

裁判情境

一、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
		30	3	6.9
	中国交通银行	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			

二、客户基本信息

客户姓名：	赵洋	身份证号	371312199312133816		
客户年龄：	28 岁	职业：	企业职工	购车预算：	23 万元
购车经历：	自己名下没有车，这次想给自己买一辆				
购车用途；谁主要开；主要跑的路况；有没有车库；贷款还是全款？	开车带客户看房，这种商务情况比较多；主要自己开；主要市内开车；没有固定车位车库；贷款				
购车关注点：	大众的品牌				
看重(关注)的性能(表现)：	在性能方面更看重安全性和舒适性（如果没问性能，在介绍图册之前要主动说出了）				
意向车型：	迈腾 GTE 插电混动 2020 款豪华型				
竞品车型：	丰田亚洲龙 2022 款双擎 2.5L 豪华版				
意向颜色： （外观）	幻影黑	意向颜色：（内饰）		黑色	
客户情景描述：	官网留言客户信息已纳入销售线索，客户在官网留言，有意向试驾，由选手担任销售顾问，主动筛选意向客户，邀约当日到店洽谈，开展新车销售活动。				
一条龙服务需求					
场景话术	场景		回答话术		
	选手询问上牌费时		由你们代办上牌就行了。		
	选手询问相关保险套餐需求时		您帮我推荐一个性价比较高的套餐就可以了。		
	选手询问保险公司时		选择太平洋保险公司		
	选手推荐保险套餐时		满足我的需求就可以的，谢谢。备注:不管选手推哪款套餐，我们都说这句话，不做过多解释。		
	选手询问相关精品套餐需求时，若提前说了赠送精品		你们送的精品已经够多了，我需要的你们都送了，其他的我不需要了。		
	选手询问相关精品套餐需求时，若没有说赠送精品		你们没有赠送的精品么？若说没有，则客户就说不需要了，若说有，就要求介绍一下，不管介绍怎样就说 <u>不需要其他的</u> 了。		
	选手在询问相关延保需求时		延保我就不 <u>考虑</u> 了		
	选手询问相关金融套餐需求时		我最近刚刚发完年终奖，手中资金比较充裕，所以首付想付多一点，贷款年限的话最好短一些，利率低一些，我每个月能承受的还款金额在 5000 元左右，所以你看下有什么符合要求的套餐可以给我推荐一下吗？		

		若选手再次询问，回答想选择一汽大众厂家金融首付 5 成，贷款 2 年。
车款收款		
场景话术	场景	回答话术
	选手问及交定金还是首付款	我直接交首付款
	选手问及车款交付形式	刷卡

附录 1：六方位按需必须介绍内容，下划线为采分点，共 7 分

安全性：

主动安全：

1. 完备的充电安全功能，领先市场标准，（0.5 分）在常规标准基础上的大众标准增加电源接地状态监测、车两侧接地状态监测、防雷击保护、电压插头的温度监测、充电插座的温度监测。采用大众标准开发，并参考其他国际标准，高压安全开发标准严于国家标准。（0.5 分）

2. ESP 电控稳定程序的子功能多达 24 项。（0.5 分） 全系标配 MKB 多次碰撞预防系统，（0.5 分）第一次碰撞后系统自动制动避免二次碰撞，和 MKE 智能疲劳监测系统，（0.5 分）当检测到您当前的驾驶习惯和您平时不一样，就会提醒您去休息。

被动安全

3. 采用 27%热成型钢板（0.5 分）采用激光焊接，采用一体冲压成型车门（0.5 分）有效保护驾乘空间

4. 9 安全气囊（0.5 分）

舒适性：

1. 轴距长，达到 2871mm（0.5 分）空间利用率高，空间宽敞，乘坐舒适（0.5 分）

2. 前麦弗逊，后悬采用多连杆悬架（0.5 分）

整体调校软硬适中，隔振缓冲性能高，兼顾舒适和操控（0.5 分）

3. 全系配备全景天窗，（0.5 分） 全系配备前排座椅加热， 全系配备三区独立空调（0.5 分）

环车介绍异议问题

1. 在第一方位车左前侧介绍时，顾客问：听说迈腾 GTE 是空腔灌蜡的，这是什么意思？有什么好处？

答：空腔灌（注）蜡，就是在车身底部几个空腔中打入一定量的液态蜡（0.5 分），经过特定工艺流程使留在车身空腔内部的蜡形成均匀的保护蜡膜，（0.5 分）令水滴无隙可入，防止生锈，保证了整车良好的防腐性能。（1 分）

空腔注蜡技术不仅很好的保证了车辆的抗腐蚀性能，并且也提高了车辆在行使时的稳定性（0.5 分），因此在行驶时的油耗也相应的有所减少，使得整车的燃油经济性稍好。（0.5 分）

