

汽车市场部实习报告汽车营销实习报告

前言：随着我国经济的飞速发展和人民生活水平的不段提高,人们的消费观念和消费需求也在不断发生变化.汽车作为高档消费品越来越受到年轻一代和事业有成的人群的青睐.近年来汽车贸易企业在沈城犹如雨后春笋迅速的发展.汽车贸易公司的形式一般都是从外国引进的“4S”店形式.在国内汽车销售市场还不算饱和的情况下,这种以店销为主的方式占了销售量的90%以上,只有少量车型如:微型客车、小型客车、重卡、厢货等销售商在人员推销方面下了很大功夫,而轿车走的都是店销形式.而在全面建设小康社会的今天,汽车已进入越来越多的百姓家庭,成为普通人出行的代步工具。一. 实习目的:

- 1 了解市场营销的概念、一般原理、基本内容;
- 2 了解企业战略规划的内容和编制程序,基本掌握其制定方法;
- 3 掌握汽车消费市场营销环境分析和消费者行为分析的方法;
- 4 了解汽车市场调研和预测的内容,掌握汽车市场调研和预测的方法;
- 5 了解汽车市场营销战略和计划的内容,基本掌握汽车市场营销战略和计划的编制方法;
- 6 掌握汽车产品策略、价格策略、分销渠道策略、促销策略的内容,基本掌握其一般技巧,能针对具体的汽车产品和消费对象制定相应的营销组合策略

二. 时间: 2012年1月2日——1月6日

三. 地点: 黄石北京现代4S店

四. 公司组成: 销售部维修部财务部综合办公室五. 实习内容:

- 1、汽车销售实习;
- 2、汽车销售商务操作实习;
- 3、编写汽车市场营销战略和计划。

六. 实习过程

一 汽车销售实习和汽车销售商务操作实习 1 汽车销售流程图:

接待——咨询——车辆介绍——试乘试驾——报价协商——签约

成交——交车——售后跟踪

1. 接待：接待环节最重要的是主动与礼貌。销售人员在看到有客户来访时，应立刻面带微笑主动上前问好。如果还有其他客户随行时，应用目光与随行客户交流。目光交流的同时，销售人员应作简单的自我介绍，并礼节性的与客户分别握手，之后再询问客户需要提供什么帮助。语气尽量热情诚恳。

2. 咨询：咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问必须耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

3. 车辆介绍：在车辆介绍阶段最重要的是有针对性和专业性。销售人员应具备所销售产品的专业知识，同时亦需要了解竞争车型的情况，以便在对自己产品进行介绍的过程中，不断进行比较，以突出自己产品的卖点和优势，从而提高客户对自己产品的认同度。

4. 试乘试驾：在试车过程中，应让客户集中精神对车进行体验，避免多说话，让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。

5. 报价协商：通常就是价格协商，销售人员应注意在价格协商开始之前保证客户对于价格、产品、优惠、服务等各方面的信息已充分了解。

6. 签约成交：在成交阶段不应有任何催促的倾向，而应让客户有更充分的时间考虑和做出决定，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时，销售人员应努力营造轻松的签约气氛。

7. 交车：要确保车辆毫发无损，在交车前销售员要对车进行清洗，车身要保持干净。

8. 售后跟踪：一旦汽车出售以后，要经常回访一下顾客，及时了解顾客对我们汽车的评价及其使用状况，要提醒顾客做保养。

2 销售技巧：

认识汽车消费者

要开发新客户，应先找出潜在客户，而潜在客户必须多方寻找。

增多潜在客户的渠道：

朋友介绍参加车展举办的各种试乘试驾活动驾校、汽车俱乐部、汽车维修厂等汽车潜在客户集中的单位或场所老客户介绍售后服务人员介绍电子商务，汽车相关的网站论坛电子邮件直邮 DM 直邮 DM 也是帮助您大量接触客户的一个好办法。

销售信函电话

电话最能突破时间与空间的限制，是最经济、有效率的接触客户的工具，您若能规定自己，找出时间每天至少打五个电话给新客户，一年下来能增加1500个与潜在客户接触的机会。

建立顾客档案：更多地了解顾客

如果顾客对你抱有好感，你成交的希望就增加了。要使顾客相信你喜欢他、关心他，那你就必须了解顾客，搜集顾客的各种有关资料。所有这些资料都可以帮助你接近顾客，使你能够有效地跟顾客讨论问题，谈论他们自己感兴趣的话题，有了这些材料，你就会知道他们喜欢什么，不喜欢什么，你可以让他们高谈阔论，兴高采烈，手舞足蹈??只要你有办法使顾客心情舒畅，他们不会让你大失所望。”分析客户需求

