



三个月零销售,他不放弃

□记者 娄刚文 李英平/图

岭洋 WEY4S 店销售员宋家奇今年 22 岁,说话办事干脆利落,待人接物中表现出较高的职业素养,所以当他坦然讲出有三个月连续零销售的经历时,记者先是有些吃惊,转而又多了几分钦佩。

找自己喜欢的品牌做销售

宋家奇原籍南阳内乡,父母务农。他上高中后学习成绩还不错,一直处于上升趋势,因在平顶山有一个姑姑的关系,高三那年他转学到了市实验高中。他在内乡老家上学时环境比较自由宽松,市实验高中那种紧张而又压抑的学习氛围让他非常不习惯,很长时间都找不到学习的感觉,正好当年有一项“单招”的高考政策,即“只报一个学校,可以不用参加高考”,于是他头脑一热,报考了郑州一所大专院校的汽车检测与维修专业,那是 2015 年。

进校不久,他在校外餐馆做了兼职,每个月能赚一千元,不多但足够他交女朋友了。第三年实习期,他跟着父亲到浙江打工,在一家小印刷厂切纸,这个活儿特别累,也没有什么技术含量。几个月后他返校拿毕业证时,顺便辞了这份工。

2018 年他又回到了平顶山,看望姑姑的同时也想找份工作。当时他一边考驾照一边在餐馆打工,还一边在网上投递简历。因为之前对 WEY 品牌有一定了解且本人比较喜欢,他特别留意本地 WEY 品牌 4S 店的招聘信息,最终于当年 8 月底入职岭洋 WEY4S 店。

亲手捡到被顾客扔掉的名片

对于新手来说,顾客进店后怎样接待,容易有两个误区:一是



22 岁的宋家奇说话办事干脆利落,待人接物中表现出较高的职业素养。

怯生不敢主动说话,顾客问了才敢说;二是热情过火,不管顾客需不需要,只管介绍。刚进店时,宋家奇就是这样一个人“傻白甜”,他性格热情,再加上卖车心切,总觉得每个进店的人都要买车,总想讲得精彩一点来打动顾客,但正讲着,一些顾客就会说“好,我知道了,不用介绍了”,让他心里很失落。进店不久的一次车展上,他给顾客递了很多名片,后来他到别的展位参观时,竟然在地上发现了自己的名片,他捡起来的同时在心里叹气:“唉!又浪费了一张名片。”

接受培训以及请教了老销售员后,他的分寸感好了许多,他会主动和顾客打招呼,但会在和顾客交流中做需求分析,然后再确定下一步做什么;他向顾客要电话时会先保证“不会多打”,这样一般顾客都会把电话留给他。

去年 9 月份的车展上,他接

待了一位顾客,双方留了电话,加了微信,几天后顾客跟他说要看车,最好是星期一,其实星期一是他轮休,不过既然顾客说了,他就答应了,星期一正常上班,但顾客却突然临时有事说来不了,他不免有些失望。11 点左右,店里来了一位鲁山的顾客,他接待后双方谈得很顺利,第二天顾客一大早就到店把车买了。交车时他发现车辆保险杠上有一块划伤,就主动告知顾客,征得对方同意后更换了保险杠,看到顾客没有介意他心存感激,让顾客先去吃午饭,顺便把车给洗了一遍。

第二天,早先那位爽约的顾客也到店把车订了。结果头一个月就卖了两辆车,店里当月就给他转正了。

对失败,他有反思

仿佛第一个月把运气用完了,接下来的 10 月、11 月、12 月份,

他连续三个月没有卖出一辆车。

去年 10 月份,一位女顾客和他谈了两次之后,到店试驾,从各种迹象判断,这位顾客的购车意向很高,乐观的话如果试驾感觉不错当天就能提车,但不巧的是,当天试驾车辆正好下乡去做推广活动了,刚入职的他不知道应该怎么做,只能向顾客表示了歉意,然后顾客就离开了。第二天,他再给顾客打电话,顾客没有接,又过了几天,当他打通电话,才知道顾客已经买了其他品牌的汽车。

记者问:“这件事如果放到现在,你的应对会有什么不同?”他说,我会请示领导,问是否可以动用展厅中的车辆让顾客试驾,或者给试驾车的驾驶员打电话,催他回家,同时想办法留住顾客,总之,应该让顾客知道我做了最大的努力。

去年 11 月份,他在车展上接待了一位顾客,之后这位顾客多次主动约他谈,表现出很强的购车意向。最后一次,双方约定到店谈,但最终双方因 1 万元的价格差谈不拢,不仅交易告吹,顾客还觉得被他忽悠了。

怎么会这样呢?宋家奇现在分析,这跟他追求“简单化”的销售风格有关,他喜欢让顾客报价,然后再让顾客交意向金,然后再拿着意向金找领导申请价格,这次就因为顾客砍得太多领导没批。实际上顾客头天晚上报的这个价格他清楚,但是他没有审慎评估领导批准的可能性,第二天仍然把顾客约来,给顾客以“可以成交”的错觉,最终不仅交易告吹,还给顾客留下了不好的印象。

记者问他三个月零销售是啥感觉,“灰心、纠结,想放弃。”他说,“但想了想还是坚持了下来,既然人家都能把车卖了,那我也能卖。另外我觉得,这种经历对我的能力会是一种很好的锻炼。”

