



# 他一着急，反而让顾客更信任了

□记者 娄刚文 李英平/图

在采访旭龙别克4S店销售员刘浩源的过程中，记者脑海里不时蹦出一个想法：“这小子一定招领导喜欢。”首先是实在，记者让他讲下求学经历，他第一句话是“我在村里上的幼儿园”，但就此以为他笨笨的就错了，交流中，他良好的记忆力、有条不紊的表达能力和不可多得的耐心，都令记者印象深刻。

## 曾被郑州别克4S店拒绝

刘浩源今年25岁，老家在郟县薛店镇东关庄，下面有一弟一妹。因家中经济条件不好，他想早点参加工作赚钱，2010年初中毕业他报考了漯河第一中专，学机电专业。2013年，他到厦门一家工厂实习，规定每天工作8小时，实际上每天都要加班，而工作又很枯燥，人完全是工具，没有自己的生活，干了半年他就感到难以忍受。之后他回到漯河读了大专，但因为有过前期的经历，毕业时他放弃了学校分配的工作，跟一位在无锡打工的同学取得联系，到当地一家汽车修理厂做了钣金工。

在无锡工作的第二年，他基本上掌握了钣金技术，但实在不习惯一天三餐吃米饭，特别想吃家乡的面食。正好，他同学也想回河南发展，两人一商量，就到了郑州，在一家丰田4S店做钣金工。干了两年，他又有了新想法：“做钣金工一般月薪在5000元左右，但是工作环境还是太封闭，做汽车销售可能会改变我这种比较内向的性格。”

他的同学在他之前做了售后顾问，他也想去，但店里没有职位了。于是他到当地一家别克4S店应聘，却被店方以“只招有工作经验的”为由拒绝，4S店怎么会不要新人呢？后来他想可能是他太内向，面试的时候没有发挥好，人家觉得他不适合。后来他应聘到这家店旁边的某国产品牌4S店，做起了汽车销售。他在这家店干



刘浩源阳光、自信，并有不可多得的耐心。

了一年，基本上适应了销售工作，但是这家店生意不好，到店顾客太少，他感到进步不大。这时，他奶奶有病了，他就在平顶山找份工作，这样离家近，能常回家看看。

## 像学生时代一样早起背参数

2018年3月，他在网上看到了旭龙别克的招聘启事，马上联想到曾被别克拒之门外的经历，似乎是为了解开这个心结，他立即登门应聘。

面试时，经理问他：“你在销售中曾经遇到的最大困难是什么？”他说：“性格内向害羞，有时候给顾客介绍车辆时甚至不敢看顾客。”于是，一进店经理就专门安排他在全体员工晨会上讲话，培养他当众讲话的勇气和自信，很快，他就不再害怕公开讲话了。

他很感激领导给他的锻炼，就下决心干出名堂，当时店里有8款车型，为了掌握这8款车型的参数，他不仅晚上睡觉前背，还一大早就起床，背一个半小时的参数再去上班。他的刻苦努力，加

上之前做钣金工时对车辆的熟悉，让他只用了一个星期就掌握了8款车型的全部参数。

进店后的第一个月，他的顾客接待量就在所有销售员中达到了数一数二的位置。“2018年3月20日，我来的第12天，接待了一对父子顾客，父亲相中了别克，儿子相中了另外一个品牌，给他们介绍完，还算了一下价格，但儿子还是要去看他相中的那个品牌，结果那家店的销售员在给他计算价格时少算了一项，最后才发现，爷俩觉得对方不实在，就又回到我们店，从我们店买了车。”刘浩源回忆，当时他还不熟悉价格政策，全程在师傅的帮助下完成了交易。

## 两种表现，顾客都信任他

“2018年4月3日，我才真正自己卖出第一辆车。”刘浩源说，当天他接待了两位顾客，和顾客谈完，他上楼向领导申请价格，回来时发现他的两个顾客和师傅的顾客坐在一起，他师傅也不在，很明显，两拨顾客交换了各自的价

格，师傅的顾客还撺掇他的顾客跟自己合买。

他走近后，他的两位顾客说他的报价太高，表示要找他师傅买。刚开始他没反应过来，错以为三位顾客是一起来的，分头找两个销售员打听价格，当时就急了，说“哥你不能这样啊，你们不能在我这儿探探价格再找别人买呀”，嗓门可能有点高，他师傅听见走了过来，问清情况后，向顾客表示可以同样的价格出售。顾客也很爽快，话不多说就在他那儿订了车。刘浩源有点想不通：“自己都上火了为啥顾客还在我这儿买车呢？”事情过去一段时间，双方熟悉后，顾客才告诉他，自己也是做珠宝生意的，懂销售员的心理，那种情况生气其实是很真实的，反而让人觉得很实在。

去年5月的一个星期天，店里来了一位老年顾客，当时其他人都在忙，刘浩源就上前打了招呼，刚开始他还以为顾客是来保养车辆的，一问才知道顾客已经退休，要给在郑州工作的儿子买辆车。他就开始介绍，这位顾客性格非常内向，销售员不问就不主动说话，他也很耐心，讲一会儿就停下来问问顾客是否听明白了，顾客点头他就介绍下个功能，顾客不吭声他就换一套浅显的语言再讲，就这样讲了一个多小时，后来展厅噪音比较大，两人又坐到车里继续讲，这时顾客也不那么拘谨了，主动问他一些问题，又讲了一个多小时。“总共讲了两三个小时。我为啥记这么清呢？那天我正好牙龈发炎了，回到家嘴巴都肿了。”