客户需求可能会是多方面的，交通工具的背后隐藏着许多实际的需求：身份的

需要；可能是运输的需要；也可能就是以车代步；更可能是圆梦；客户购买动机分析潜在客户的动机从车行的角度来看，应该有五个重要的方面：弄清来意，购买车型，购买角色，购买重点，顾客类型。弄清来意：首先，他们到底是来干什么的 顺便的过路的 如果他开始仔细地看某一种确定的车型，那么看来有一些购买的诚意了购买角色：到展厅一起来的三四个人，只有一个才是真正有决策权的人，那么其它的人是什么角色 是参谋 行家 是司机，还是秘书，还是朋友 购买重点：购买重点还是影响这个客户作出最终采购决定的重要因素。如果他的购买重点只是价格，那么车的任何领先的技术对他来说都没有什么作用；如果他的购买重点是地位，那么你谈任何优惠的价格等因素对他也不构成诱惑。

如何寻找潜在客户

利用“有望客户 PROSPECT、寻找有望客户

PROSPECTING 的英文字母，来说明如何开发潜在的客户： P：
PROVIDE “提供”自己一份客户名单

R： RECORD “记录”每日新增的客户

O： ORGANIZE “组织”客户资料

S： SELECT “选择”真正准客户

P： PLAN “计划”客户来源来访问对策

E： EXERCISE “运用”想象力

- C: COLLECT “收集” 转手资料
- T: TRAIN “训练” 自己挑客户的能力
- P: PERSONAL “个人” 观察所得
- R: RECORD “记录” 资料
- O: OCCUPATION “职业” 上来往的资料
- S: SPOUSE “配偶” 方面的协助
- P: PUBLIC “公开” 展示或说明
- E: ENCHAIN “连锁” 式发展关系
- C: COLD “冷淡” 的拜访
- T: THROUGH “透过” 别人协助
- I: INFLUENCE “影响” 人士的介绍
- N: NAME “名录” 上查得的资料
- G: GROUP “团体” 的销售

接近客户技巧

在开始工作之前，必须要了解市场，必须知道哪里可能有我们的潜在客户，了解潜在客户，他们的工作、爱好，他们经常出入的地方，他们的性格，他们的消费倾向，以及他们与人沟通的方式。只有在至少五个客户，拿着你的名片走进展厅找你的时候，你才有资格正式开始汽车的销售生涯。

前三分钟当一个客户走进汽车展厅的时候，绝大多数的客户首先希望自己可以先看一下展厅内的汽车。把握时机：当客户的目光聚焦的不是汽车的时候，他们是在寻找可以

提供帮助的销售顾问；动作：他们拉开车门，要开车前盖，或者他们要开后盖等，这些都是信号，是需要销售顾问出动的信号。

注意问题：以上这些行为提示我们，在客户刚走进车行的前三分钟还注意问题：不是接近他们的时候，你可以打招呼、问候，并留下一些时间让他们自己先随便看看，或者留一个口信，您先看着，有问题我随时过来。

初次沟通的要点——初步降低客户的戒备，逐渐缩短双方的距离，逐初次沟通的要点渐向汽车话题转换成成熟的销售人员非常清楚，这是客户从陌生开始

沟通的时候，一般不先说与车有关的事情。可以谈刚结束的车展，还可以谈任何让客户感觉舒服的，不那么直接的，不是以成交为导向的任何话题。比如，可以是与客户一起来的孩子，长的真高，多大了，比我侄子可高多了；也可以是客户开的车，或者客户开的车的车牌，您的车牌号码是特选的吧，等等。所有这些话题的目的就是为了初步降低客户的戒备，逐渐缩短双方的距离，逐渐向汽车话题转换。也是你记住与客户同来的所有人这前三分钟也是递交名片的好时候，名字的好时候。让顾客帮助你寻找顾客让产品吸引顾客具体地说：

1、信心

这是个“老生常谈”的问题了。做任何工作，“信心”都是必不可少的。不错，这也是销售人员必备的一种基本素质。而信心来源于哪里呢——信心绝对不是象做“传销”一样，每天疯子般的对自己狂叫什么“你是最棒的，你是最优秀的”之类的话语。信心是来源于你扎实的专业知识和沟通技巧。

作为一名汽车销售人员，汽车和市场营销的专业知识是必不可少的。比如客户对你所推荐的车型提出异议并举例你公司暂没销售或不愿销售的车型时，你必须用有力的证据向客户证明你推荐的车是如何的优于其它车型，而这有力的证据，就是建立于你对汽车行业的熟悉。同时，当一个客户不时的向你提出些专业术语，比如，EDS，GDI 是什么意思呀 如果你不知道，你当然可以说 SORRY。但是，据专家数据分析，一个销售过程中，当销售人员三次以上对客户的问题表示无法当场回答或要寻求同事帮助才能回答时，这个销售的结果 80%会 NG

