



开栏的话：每个销售员都有一肚子故事，每个故事都十分励志。从本月起，《平顶山晚报·车行天下》推出“加油，销售员”栏目，由本报记者采访在我市工作的汽车销售人员，请他们讲述工作和生活中的故事，由此让读者了解汽车销售行业 and 这个行业的从业者。

朱隆隆：让顾客忘不掉自己

□本报记者 娄刚

北汽威旺4S店展厅主管朱隆隆的朋友圈里有一段话：“生命只有一次，哪里有多时光用来‘我不会’‘我不行’‘我害怕’，与其这样，不如用尽全力，去做你想做的事，成为你想成为的自己。”许多人或许以为这是一段常见的鸡汤文字，但记者在采访他之后，却觉得这是他人生的真实写照。

先修车后卖车

朱隆隆今年26岁，老家在襄城县十里铺镇，现在和父母一起住在平顶山居住。朱隆隆在襄城县一高附中读的初中，毕业后来平，在神马大道一家汽车修理厂做学徒。做学徒经常加班，没有工资，这都无所谓，朱隆隆最觉得不值的是在修理厂学不到好手艺，于是干了不到一年便离开了，掏了将近一万元的学费到石家庄北方汽修学校，学习钣金喷漆和汽车装饰。

2012年回平后，他先后在荣威4S店和长城哈弗4S店做喷漆工，在荣威时他有两个师傅，师傅图省事，把前期工作都交给他，所以他那段时间学了点东西，上手特别快。做喷漆工他月薪能拿四五千元钱，夏天和冬天事故高发期还能拿更多。但是，喷漆气味大，他受不了，特别是喷完漆后看到防护罩上一层漆，感觉特别恶心。而且，做修理工常常是一个人，最多带个徒弟，长时间不和外界交流，工作非常沉闷。其实在荣威期间他就不想干了，试着转行卖家电，但是卖家电他没有客户群，销量太低，根本养活不了自己，于是又回去干喷漆。最后终于受不了，他决定去卖车。

主动找“苦”吃

听说北汽威旺4S店“工作状态特别拼，员工都是高负荷工作”，朱隆隆觉得在这样的店能学到东西，于是在2016年初应聘到了北汽威旺，做汽车销售。



朱隆隆向顾客介绍车辆性能

代桂平摄

果然如他所愿，进店经过短期培训后，他就和同事们开始“扫街”了，开着车到户外做展览，有一个月时间，他们经常在洪庄杨、曹镇、苗侯、八矿等地的集市上做展览，发彩页、做调查，有时候还得赶早市，或者夏天晚上到大型超市门前做展览。

“扫街”时和各种各样的人打交道，朱隆隆觉得特别锻炼人的抗打击能力，“有的人根本就不理你，这时候特别受打击，不过时间长了就习惯了”。

对销售中的各种辛苦和可能受到的“打击”，朱隆隆其实是有心理准备的，但是，真正干了销售他才发现，销售还有着超出他想象的“复杂”，比如说交流，他原先以为，做汽车销售只要把汽车知识掌握好，然后讲给客户就行了。但老销售员告诉他，做销售不仅要有本行业的知识，还要尽可能多地掌握各方面的知识，有

能力在顾客感兴趣的领域做交流，“在和顾客的全部交流时间中，讲车应该不超过三分之一的时间，因为没有人喜欢一直听你讲汽车知识，剩下的三分之二时间应该了解顾客的兴趣和爱好，做需求分析”。交流还应该主动，做销售前朱隆隆性格比较内向，习惯问一句答一句，“比如以前客户问车价，我说‘7万元到10万元之间’，说完就不吭声了，经过点拨才明白，答完之后还应该反问一句：‘请问您想要什么价位的车’，这样就初步了解了顾客的需求”。

坚持到让顾客忘不掉自己

实习期的第二个月，朱隆隆到建东小区做车展时遇到一位顾客，这位顾客原准备买另外一个品牌的七座车，交谈中朱隆隆了解到，这位顾客家里人口不多，七座车并不适合他，就向他推荐了