后来得知，这位顾客在郑州也看了同款车型，比平顶山要便宜3000元。他只能尽力争取，最大限度地给顾客优惠，有一次店里做促销，他赶紧把顾客请到店里，结果价格一出来仍然比郑州贵了2000元。最后顾客对他说：“小刘，我对你很信任，虽说比郑州贵了2000元，但听你的，维修、保养在平顶山还是比较方便，就在我这儿买吧。”

## 三四线城市能否挑起车市大梁

本报讯 据《经济日报》报道，日前，工信部副部长辛国斌在回应“汽车销量28年来首次负增长”要保持乐观的同时，专门强调未来三四线城市需求会不断释放。

事实上，近一两年来，三四线城市汽车市场潜力已经开始逐步释放，汽车消费不断“下沉”，三四线城市将成为未来支撑汽车产业发展的主要力量。

从人口基数来看，三四线城市人口红利趋势明朗。伴随着大城市的功能疏解，不少人口和产业转移到周边地区，降低了一二线城市人口密度。三四线城市的发展由此得以进一步提高，同时国家宏观调控政策也将推动“低线城市”经济发展与居民收入增长。

从群体特征来看，三四线城市的年轻人大多受过高等教育，消费观念更加开放，关心自身消费需求的实现；同时，三四线城市消费群体又没有像一二线消费群体一样被高房价“透支”。因此，三四线城市年轻群体的消费能力、消费意愿开始逆袭。

可以说，我国正迎来区域间梯次呈现的消费升级，居民消费能力正从一二线城市向三四线城市转移。加上三四线城市没有限号政策，消费趋势在汽车消费领域表现得尤为明显。

从购车需求来看，随着大量人口进入三四线城市，买房置业的需求得到有效释放，加之去库存的政策红利，一二线城市房地产销售降温，三四线城市崛起，三四线城市的拥堵程度亦在快速上升。而且，三四线城市居民相较一二线城市，生活节奏更慢，自驾游、走亲访友、接送孩子等刚性需求更高。

在中国很多三四线城市，用车需求远远没有得到满足，这对于车企来说也是重要的机会。”全国乘用车市场信息联席会秘书长崔东树表示。

目前，很多汽车品牌都开发了2S店或是准4S店扩展到县级市甚至更小的城市。随着2017年新《汽车管理销售办法》正式实施，降低了汽车销售公司的门槛，三四线城市的消费者将拥有更多品牌与服务的选择，这会满足三四线城市对汽车日益增长的需求，引导车辆更新换代，在促进新车及二手车消费层面将起到积极的作用。

汽车电商已开始蜂拥进入三四线城市。以神州买车、弹个车、毛豆新车为代表的汽车新零售平台，在消费风口刚刚开启之际，就开始携资本、技术和品牌号召力入场。

同时，汽车金融也将大有作为。如今，汽车金融市场中衍生出了许多创新模式。例如，“以租代购”就是为消费者提供长租服务，通过逐月支付车辆租金，待租期满一定年份后，企业将车辆所有权过户给客户，这一模式实现了产权和物权的分离，用户在用车期间，还可选择更换车辆，此举意味着对用户购车风险的降低，也更符合三四线城市用户的消费能力。（刘瑾）

## 蔬菜滞销愁坏菜农

# 爱心车行伸援手 环卫工人领菜忙

本报讯 “这些爱心企业太好了！今天领到了免费的大白菜，特别高兴！”昨日，我市新华路北段的环卫工人爱心粥铺前喜气洋洋，环卫工人李师傅扛着刚刚领到的一麻袋大白菜笑着对笔者说。当天，大行汽车集团旗下的平顶山世纪丰田、华天大众、吉祥地大众和宝莲升宝马联合为环卫工人免费送上了800多公斤萝卜和1200多公斤大白菜。

早上6点左右，天还没有亮，满载2000多公斤蔬菜的平板货车就停靠在了新华路与平安大道交叉口的爱心粥铺门前，大行汽车的员工备足了麻袋，为现场的环卫工人免费分发蔬菜。“快到年关了，这些企业给咱们环卫工人送来爱心菜，真是太好了！”现场60多位环卫工人自发组织起来，装菜、分发，忙得不亦乐乎。

当天上午7点多，环卫工人的爱心蔬菜分发完后，车行工作



工作人员在现场分装蔬菜

人员又为环卫工人送去了棉手套，同时工作人员还从车上抬出了大米和食用油，赠予爱心粥铺。“爱心粥铺常年为忙碌在鹰城街头的环卫工人服务，店员都很不容易。到农历年底了，这是我

们的一点心意，以表达我们的敬意。”平顶山世纪丰田4S店市场经理杨志伟如是说。

据杨志伟介绍，这些爱心菜购自叶县史堂村的滞销农户。今年市场上萝卜和白菜的价格很

低，村民的销售渠道又很单一，菜卖不出去，又雇不起工人采摘，快要烂在地里了。

1月20日，平顶山世纪丰田4S店从扶贫驻村工作人员处了解到蔬菜滞销的消息后，安排人员到现场核实。经多方联系，制订了由企业采购、向环卫工人免费发送爱心蔬菜的计划。

1月21日，平顶山世纪丰田、华天大众、吉祥地大众和宝莲升宝马联合行动，安排货车前往叶县史堂村菜农家里收购萝卜和白菜，并于昨日清晨安排工作人员为环卫工人免费发放。

爱心车行的这一行为，不仅帮助菜农解决了蔬菜滞销的难题，而且让一线环卫工人领到了过年的蔬菜，可谓一举两得。杨志伟表示：“实实在在为需要帮助的菜农服务，为辛勤工作在一线的环卫工人服务，这与车行的公益初衷不谋而合。”★（李莹文/图）