另一方面，我们所说的沟通技巧也是信心的一种保障。在这里的“沟通”包含了三个方面的内容：与客户的沟通最重要，与同事的沟通不可少，与老板的沟通也需要 沟通的技巧，来源于平时工作不断磨练和对过往工作的不断反思、总结。这里面又引出一个“学习”的话题，事实也是如此，现在各大公司都在提倡要做一个“学习型个人”，要建一个“学习型组织”。我们都知道几乎没有工作是可能几十年不变沿用最初的知识结构来应对。所以，学习的重要性不言而喻，尤其在这样一个日新月异、每天都飞速在变化的竞争社会里。同时，这里要说明的是，学习要有方法 有的人用一年时间可以从汽车销售员做到销售经理，也有的人三年五年仍在做销售员。为何，也许他们都在不断的学习，但其中一个人在学习的同时，更善于思考，更善对过去的每一天做一个总结，然后得出一些有益的东西。这也就是有的人为何学了 $1+1=2$ 后只知道 $1+1=2$ ，而有的人却还知道 $2-1=1$ 是同样的道理。

2、信任

学过营销的人都知道，有一种流行很久的“GEM 吉姆模式”，即作为一个 SALES 要“相信你的公司，相信你销售的产品，相信你的能力”。它的关键词是“相信”，也就是这里所说的“信任”。当一个 SALES 在工作中对自己销售的车型安全性能

都不放心，对自己的公司实力担忧不已甚至怀疑公司能否按时发工资，那么，他是几乎没有可能将车推销出去的。在这里，我要加入一个“相信”：相信你的同事。有人说，影响你一份工作能否顺利完成的因素里面，你用的专业技能，可能仅仅是占了20%，而人际的沟通、关系的恰当处理，可能占了80%。的确如此重要。这句话对那些刚出学校门的人尤其要重视。我们常说“家和万事兴”，你能与同事间保持一种健康良好的关系，这是你成为一名成功的汽车销售员的必经之路。

我还要加入一条“相信”：相信你的老板。这并非是在PMP拍马屁，老板对你超出常人的工作量时，你如果抵触不信任，认为是在给你小鞋穿，那么，想必任务完成的质量也好不到哪里去。有句名言其是很实用：以心换心要取得别人的信任，先试着去信任别人。

3、心态

有一句话，心态决定一切。此话不假，有什么样的心态，你将会有什么样的行动，而行动的后果，则决定你的成败。作为汽车销售人员，心态是非常重要的。良好的工作心态包含了三个方面：

诚实之心，敬业之心，坦然之心。

先说“诚实”之心。其实每个人在生活中或多或少会撒些小谎，但是在工作上，一定不要这样做。对于工作的观点，我是这样建议的：你可以犯工作上的错误，但不要为所犯的错误而撒谎，更不可犯撒谎的错误。心理学家所认为，人天生就具备一种辨别他人是否在说假话的本领。而在与客户沟通时所有的营销成本，“诚实”的成本最小。所换得的回报也可能最高。

然后说到“敬业”。“敬业”可能是我们在找任何一份工作时都会强调自己所拥有的素质。但是，到底怎样才算是敬业之心——没有标准，但它有一个共同点，把你的工作真正当作是自己的事情来做。也有人会这样说：到底有没有必要为一份低薪水的工作“敬业不已”——老板发的薪水是同行业最低的，但劳动强度却很高。这样有必要敬业吗？这样的问题，其实也没有标准答案，我有一位朋友这样建议：拼命的做好工作，让老板觉得你是个他不能舍去的人才，然后再以你的成绩来在同行业谋取更合适的位置，这样成全了自己，也报复了小气老板。我个人对此不作评判，但是，这里提到的一点我完全认同——先做好工作。是的，即使你的目标是跳槽，也先把工作做好。那怕你认为你的“敬业”是你装出来的也没关系——我想如果你能每天都“装着”比别人早上班半小时，多做工作，多干实事，这样老板还有什么话可说呢？我还记得我的一位前辈对我说过的：老板永远都只喜欢那些努力工作的人。

最后再说“坦然”之心。为何要把“坦然”之心放到最后说？并非是“坦然”在心态中占第三位，而是三个方面的话题要说，肯定有个先后，我们是讲工作，不是政党排名，所以，千万不要低估“坦然”之心在工作中的重要性。如果放在最后说真的误导了你，那么，本人在此声明：排名不分先后。“坦然”之心，就是做事坦坦荡荡，处世平实淡然。作为汽车销售人员，可以这样

说，你接触的，绝大部分是有钱人，而且这些有钱人中，通过交流，你可以大致发现他 她 是一名白手起家、或是子承父业，或者中彩之士，更或者她是有钱人的 N 奶 N 等于或大于 2 。这时，很明显的，有的人你会发自内心“真诚”的看不起他 她 ，改在大马路上看到你肯定得“吐”几下口水。但是他 她 都比你我有钱得多，这时，你的“坦然之心”就显得很重要了。记住这样一句话：