2018 年汽车及零部件投诉量居首

本报讯 中国汽车产销量连续 10 年蝉联全球第一,随之而来的产品质量问题也备受关注。近日,中国消费者协会(以下简称中消协)发布了 2018 年全国消协组织受理投诉情况分析,根据投诉性质来看,售后服务问题占比 29.24%,质量问题占比 25.69%,这两项约占全年投诉量的 55%。而在具体商品投诉中,投诉量居前五位的分别为汽车及零部件、通信类产品、服装、食品、鞋等,其中汽车及零部件投诉量 27456 件,位居具体商品投诉量首位。

事实上这已经是汽车及零部件连续第二年投诉量居首,其在 2017 年的投诉量曾达到 34063 件,首次超过了通信类产品的投诉量。不过相比来看,汽车及零部件在 2018 年的投诉量比 2017 年减少了约 6600 件,这也是汽车及零部件逐渐向规范驱动的一个表现。

截至目前,中消协官方并未公布 2018 年汽车及零部件投诉中的主要问题,但 2017 年曾提到一些具体投诉问题,包括在销售时隐瞒刚蹭、补漆、漆皮受损等汽车真实情况,甚至有事故意,问题车二次销售的现象;汽车出现电瓶没电,提车 3 个月就出现自动熄火等质量问题;汽车维修技术不过硬,维修服务质量差,多次送修仍不能排除故障;擅自使用劣质价廉的汽车配件;贷款提车时被加收金融服务费;合同纠纷等。

显然,作为出行体验和人身安全的重要载体,汽车质量及服务问题的解决至关重要,虽然汽车保有量的快速增长是导致消费问题多发的原因之一,但汽车及零部件本身在服务质量上的确亟须提升。(才丽媛)

警方提示:春运出行,谨防车辆盗窃案件

新华社成都 1 月 23 日电(记者 轩玉珏、侯鸿博)春节将至,选择用开车的方式走亲访友以及外出旅游的人也越来越多。警方提示,春运期间是盗车案件高发期,广大车主要加强车辆防范意识,做好安保工作。

近日,成都市民张先生向警方报案,自己的一辆丰田汽车停在路边仅两小时后被盗。警方调取监控后发现,盗取张先生车辆的小偷在张先生锁车时按下了电子干扰器,使得电子锁失效,待张先生离开,小偷便将汽车偷走。

成都市公安局高新分局石羊派出所民警向必松提醒,车辆盗窃案频发发生与车主的粗心大意有很大关系,车主停车时一定要养成锁车后再用手拉一下门把的习惯,确定门已经锁牢后再离开。

警方提醒,春节期间盗窃团伙活跃,汽车盗窃类案件往往发生在凌晨,建议广大车主停车尽量选择有人看管的正规停车场,车主不在车内时,要检查车窗、天窗等是否关闭,短暂离开也要熄火拔钥匙。同时,贵重物品、现金、手机、电脑等尽量不要放在车上,做好车辆防盗。



冷洋 WEY 旗舰店举办车友会活动

1 月 20 日,平顶山冷洋 WEY 旗舰店在建设路西段神马润泽园酒店举办了“因 WEY 有你,感恩相伴”车友会活动,近 200 位车友共聚一堂。平顶山冷洋 WEY 旗舰店不但为车友友们准备了美食,还安排了精彩节目,并进行了幸运抽奖活动。★ 李莹 摄

十部委发布六项措施促汽车消费 持续优化新能源车补贴结构

人民网北京 1 月 29 日电(王晴)1 月 29 日,国家发展改革委、工业和信息化部、民政部等十部委联合发布了《进一步优化供给推动消费平稳增长 促进形成强大国内市场的实施方案(2019 年)》(以下简称《方案》)。《方案》指出,将通过六项举措促进汽车消费,从而更好满足居民出行需求。

《方案》提出,将有序推进老旧汽车报废更新。按规定放开报

废汽车“五大总成”再制造再利用。有条件的地方可依托市场交易平台,对报废国三及以下排放标准汽车同时购买新车的车主,给予适当补助。对淘汰更新老旧柴油货车、推广使用新能源汽车等大气污染防治措施成效显著的地方,中央财政在安排相关资金时予以适当倾斜支持。

新能源汽车补贴方面,将坚持扶优扶强的导向,将更多补贴用于支持综合性能先进的新能源

汽车销售,鼓励发展高技术水平新能源汽车。落实新能源货车差别化通行管理政策,提供通行便利,扩大通行范围。

《方案》要求,稳步推进放宽皮卡车进城限制范围。在评估河北、辽宁、河南、云南、湖北、新疆 6 省区放开皮卡车进城限制试点政策效果基础上,稳妥有序扩大皮卡车进城限制范围。

《方案》提出,将加快繁荣二手车市场。进一步落实全面取

消二手车限迁政策,严防限迁政策出现回潮。对二手车经销企业销售二手车,落实适用销售旧货的增值税政策,按 2% 征收增值税。

此外,《方案》还要求,进一步优化地方政府机动车管理措施。已实施汽车限购政策的地方,要结合本地实际情况,优化机动车限购管理措施,有条件的地方可适度盘活历年废弃的购车指标,更好满足居民汽车消费需求。