自家的五座车。之后，通过电话回访了解到，这位顾客预算在6万元至7万元之间，买不了朱隆隆给他介绍的那款车，于是朱隆隆就以一种中立的态度，给他介绍了其他品牌的适购车型。经过多次交流，最终这位顾客决定买其他品牌的汽车，可在提车时，该品牌只剩一辆车还要在展厅用，让顾客再等等，这位顾客很不高兴，回来后就给朱隆隆打电话，买了他们的车。

“通过这个案例，我总结的经验就是一定要坚持，不能轻易放弃任何一个客户。即便这位顾客暂时的意向不是要买我的车，但是只要他还没买，就是一个有需求的客户，在我不断的回访中，即便我不再讲车，他只要记住我，就会在买车的时候想起来我。”

正确选择立场

许多夫妻买车时，经常出现“开车的和管钱的不是同一个人”的现象，而且两人在买车时还会出现意见冲突，这时候销售员应该怎么办？朱隆隆的选择是：如果不得不站队，那就站在说了算的那一方。

去年，汝州一位顾客在网上找到了朱隆隆，两人通过微信聊了很多次，顾客一直没下决心来店看车。终于有一次，赶上店里有活动，这位顾客被朱隆隆说动来到店里，来时他还带了一位朋友做参谋，面对面交流发现，买车的顾客性格犹豫、没有主见，而他的参谋见多识广，做事果断，试车时，参谋提到在市区有个老朋友人脉广，找这个老朋友说不定能便宜得多一些，说着就给老朋友拨了电话，巧的是对方没有接电话，朱隆隆见场面有些尴尬，马上插话道：“其实这款车是新车型，优惠空间不大，就是找着朋友也就是少个千把块钱，你再请他吃顿饭，花费也不止这个数，搁不住欠这个人情。不如我再跟领导说说，多送点东西。”这话说得参谋非常入耳，立马鼓励买车的朋友：“我看就这吧！买了算了。”当天客户就把车提走了。

36万余辆问题汽车将被召回

本报讯 近日，据国家市场监督管理总局缺陷产品管理中心通报，一些存在安全隐患的车辆即将被召回，共涉及5家厂商、6个品牌旗下的36万余辆汽车。《山西晚报》记者了解到，召回车型包括一汽奔腾B70、马自达6、东风本田杰德、进口起亚极睿、进口力狮等。这些存在安全隐患的车辆将在90天内陆续开始召回。

东风本田：召回部分杰德汽车

11月13日，东风本田汽车有限公司决定自即日起，召回2017年5月5日至2017年6月21日生产的部分2018款杰德汽车，共计4143辆。

据悉，由于供应商制造原因，本次召回范围内部分车辆的天窗玻璃底涂不满足规范要求，导致玻璃附着力量降低，极端情况下天窗玻璃可能脱落，存在安全隐患。东风本田汽车有限公司将对召回范围内的车辆进行检查，并为存在问题的车辆免费更换天窗玻璃总成，以消除安全隐患。

斯巴鲁：召回部分进口力狮、傲虎

斯巴鲁汽车(中国)有限公司将自2018年11月23日起，召回部分进口力狮、傲虎系列汽车，共计76616辆。其中，2009年5月26日至2014年7月14日期间生产的部分进口2010-2014年款力狮系列汽车，共计9632辆；2009年7月31日至2014年8月29日期间生产的部分进口2010-2014年款傲虎系列汽车，共计66984辆。

本次召回范围内部分车辆由于生产过程中的偏差，电子驻车制动器控制单元内部基板上的电容器或传感器部件的强度不足。在车辆使用过程中会出现电子驻车制动器失效、低速行驶时出现驻车制动器意外瞬间制动的现象，存在安全隐患。斯巴鲁汽车(中国)有限公司将为召回范围内的车辆免费更换改进后的电子驻车制动器执行器，以消除安全隐患。