汽车市场部实习报告篇二：市场营销汽车店销售实习报告序号：

学号：

实习报告

实习课程名称：专业综合实习

学生姓名：

学院：商学院专业班级：营销 121

校内指导教师： 顾锦芳专业技术职务：教授实习单位： 无锡天华汽车销售服务有限公司校外指导教师：丁建刚职务/职称： 销售经理

实习时间： 2015 年 8 月 1 日?2015 年 8 月 15

日

汽车店销售实习报告

一、前言

随着我国市场经济体制的改革,经济得到快速发展和人民生活水平的不段提高,消费观念和消费需求也在不断发生变化。汽车不仅仅是简单的代步工具,已经成为人们日常生活中不可或缺的组成部分,特别是受到年轻一代和事业有成的人群的青睐。现在是一个市场经济时代,而当前的市场经济早已转到买方市场。怎样了解客户,把生产出来的产品卖给客户,并让客户满意,是当前最需要的一种工作。所以说,在当前,销售工作是必不可收的一种非常重要的工作,而且我也是一名市场营销专业学生,要将自己的所学的专业知识运用到实际,不能空谈。于是我在 2015 年 8 月 1 日走进了无锡天华汽车销售服务有限公司实习。

二、实习目的

1、此次实习的主要目的在于将市场营销这门课程之后把所学的知识运用并领会所学理论的适用性,能更好地理论联系实际深入到各个部门,了解市场营销工作的规律性,找出其中存在的问题及今后发展的主要趋势。

2、更快的适应社会，积累一定的社会生活、工作经验，为将来走上社会工作岗位打下良好的基础。

3、增强自身的各项综合素质素质，了解自身的缺点和不足，学习更多的实战工作技巧，学会与顾客接触、交流。了解公司管理模式，进一步加深对理论知识的理解,进一步熟悉理论和技能在实践中的应用。

4、实习的过程中，了解相关汽车内容。

5、增强实战经验，在实际的买卖活动中学会更多的销售技巧，积累更多的销售经验。

6、学会把握交易洽谈的技巧和实际销售策略； 7、做到合理组合营销策略，找到最有效的营销策略。三、实习要求

1、培养从事汽车销售人员工作的业务能力，了解汽车销售中的日常业务和 workflows。

2、学会怎样做好一个好员工，与销售人员搞好关系，从他们那里学习更多的经验

3、虚心学习，全面提高个人综合素质。在实习中虚心向广大工作人员请教，虚心学习他们的良好品质以及良好的工作作风，提高自己的综合素质，把自己培养成一名优秀的销售人员。

4、理论联系实际，运用平时所养成的素养去解决工作中的具体问题。

5、学会运用相应的销售技巧。

6、培养艰苦创业精神和社会责任感，形成爱岗敬业、热爱劳动的良好品德。

7、为就业做好铺垫，找出自身素质与社会实践之间的差距，并在以后的学习期间及时补充自己，武装自己，为求职与将来的工作做好充分的知识积累和能力储备。四、实习地点及时间

时间：2015.8.01—2015.8.15

地点：江苏省无锡市天华汽车销售服务有限公司五、实习内容

我在公司做了一下简单的培训。了解了一下销售的汽车与本公司的发展历史。与此同时，还要了解车型性能及优缺点。在销售经理丁经理的指导下，循序渐进的加深了对汽车的了解。通过十几天的学习与实践，我从一个对汽车一无所知的门外汉变成了一个具有一定简单专业知识的销售人员。1、汽车销售专业流程

通过学习我知道了汽车销售的8个流程：汽车销售流程图接待——咨询——车辆介绍——试乘试驾——报价协商——签约成交——交车——售后跟踪

1 接待

接待客户一般说的是展厅接待，有两种情况。一是完全陌生的客户拜访，而是已经预约的客户拜访。对于陌生的客户拜访，注重的是第一印象。为客户树立一个好的第一印象，由于客户通常对购车经历抱有负面的想法，因此殷勤有礼的专业人员的接待会消除客户的负面情绪，为购买过程奠定愉快和谐的基调。二对于已经预约好的客户，则根据流程来走就可。当然，也要在接待过程呈现出专业、礼貌的精神面貌。

2 咨询

销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问必须耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

3 车辆介绍

销售人员必须向客户传达与其需求有关的相关产品特性，帮助客户了解公司的产品是如何满足其需求的，只有这样客户才会认识产品的价值。直至销售人员获得客户认可，挑选到了合意的车，这一步骤才算完成。