2. 在介绍车右侧时，顾客问：GTE 和亚洲龙都是用的是什么变速器？听说亚洲龙的平顺性要好啊？

答：GTE 是双离合变速器，亚洲龙是 CVT（或说 ECVT、无级变速器都算对）（0.5 分）（两个车有 1 个不会不对就没分）

从理论上讲 CVT 因为是无级变速器，没有换挡冲击的问题，平顺性确实不错。（1 分）（凡是说 GTE 平顺性更好，或说顾客不对反驳客户的 2.5 分全扣）

但是大众双离合变速器的技术非常成熟，经过精心设计制造其平顺性完全符合标准要求。（1 分）同时

换挡速度快等。（后边说一些双离合的优势都算对）（0.5分）

3. 在介绍车左后方时，顾客问：GTE 轮胎规格是什么的，数字和字母都是什么意思？

答：215/55r17（1分）轮胎 215/55r17 指的是：215 表示轮胎断面宽度（0.5分），单位是 mm；55 是扁平比，即轮胎胎壁高度和轮胎断面宽度的比例，55 代表百分之 55；（0.5分）r 是英文 radial 的缩写，表示轮胎为辐射层结构，子午线轮胎（0.5分）；17 是轮辋的外径，单位是英寸。（0.5分）

一条龙服务问题

1. 报价成交，在选手给出优惠之后，顾客再压价，问：我和你们总经理张鹏是高中同学，你再给便宜点吧。（3分）（顾客说谎型异议）

答：您和王总同学啊，真是缘分。那您到他的店来照顾生意，肯定是对他为人处世经营理念的认可啊。（1分）（顺承）

张总一直跟我们讲，顾客就是衣食父母，很多老乡朋友同学亲人都来我们店购车，我们也要把最优质的车以最优惠的价格给到您。（1分）（过渡）

汽车是大件商品，价格政策在给客户最大优惠的同时肯定是稳定而一致的，我们店是临沂的老牌一汽大众店，价格优惠统一，我给您的是绝对是最优惠的价格。您放心，绝不会像路边摊一样买完让你产生吃亏的感觉。（1分）（决绝）

要点：先顺承，再委婉过渡到坚决拒绝。凡是再优惠的、让去找经理的、经理已经打过招呼的均 3 分全扣。话术没有承接转折过于唐突生硬拒绝 3 分全扣。

2. 在办理完贷款时，顾客问：从你内心你是希望我全款还是分期呢？给我办这一份贷款你能拿多少提成啊？（疑心重重型异议）

答：1. 赵先生（女士），这个选择的决定权最终在您，（0.5分）您要充分考虑自己的情况提出需求，（0.5分）我们可以根据您的需求提供一些专业性的建议，（0.5分）您今天的选择就比较专业合适。（委婉而坚定地告知选择在你，这种类型的顾客抱怨重，别惹火烧身，话术策略自己退后，顾客自主）

凡是直接说我希望你全款或分期没有解释的 1.5 分全扣，后边有解释说根据你的需求我这样建议的酌情给 0.5。

2. 关于提成是这样，我们一条龙服务的收费都是明示的，这个相关部门都有规定，我们店为了让利于顾客都是少于规定标准甚至是免费的，尤其是新能源车，服务是为了让您有更好的购车体验，疫情期间，多为您跑跑腿，让您方便快捷地开上新车，这才是我们的最终目的。（转移，不提个人收入，突出服务和店的人文情怀）（1.5分）

凡是不答或说不便告知或隐私别问等话术对抗的 1.5 全扣；说提成为 0 或具体数或提成不多等的结合后边解释，解释合情合理话术顺畅的酌情给 0.5，没有解释或话术混乱 1.5 全扣。不提提成但转移话术混乱的酌情给 0.5。

3. 提到保险时，顾客问：我开车一向小心，保险是不是可以不买了？因为一提到保险我就来气，前几年买了份寿险，投了 10 万结果得 100 岁才能取出来，你看我能活 100 岁吗？

答：您这精气神，肯定长寿。（1分）说不能或不答，0 分，能活 100 或其他岁数的 0.5（话术不高级）

1. 交强险必买，否则无法上牌上路，这是国家为了保障第三者受害人的利益强制实施的法规。（0.5分）

2. 车险属于财产险或责任险，和您买的寿险完全不同（和顾客不良体验及时切割）（0.5分）

汽车保有量增加，意外事故增多；自然灾害频发，车损概率加大。为了补偿意外事故和自然灾害可能造成的车辆损失，购买车损险是明智的。（0.5分）

一旦驾车造成第三者伤亡或财产损失，就可能承担高额赔偿责任，买了第三者责任险就会很大程度转移风险，大大降低自己的赔付。（0.5分）总之购买车险是汽车时代避险的最佳方法