

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

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。

### 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犹深。

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

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,他接待了一位五连的客户,这位客户在五连县一家医院工作。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,很快与就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连的客户,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,七区所在的齐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。

齐鲁地区文化底蕴深厚,消费者多样化需求显著。近年来,面对日益激烈的竞争,区域车市的营销活动层出不穷,“一刀切”式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,雪佛兰品牌在齐鲁销售共计57720台,同比增长28.7%。其中,截

至9月,科鲁兹齐鲁销量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,成为齐鲁地区SUV市场的又一黑马。

齐鲁区域营销中心的落成具有非常重要的战略意义,标志着雪佛兰齐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

●秦玉良,交通处罚决定书号码:371122100377634、371311100423603丢失,声明作废。

●李建国交通违法行为款单丢失编号: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,

号码:371305100357736,特此声明。

●杨力永罚款单挂失,号码:371305100359363、37112210052508、371122100340054、371122100394330,特此声明。

●郭晓伟罚款单挂失,号码:371305100311584,特此声明。

●葛琳琳罚款单挂失,号码:371305100290714,特此声明。

### 出租、出售、转让

●《饭店转让》因事低价急转营业中饭店,6个单间5台空调,1个大厅带院,设备齐全,接手即可盈利,无需投资,含8个月房租,价格面议,非诚勿扰。电话:15954004480

### 诚聘

●上海大众汽车日照乾通4S店现面向社会招聘

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。

### 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,本报不承担相关法律责任。

●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,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。

### 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

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。