4 试乘试驾

在试车过程中，销售人员应让客户集中精神对车进行体检，避免过多讲话。销售人员应针对客户的需求和购买动机进行解释说明，以建立客户的信任感。

5 报价协商

为了避免在协商阶段引起客户的疑虑，对销售人员来说，重要的是要使客户感到他已了解到所有必要的信息并控制着这个重要步骤。如果销售人员已明了客户在价格和其他条件上的要求，然后提出销售议案，那么客户将会感到他是在和一位诚实和值得信赖的销售人员打交道，会全盘考虑到他的财务需求和关心的问题。

6 签约成交

在成交阶段不应有任何催促的倾向，而应让客户有更充分的时间考虑和做出决定，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时，销售人员应努力营造轻松的签约气氛。

(7)交车：交车步骤是客户感到兴奋的时刻，如果客户有愉快的交车体验，那么就为长期关系奠定了积极的基础。在这一步骤中，按约定的日期和时间交付洁净、

无缺陷的车是我们的宗旨和目标，这会使客户满意并加强他对经销商的信任感。

(8)售后跟踪：最重要的是认识到，对于一位购买了新车的客户来说，第一次维修服务是他亲身体验经销商服务流程的第一次机会。跟踪步骤的要点是在客户购买新车与第一次维修服务之间继续促进双方的关系，以保证客户会返回经销商处进行第一次维护保养。新车出售后对客户的跟踪是联系客户与服务部门的桥梁，因而这一跟踪动作十分重要，这是服务部门的责任。

2、汽车售后服务流程

在短短的半个月的实习中，汽车售后服务的每个流程都有所了解，虽然只参与了预约、接待、咨询这三个环节的工作，感触颇深。我深切的知道了有效的预约系统能保证客户在其需要的时候能获得服务，也可最大限度减少客户在接受服务前的等待时间。预约安排可以避开峰值时间，以便使服务接待有更多的时间与客户接触。；在客户来访的最初时刻，最重要的是使他放心。在客户到来时，接待人员应微笑示人，以舒缓客户的情绪，便于更好的和客户进行沟通并理解其要求。，这就是接待的重要作用；咨询是整个服务流程种最重要的步骤之一，是建立客户对服务人员和服务部门的信心的良机。通过体现诚挚的服务态度，传达提供其所需服务的意愿以及对客户个性化需求的关注，服务人员会赢得客户的信任。这有助于消除客户的疑虑和不安，并能让他们更坦率地描述其爱车所遇到的问题。以上是我实际的感受，其实说起来容易，但是做起来却是难，想要做得好，那就得加倍努力。3、汽车日常保养

对于汽车而言，日常保养是非常重要的。有些客户是第一次买车，第一次用车，不太懂得保养。这就需要我们向他们讲解。通过一个月的实习，我对汽车的保养知识有了一个初步的了解。

五、实习收获

虽然实习期只有十几天，但是我的感触颇深，受益良多，让我学到了一些书本中学不到的东西。工作中不停地仔细认真的看、听，教会了我怎样去与顾客接处，让我认识到，生活中的很多事情不是那么轻易就能做好的，要靠自己的努力和坚韧的毅力才能做好。短短的几个月，感受甚多，使自己更进一步了解了这个社会，更进一步了解了自已。社会实践加深了我与社会的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现，为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。希望以后还有这样的机会，让我从实践中得到锻炼。通过半个月的实践使我增长了见识，也懂得了许多做人的道理，也使我更清楚地认识到自己的不足和缺点，所以我要在今后的学习和生活中严格

要求自己，提高自己的素质，努力学好自己的专业技能。短期的社会实践，一晃而过，却让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西将让我终生受用。社会实践促进了大学生的全面发展。通过社会实践活动，我们从与人民群众的广泛接触、了解、交流中受到真切的感染和体验，从无数活生生的典型事例中受到深刻的启发和教育，使思想得到升华，社会责任感增强。在实践中，我们的人生观、价值观得到进一步的强化，提高了认识能力、适应能力和创新能力。这不仅是一次实践，还是一次人生经历，是一生宝贵的财富。在今后我要参加的社会实践，磨练自己的同时让自己认识的，使自己未踏入社会就已体会社会方面。让自己在毕业就业的时候可以有的选择机会。六、总结

总之，在此次实习期间，脱离了学校的庇护，开始接触社会、了解我们今后工作的性质。不但增长了专业知识又获得了充足的为人处事的社会经验。并且知道自己学要在哪些地方补充，知道自己以后的路该向哪里走。实习中同事、销售经理和内训师对我的帮助很大，告诉我做人做事的道理，教我如何做好业务，在此对他们的帮助表示感谢。这真是一次宝贵的实习经历。

