012年1-9月，雪佛兰品牌在津鲁销售共计57720台，同比增长28.7%。其中，截

至9月，科鲁兹津鲁销量2035台，领跑区域中级车市场。而新赛欧更以9732台的成绩，雄踞上半年区域小车市场的冠军宝座。9月，区域市场中迈锐宝以激增近4倍的销量，强势杀入区域主流B级车第一阵营，而科帕奇以销量增长3倍的出色战绩，成为津鲁地区SUV市场的又一黑马。

津鲁区域营销中心的落成具有非常重要的战略意义，标志着雪佛兰津鲁地区的区域营销进入新的阶段。相信通过区域更为科学有效的管理，将能使得终端响应能力大幅提升，从而进一步深耕三、四线市场。



## 分类信息

### 小分类 大市场

日照：8308129 莒县：6227352 五莲：2253178

#### 声明

号码：371305100357736，特此声明。  
● 秦玉良，交通处罚决定书号码：371122100377634、37131100423603丢失，声明作废。

● 李建国交通违法罚款单丢失编号：371305100086415，声明作废。

● 薛彦军罚款单挂失，号码：371305100110953，特此声明。

● 张宗龙罚款单挂失，号码：371305300112819，特此声明。

● 徐小国罚款单挂失，号码：371305100313511，特此声明。

● 彭竹亭罚款单挂失，号码：371305100189382，370784100154773，特此声明。

● 刘振华罚款单挂失，号码：371305100213567，特此声明。

● 薛彦晓罚款单挂失，

销售顾问数名，有工作经验的男士优先，待遇底薪+提成+五险，工资面议，待遇从优。联系人：林女士 18863313578 地址：日照奎山汽车城204国道西

● 万宝比亚迪汽车4S店诚聘销售主管及销售顾问，售后接待及接待主管，有经验及驾照者优先。招聘热线：0633-8628898。

● 日照乾通上海大众4S店，高薪聘市场专员2名，销售顾问若干。一经录用，待遇从优。电话：0633-8622822、8622811，地址：日照奎山汽车城(204国道西)。

● 日照比亚迪汽车4S店诚聘销售顾问4名和市场专员1名，待遇从优，要求有驾照及从业经验。招聘热线：0633-8628898。

● 日照比亚迪4S店在莒县地区诚招二级经销商 招商热线：0633-8628898

● 日照关爱医院诚聘：网络工程师2名、司机2名、炊事员1名，联系电话：3696868。

#### 服务

● 翻新沙发：包各种沙发、皮沙发清洗、保养、修座软、缝补，包床、床头、椅套、清洗空调。电话：13616338486 8213529

#### 一枚笔文具

主营：办公用品 学生用品

文体商场店市新华书店对过(中医院沿街负一楼)  
海曲中路店德泰大酒店西200米(许家楼沿街)  
黄海一路店：友谊商店南门斜对过(金港名都沿街)  
望海路店：市中医院西200米(日照银座北门斜对过)  
太阳城店：太阳城市场11号(西门停车场东行50米)  
服务热线：0633-8100000 5096666

要买好文具 当然一枚笔！

实验高中附近，海曲新村三区新房简装出租：  
太阳能、衣橱、整体厨房、天然气、地暖，环境好位置佳。  
即刻联系：18663307916。

#### 征婚

温馨提示：本广告审查仅属于广告法要求范围内的审查，应征者应谨慎选择，发生经济往来或其它纠纷，本报不承担相关责任。

● 本人征婚：男46岁，丧偶经商稳定，诚寻一重情顾家传统善良女士为伴，可带老人孩子，无诚勿扰18681162208亲谈。

● 男49岁丧偶多年脾气好！因忙于事业至今单身寻爱家不重金钱只求真心过日子的女士为妻13570892533亲听。

友情提醒：请交易双方查验对方相关的有效手续及证件，本版刊登信息不作为承担法律责任的依据。