现代：召回部分进口起亚极睿

自2018年12月10日起，现代汽车(中国)投资有限公司将召回2016年10月4日至2017年7月14日生产的进口起亚极睿汽车，共计1410台。

本次召回范围内的部分车辆，由于动力继电器总成(PRA)内部主继电器触点接触压力下降，导致电阻上升和发生热化，可能引发火灾，存在安全隐患。现代汽车(中国)投资有限公司将对召回范围内的车辆免费更换改进后的主继电器，如果动力继电器总成已发生热化则更换动力继电器总成，以消除安全隐患。

一汽：召回部分奔腾、马自达

自2018年12月28日起，中国第一汽车集团有限公司将召回部分奔腾、马自达品牌轿车，共计280022辆。

其中，2011年1月4日至2011年4月11日期间生产的部分奔腾B70汽车，共计10906辆；2013年9月2日至2016年1月4日期间生产的部分奔腾X80汽车，共计133350辆；2013年9月4日至2015年9月19日期间生产的部分奔腾B90汽车，共计6124辆；2013年9月2日至2016年3月31日期间生产的部分马自达6汽车，共计129642辆。

本次召回范围内的部分车辆由于燃油泵零件原因，在车辆使用过程中可能发生燃油泵碳刷与换向器的异常磨损，当磨损到一定程度会产生泵油中断，导致车辆行驶中熄火，存在安全隐患。(晋宛)

买前驱还是后驱？主要看用车环境

本报讯 “买车时，听销售员介绍说汽车的驱动有前驱和后驱，前驱和后驱有哪些区别？该怎么选？”昨天上午，在平顶山日报社汽车工作室的车友群中，车友刘女士说出了自己的疑问。

平顶山世纪丰田4S店技术总监董哲说：“前驱就是靠前轮驱动的车辆，这类车型通常发动机都是横向安装，并且变速箱一同安装在车辆前部；后驱则是指后轮驱动的车辆。前驱是由发动机带动前轮，拽着车走；后驱是发动机带动后轮，推着车走。”

据董哲介绍，前驱车发动机就在前轮上方，其变速器和差速器被装在一个壳体中，组件少而且集中，驾驶室内空间更大。发动机运转效率高，燃油经济性也随之提高。发动机前置，前轴负荷增大，

轿车高速行驶和制动时的稳定性更强。后驱车令前轮专注于转向工作，因此转向时车辆反应更敏捷，操控性好。另外，车辆起步、爬坡时重心后移，后轮作为驱动轮抓地力增强，稳定性和舒适度更好。

为了方便大家认知，现在就一些路段对前驱车和后驱车的操控性能进行对比。

加速：前驱车容易出现加速打滑，而后驱车正好相反，车辆更容易快速获得驱动力。

过弯：快速过弯时，前驱车由于车头位置重，容易转向不足。而后驱车容易出现“甩尾”现象，也就是转向过度。

上坡：简单地说，上坡时前轮抓地力减弱，所以前驱车的驱动力会相应减弱，可能会造成打滑。反之，后轮抓地力更强，后驱车在坡

上起步会更从容。

雪地行驶：在摩擦力很小、容易打滑的路面，后驱车比前驱车更难控制。现在随着驱动防滑系统(ASR)和ESP等电子系统的广泛应用，后驱车的稳定性已大大提升。

董哲说：“一款车选择前驱还是后驱，是由性能、结构和成本等很多因素共同决定的，不能简单地谁比谁更好，应该根据个人的购车需求选车，不用特别纠结买前驱还是后驱。”

据了解，车友群采用自愿加入的方式，为广大家员提供汽车销售与咨询、维修保养、汽车美容装潢、汽车用品选购及保险、二手车、汽车金融分期、用车提醒、自驾游等一系列汽车服务和异业联盟、会员活动、资源整合、平台搭建等增值服务。有意向合作商家可直接

拨打手机15603751862与平顶山日报社汽车工作室联系。

如果您想加入车友群，可直接扫描“平顶山日报社汽车工作室”的微信二维码，或者在微信上搜索群主微信号2271793669添加为好友后，便会被群主邀请入群。(代桂平、娄刚)