汽车市场部实习报告篇三：市场部实习,项目跟进实习报告 尊典市场部实习报告

一、尊典市场部概述

1、尊典市场部现有品牌为欧式风格的《尊典》和青少年家具《长江七号爱地球》，还有一个正在新开拓的高端品牌《印象东方》。

A、市场部现有组织架构：

B、市场部销售团队划分：

a、市场部经理

b、渠道业务经理和大区经理 c、内勤 跟单员、单证员 d、前台 负责样品间管理和零散客户销售 C、尊典销售体系现有三种市场经营模式：

a、经销商、代理商模式 b、直营店模式

c、个人客户直销模式 主要为公司关系客户 2、《印象东方》项目起始于公司之前构思《中国印》设计。以意大利设计师的设计思路为主线，加入丰富的东方元素。以打造一个具有简单但不平凡，奢华但不张扬的高档品牌。项目流转程序：市场调研—产品及品牌规划 市场定位、产品风格、成本、售价等 —

产品外观设计—产品结构—产品打样—样品评审—产品推广 展会、样板间、广告、招商等 。二、实习目的

通过在市场部的实习，了解和熟悉现阶段尊典市场部从品牌策划、市场开发推广和售后服务的流程和执行规范。学习家具行业新品牌策划开发，项目执行跟踪等相关事物。三、实习时间：2010年11月30日至12月31日

四、实习导师

薄总、卞娟、张陆华、蓝云烟。感谢市场部各位同事在实习中提供的支持和帮助。

五、实习内容概述

根据市场部及产品开发实际情况，沿公司安排实习方向，按照营销体系架构、品牌生命、营销策划、市场开发模式、销售终端管理培训、市场反馈与售后服务以及《印象东方》项目划分实习内容。并针对这七个部分对尊典市场部和项目管理进行分析和思考。以下将按照这几个部分展开报告。六、报告内容

1、营销体系架构分析 1.1 营销体系架构现状： 从2010年兴利尊典家具公司组织架构中的销售架构图中可以看到，公司将市场策划和创意设计划分在销售部架构内，降低了对于新产品设计开发、新市场模式的创新和市场调查反馈重视的程度。

同时战略性的品牌规划的缺失，导致企业在市场定位、产品开发和营销策略调整上缺乏创新和活力。

1.2 改善现状思考：

要改变企业缺乏创新、活力的格局，首先要调整营销管理部的架构，把产品研发设计、市场及品牌策划、人才储备和管理、客户服务提升到企业全局高度。调整后的组织架构图如下：

1.3 对于公司未来整体架构的构想公司组织架构图： 整体架构调整的构想目的：

A、企业战略层面规划和管理的强化 B、品牌长期规划及营销策划的强化 C、专业销售的强化 D、产品和技术研发的强化 E、中高级管理人才培养储备的强化

F、企业形象和服务在终端客户心中的地位强化 G、仓储运输的统一和专业化

1.4 其中部分部门主要职责：

驾车实习报告 驾驶实习报告

驾驶实习报告

学院：车辆与交通工程

专业：

班级：

姓名：

学号：

交通运输交通 131 韩创 131403090106

驾驶实习报告

地点：河南科技大学周山校区

指导老师：李丽红赵伟

时间：17-18 周

二. 实习的目的和要求：

实习目的：通过汽车驾驶实习，可以充分体会到汽车的基本特性，各种车型的基本特点和汽车设计的基本要求。与此同时也能为正确驾驶汽车打下良好基础。

实习要求：汽车驾驶实习要求能够做到以下七个方面的内容：1 熟悉汽车的操纵机构、仪表及驾驶动作。养成初步使用操纵机构的习惯；了解汽车出车前的准备工作；掌握发动机的正确起动、加温和熄火办法。2. 做到汽车起步平稳，不前冲后跳，驱动轮不打滑，发动机不熄火，停车平稳端正。

3. 掌握由低档换高档的方法，换挡时变速器不发响，汽车不熄火，不跳动，汽车不跑偏。

4. 做到会使用离合器，能够掌握汽车与发动机的恰好时机由低档换入高档。做到换挡柔和和无声汽车不拖档行驶。5. 学会正确使用制动器，掌握汽车正确制动的时机，汽车制动柔和，停车位置准确，汽车跑偏，发动机不熄火。6. 学会正确使用方向盘，做到握姿端正有力，双手不发生交叉，换挡时汽车不跑偏。

7. 学会转弯、掉头。

三. 驾驶姿势：

驾驶人的坐姿应该自然，不要紧张，身体过于紧张向前倾斜的坐姿会迅速使驾驶人疲劳，且有害于健康，过于自由放松的坐姿会分散注意力，以致遇有出事或撞人的危险时，不能迅速采取必要措施。正确的坐姿是：端正自然，双手掌握转向盘，两眼向前平视，看远顾近，注意两旁，身靠后背垫，胸部挺起，两膝放开，脚放在离合器旁边和加速踏板上，初学者必须端正姿势，以养成正确驾驶的习惯。四、操纵机件的运用

