

客户情境

1. 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				
驾龄	10 年	婚姻	成家，有个 2 岁女孩		
购车用途；谁主要开；主要跑的路况；有没有车库车位；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；原来开过朗逸				
购车关注点：	大众的品牌				
看重（关注）的性能（表现）：	<u>在性能方面更看重安全性和舒适性</u> （如果没问性能，在介绍图册之前要主动说出来）				
意向车型：	迈腾 GTE 插电混动 2020 款豪华型				
看过什么车？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。				

2. 客户需求

(1) 电话邀约需求		
场景话术	场景	回答话术
	选手询问看哪款车时	就看我网上填的那款，迈腾 GTE 插电混动 2020 款 GTE 豪华型
	选手询问是否需要试驾时	试驾
	选手询问大概什么时候购车	价格合适现在就能订
	选手询问何时到店时	我现在就过去吧
(2) 一条龙服务需求		

场景话术	场景	回答话术
	选手询问上牌时	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 <u>性价比较高的</u> 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 <u>不考虑</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。
(3) 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

3.客户异议

- 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？
- 2.在介绍车左侧时，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？
- 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？

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。
- 2.在选择完贷款后，顾客问：小高我问你，从你内心讲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？
- 3.提到保险时（刚介绍保险时），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？

4.客户试乘试驾反馈（全是非常满意）

序号	试乘试驾反馈问题	是否满意	意见与建议
1	车辆启动及怠速	非常满意	无
2	车辆起步情况	非常满意	无
3	车辆加速性能	非常满意	无
4	车辆转弯性能	非常满意	无
5	车辆制动性能	非常满意	无
6	车辆行驶操控性	非常满意	无
7	车辆乘坐舒适性	非常满意	无
8	驾驶视野	非常满意	无
9	静音性	非常满意	无
10	音响效果	非常满意	无
11	空调效果	非常满意	无
12	按键便利性	非常满意	无
13	内部空间	非常满意	无
14	内部工艺	非常满意	无
15	内部造型	非常满意	无
16	对陪同驾驶人员是否满意	非常满意	无
17	对本店试乘试驾服务是否满意	非常满意	无