

五年“老兵”，丁艳从一线销售顾问走向展厅主管

功夫在车外 与客户交朋友

文/片 本报记者 李玉涛

我的售车经



采访对象：丁艳
从业时间：5年
职位：东风悦达起亚日照诚达4S店展厅主管

上学期间，丁艳就喜欢研究汽车，选择汽车销售行业也算是兴趣使然，这在众多的女性销售顾问中是难得可见的。经过5年的历练，如今，她从一名普通的一线销售顾问逐步走向展厅主管，考虑事情也从自己的业绩转向团队的综合实力。

喜欢研究车 上岗首月卖6台车

众多女性销售顾问在从业前，对汽车都不甚了解。与此不同，丁艳在上学期就很喜欢研究车。

“在大街上看人开着漂亮的车，我就回去上网查，上学的时候就认识很多车了。”丁艳说。因为兴趣爱好，离家又近，学机电专业的丁艳在2007年4月份一毕业就选择了汽车销售，来到了东风悦达起亚日照诚达4S店。

入职以后，那时店里尚没有培训师，她只能自学，不到一周的时间，她就背下了五六个车型的产品知识。经过经理考核之后，她入职首月就正式上岗了。

一分耕耘一分收获，经过自己的努力，加之当时汽车市场行情较好，首个月她就卖出了6台车，超额完成任务。

此后，直到今年1月份，她每个月的销量都维持在10台车左右。去年，受益于节能补贴政策变化，她曾经连续两个月的销量突破20台车。

“我喜欢跟客户谈判的过程，每当我通过努力最终谈下

一个客户时，就很有成就感。”丁艳说。

岗位变动 经历职业低谷

今年1月份，丁艳的角色发生了变化，她从一名一线的销售顾问开始转向展厅主管。岗位突变，让她有些不适应。

“1月份的时候，我既能卖车，还得兼顾展厅，但是顾得了这边顾不了那边，最后两边都顾不好。”丁艳说，1月份，她只卖出了4台车，算是跌到了自己职业生涯的低谷。“当时还想不开呢，升职了反而工资低了。”丁艳笑着说。

从2月份开始，她开始做专职的展厅主管，逐渐适应了角色的变化。

做展厅主管10个多月，丁艳也总结出了一些带团队的经验。“重心是考核，给员工一定的压力，让其转化成动力。”她说，竞争无处不在，但大家又是一个团队，哪一名销售顾问遇到了难题，大家一同出谋划策，共同解决。

善于心理分析 与客户成朋友

近四年的一线销售经历中，丁艳接待过大量不同性格，不同需求的客户。其中有一位五莲县的客户让她记忆犹新。

2010年7月份，丁艳接待了一位客户，这位先生大约30岁左右。

“这位客户心非常细，车灯、底盘、后视镜一个不落地挨着仔细看，大中午头的，他跪在地上在展厅外边看了半个小时的底盘。”丁艳说。

“他当时并没有打算订车，看样子买车也得很长时间才能定下来，我也就没跟他谈价格。”丁艳说。

后来她电话回访时，几乎都不谈关于车的事，而是像老朋友一样东拉西扯。随着交流得越来越多，两人逐渐成为了朋友，客户也对她建立了信任。

一个月之后，在4S店的一次促销活动中，这位客户跟她说打算买车，让她给帮着办理手续。

“你把客户当朋友，客户也会把你当朋友。”丁艳说。

她说，每个客户的性格都不同，销售顾问要善于分析客户的性格和心理，采用不同的销售方法，最终成交只是水到渠成的事。

科帕奇专业SUV 进入19万元区间



本报讯 “现在很多SUV感觉都已经被‘驯服’，缺少专业SUV的感觉。”雪佛兰科帕奇车主张航说，“雪佛兰科帕奇搭载的是专业SUV底盘，有专业的SUV性能，我就喜欢这一点。”

如今，随着消费者的日益成熟，以及对SUV车型个性化需求的愈发明显，不再单一窝蜂的追逐徒有其表的都市SUV。既能驰骋于城市公路，又能纵情于乡村山路，成为消费者选购SUV的新标准。

为庆祝雪佛兰科帕奇上市五周年暨全系国产，上海通用推出的“在一起·5000万购车共享基金”计划，3万元的优惠幅度让科帕奇进入19万元区间。

与同级车型相比，科帕奇真的算是个“大块头”。4.673x1.868x1.756mm的车身尺寸，优势相当明显。当一键折叠副驾驶座、第二、三排座椅后，科帕奇的行李空间可达1.577L，满足了消费者对超大载物空间的需要。

(本记)

编辑：李玉涛 组版：张静

AVEO 爱唯欧
新生代越级风尚小车

雪佛兰
CHEVROLET
——未来 为我而来——

爱上每一天

新生代越级风尚小车
雪佛兰 爱唯欧
金秋特惠全系
6.99万起



6.99万元·此价格所享优惠·已包含3000元节能惠民补贴·测试车型：C-NCAP 1.4SE MT·E-NCAP 1.2LT MT·USNCAP Sonic 1.8LT AT

越级品质

4399mm超长车身·21处人性化储物空间

越级设计 时尚风向往标

权威认可的领先设计

越级安全 全球五星认证

中美欧环五星安全认证

越级配置 中级车实力

1.6升Ecotec DVVT发动机·六速手自一体变速箱
OnStar安吉星智能行车伙伴

日照鸿发海通汽车销售服务有限公司
地址：日照市奎山汽车城204国道西 销售热线：0633-3987988
莒县鸿发汽车销售服务有限公司
地址：日照市莒县城区日照西路2号 销售热线：0633-3951666

齐鲁晚报

办主流大报 树百年品牌

180元 = 全年精神大餐+缤纷好礼

欢迎订阅2013年齐鲁晚报

好礼一：赠送超值分类广告

定2013年全年齐鲁晚报，可获赠100元的分类广告两次。如招生、招聘、招商、医药、理财、餐饮、婚介、婚庆、房产、家政、租房、售房、求职、求购、贺词、祝福、挂失、转让、寻物、换物、社区服务等。

好礼二：免费加入小记者团

2013年晚报订户子女（仅限初中、小学生），可免费加入“齐鲁晚报小记者团”。小记者可在齐鲁晚报·今日日照《乐学专刊》上刊发至少一次作品，作品可包括作文、绘画、摄影等；小记者可获得由齐鲁晚报·今日日照颁发的“小记者证”；小记者可优先参与由齐鲁晚报组织的小记者团集体活动。

订阅热线：日照记者站：0633- 8779833 8392588 8308129 8308110
邮局各营业室：石臼：8332378 老城区：8222608
新市区：8777593 岚山：2881339 莒县：6222027 五莲：5211474

齐鲁晚报·今日日照 全心全意为日照人民服务