1、转向盘它是用来保持和改变汽车行驶方向的机件。驾驶人施加在转向盘上的力，经转向盘和转向传动装置传给前轮的转向节，使前轮往需要的方向转动，在驾驶时，驾驶人以双手掌握转向盘来转向。在变速、按喇叭或发转向信号时，只能用一只手操纵。如果把转向盘比作时钟的字盘，那么左手在9字或10字、右手在4字或5字的位置是最方便的。不要过紧的握住转向盘，无须使用很大力量，否则极易引起疲劳，因为完好的汽车前轮本身总是尽力褒词保持直线运动的位置，这是由于轮胎有弹性，前轮有前束和倾角，因而产生稳定力矩所致，前轮受转向盘作用和由于道路不平而受到偶然冲击而转向一边时，总是力求自动回正，可是在高低不平起伏较多的地段上行驶发生剧烈的颠簸时抓不住转向盘。在直线或一般弯度不大的道路上，以一手为主、一手为辅，急转弯时应两手轮换操作。

2、变速杆它是用来改变驱动轮的牵引力，使汽车倒退和使发动机空

转的机件。操作时，应踩下离合器踏板，右手轻握变速杆上端以掌心的力量进行操作，倒车时，有提钮者，须将提钮提起按位挂档。应该指出，操纵变速杆不要用很大的劲和过猛动作，否则可能把齿轮和变速器的装置打坏，挂档和摘档只有在离合器分离时才可以进行。

3、汽车变速

一、速度的变换和档位的利用

速度和变速方法有三种：一种时操纵加速踏板，增减混合气的进入量，调节发动机曲轴的转速，此法只能在同一档位起到调节作用；一种是变换变速器内齿轮的啮合位置，改变它的变速比来变更牵引力及行驶速度；另一种是用制动器。速度变换主要是靠改变变速比的方法来进行。汽车的档位的区分是，一和二档为低速档，它适用于起步、爬陡坡、通过困难道路，其特点是速度慢、牵引力大，但发动机温度易过高、燃料消耗大，行驶距离不宜过长。三档为中速档，它适用于转弯、过桥、交会和通过一般困难道路，行驶速度稍快，但也不适应于长时间行驶。四、五、直接档为高速档，它的使用则速度快、节省燃料、适用于长距离行驶。二、换档的方法

(一)、低速换高速：驾驶载货汽车时，初学驾驶的人应采取“两脚离合器法”。提高车速到适合换档的时候，立即松开加速踏板，同时踩下离合器踏板将变速杆置入空挡，然后松开离合器踏板再立即踩下，并将变速杆由空挡置入高一档，一面松起离合器踏板，一面踩加速踏板，使汽车继续行驶。低速换高速之所以要踩二次离合器踏板，是因为换入高一档位时变速器的中间轴

或第一轴 齿轮圆周速度快，不能与变速器主轴 第二轴 同档位齿轮转速相适应，因此必须降低中间轴 或第一轴 转速以减低圆周速度。在换档时，当第一次踩下离合器踏板，变速杆置入空挡后，松开离合器踏板让第一轴与发动机衔接，利用发动机怠速带动中间轴 或第一轴 使中间轴 或第一轴 转速减慢，达到两轴齿轮圆周速度相等，两个齿轮就能顺利啮合而不发出响声。

(二)、换档时机。汽车起步后，只要道路和地形条件允许，均应迅速而及时地换入高速档低速换高速在车速提高后进行。防止换入高速后动力不足，传动部分颤抖而造成机件损坏或熄火。

4、离合器踏板、制动踏板和加速踏板离合器踏板是使发动机与变速器连接或分离的机件。制动踏板是使汽车减速和停车的机件。加速踏板是控制汽化器节流阀开度、调节混合气进入量，以适应发动机负荷的机件。左脚在驾驶室地板上的位置，应该便于需要分离离合器时能迅速地踩下离合器踏板，应该用前脚掌踩踏板。离合器成接合状态时，不允许把脚放在踏板上，因为这样会使踏板自由行程消失，分离轴承就开始与分离杠杆接触使摩擦片部分分离，而产生打滑。除此之外，由于不断地旋转，还能使分离轴承很快磨损。右脚要一直放在加速踏板上，使踏板的位置适应发动机气缸必要的供油量，为了使脚保持稳定，以防止无意地踩下踏板，脚跟应抵在驾驶室地板上。制动时，右脚移到制动器踏板上。踩离合器踏板要平顺而迅速，松开要缓慢，特别是当位于工作行程后半部分时，因此时将最大限度地把车刹住。松驾车实习报告篇二：驾驶实习报告

