

## 选手情境

### 1. 任务描述

选手担任销售顾问根据情境开展销售作业，在客户的配合下运用销售技巧按照销售流程和操作规范完成本次销售作业，过程中的信息需录入到“汽车销售流程管理考核系统”中。任务主要包括电话邀约、销售接待、需求分析、车型介绍与异议处理、试乘试驾、一条龙服务推荐、报价成交、车辆交接等销售全流程。

※注意：试乘试驾、新车交付环节的图片需要使用 PAD 拍照上传。比赛过程中，假定店内所有车型、所有颜色均有现车。

### 2. 情境信息

#### 基础信息：

2022 年 8 月 20 日，临沂市迈通万驰汽车销售服务有限公司的销售顾问根据销售工作安排，主要负责该品牌新能源车辆销售，通过官网留言池获取相关销售线索，邀约客户到店后接待客户并开展销售活动。

销售类型	网上留资跟进	邀约形式	电话主动邀约
客户类型	意向客户		
配合程度	电话邀约环节：客户在赛场旁边配合，答应到店看车 上场配合：待销售顾问准备好销售工具起身迎接，客户上场 客户话术：客户会按照竞赛要求进行相应对话，提出的疑问所有选手保持一致		

#### 客户信息：

客户姓名：赵洋

客户职业为：企业职员

购车需求：通过与客户需求分析获得

购车用途：通过与客户需求分析获得

关注竞品车型：丰田亚洲龙 2022 款双擎 2.5L 豪华版

#### 店内销售政策：

购车优惠	32500 元	优惠条件	店内上牌（500 元）、店内上商业险	
按揭套餐	贷款机构	首付比例（%）	贷款年限（年）	贷款利率（%）
	一汽大众厂家金融	50	2	5.6
		30	2	5.0
	中国交通银行	30	3	6.9
		30	1	4.5

		30	2	5.8
		30	3	7.7
	平安普惠金融	30	2	6.0
		30	3	8.2
		20	5	11.0
按揭优惠政策	办理贷款赠送价值 5800 元装饰装具，如下：			
	全车贴膜（威固）	座垫（尼罗河 NILE）	方向盘套（五福金牛）	
	脚垫（五福金牛）	后备箱垫（五福金牛）	行车记录仪（小米）	
保险	保险公司：太平洋保险、中国平安保险、中国人民保险			
套餐	险种		保额	
基础保障套餐	机动车交通事故责任强制保险		——	——
	机动车损失保险		购车发票金额	无绝对免赔率
	机动车第三者责任险		50 万元	无绝对免赔率
经济保障套餐	机动车交通事故责任强制保险		——	——
	机动车损失保险		购车发票金额	无绝对免赔率
	机动车第三者责任险		100 万元	无绝对免赔率
	车身划痕损失险		2000 元	——
全面保障套餐	机动车交通事故责任强制保险		——	——
	机动车损失保险		购车发票金额	无绝对免赔率
	机动车第三者责任险		200 万元	无绝对免赔率
	机动车上人员责任保险（司机）		10000 元/座	无绝对免赔率
	机动车上人员责任保险（乘客）		10000 元/座*4 座	无绝对免赔率
	车身划痕损失险		5000 元	——
延保套餐	延保一年：2500 元			
	延保两年：5000 元			
※注：请根据客户意向车型的价格提前计算好各按揭套餐和保险套餐的大致费用，供介绍时使用。				

## 人员信息：

岗位	姓名
销售顾问	高幸
试驾负责人	高幸
收银员	张帅
交车人	高幸

## 成交信息：

收款时，邀请客户交纳首付款，并告知客户需要为其办理上牌、分期等相关

手续，客户提车时间为 8 月 27 号，销售人员为客户办理交车相关事宜。

**※注：客户会配合离场**

**车辆交付：**

车辆交付前需选手主动电话邀约客户到店提车，确定客户到店时间，做好车辆交付准备。

**※注：客户会配合再次入场**

**注意事项：**

话术组织及具体进行哪些环节由选手自行决定。当竞赛倒计时结束或裁判宣布竞赛结束时，选手则不可再进一步开展业务流程，应回到等候区，统一离开竞赛场地。