车驾驶实报告

学院

专业

姓名

学号

指导教师

2015年1月15日汽习

一、实习目的和要求

驾驶实习是汽车服务工程专业教学计划的重要组成部分，是贯彻理论联系实际、培养高素质人才的重要实践环节，其目的是：

1、通过实践锻炼，培养学生理论联系实际、实事求是的良好作风；

2、通过参加汽车驾驶训练，让学生验证并丰富汽车构造课程理论知识，加深对整车构造的感性认识。3、通过参加汽车驾驶训练，使学生了解和掌握汽车

的使用知识，驾驶知识及操作技能，培养学生独立思考、解决问题的能力良好的工作素质，为汽车专业课程的学习及建立相关课程间的相互联系奠定实践基础，扩大知识视野，提高适应社会的能力和实际工作能力。

基本要求：

1、实习过程的要求

1)每位同学都必须按规定参加和完成驾驶实习课程，并通过驾校训练，拿驾驶执照C照。

2)服从教练员的指挥和安排。

3)确保驾车安全，禁止开快车、禁止违规开车，倒车前必须观察好车后方和侧方情况后方可实行操作。4)由于汽油为易燃易爆危险品，严禁在车上、车近旁吸烟。5)公路驾驶必须由教练员直接监护，学员不得单独驾车。二、实习内容：

内容包括：

1、道路交通法律、法规。

熟练掌握《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》、理解和掌握道路交通标志和标线的作用的相关内容。

2、车辆的基本知识。

掌握车辆使用的相关规定知识，如车辆的结构、基本性能以及车辆维护的基本内容。

3、车辆的驾驶操作。

掌握车辆驾驶的移动方法和实地驾驶的基本要领。3.1 汽车原地驾驶训练：驾驶姿势；方向盘转动及转向操作；加速踏板的运用和操作；变速器的运用和操作；离合器的操作；制动器的操作；起动(来自:WwW.XMsjob.Com 厦门培训考试网:驾车实习报告)、起步、换档、行车、熄火综合训练。3.2 实地驾驶训练：

出车前的准备和检查；

发动机起动、汽车起步、直线行驶、行车、熄火； 场地驾驶：换档、转向、曲线进退；

3.3 道路驾驶：制动器的运用；换档；坡道驾驶；弯道驾驶。三、实习地点：校内风雨操场

四、实习起止日期：2015/1/5 至 2015/1/15

五、驾驶实习过程：

一 实习前的准备工作：通过上网，了解汽车行驶的基本操作。

1. 车辆的基础知识

通过车辆构造参观，了解汽车动力系统，传动系统，电子仪表系统，控制系统，驾驶操作装置车架与车身等，并熟悉发动机的工作原理。

1 汽车动力系统：汽车动力系统就是指将发动机产生的动力，经过一系列的动力传递，最后传到车轮的整个机械布置发动机运转，实际上是曲轴在旋转，曲轴的一端固定连接一个飞轮，此飞轮与离合器配合，来控制飞轮与变速器的连接通断，动力经过变速器的变速后，通过两个万向节和传动轴，将动力传到差速器，由差速器将动力平均的分到两侧车轮的减速器，通过减速器的双曲线齿轮传到车轮。2 传动系统：传动系一般由离合器、变速器、万向传动装置、主减速器、差速器和半轴等组成。其基本功用是将发动机发出的动力传给汽车的驱动车轮，产生驱动力，使汽车能在一定速度上行驶。

2. 车辆的驾驶操作

1 冷车实验：掌握汽车档位，离合器，油门，刹车，仪表，指示灯，喇叭的正确使用方法及他们之间的配合。实验分为老师讲解和同学实际操作两大块。首次接触车辆未免有些手足无措，首先在老师讲解下了解了档位的设置情况以及如何操作；离合器，刹车，油门的分布情况；仪表的分布以及仪表的识别，了解其所

反应的内容；了解指示灯的作用，分布和应该如何使用指示灯。在对驾驶基本知识有了一定了解后就是实质性的应用了，“上车了”分组分人次上车进行实际操作，点火，启动，加速，换挡，停车注意各各过程的联系与注意的相关事项。虽然不是实车但很真实也很有趣，虽然有游戏中的感觉但也确实领略到了驾驶的感觉。

2 热车试验：

上车前的检查：

启动前检查项

1 、检视汽车的外部的完整及牌照齐备情况； 2 、检视轮胎外表及内部气压；

3 、检视发动机散热器中水量及曲轴箱内机油平面 冬季隔夜曾放出水和油者出车应从新加入 ；

4 、检视火花塞、点火线圈、起动机和发电机导线，以及蓄电池搭铁线的连接情况和电液平面，必要时加蒸馏水； 5 、检视转向机构拉杆和球头的连接情况； 6 、检视离合器踏板自由行程和转向盘的自由转动量； 7 、检视随机工具、备料及附件。

启动后检查项

1 、听察发动机声响情况；
2 、检视手、脚制动器的松紧情况；
3 、检视各项控制仪表的工作情况；
4 、试验喇叭声响、灯光、方向标灯及刮雨器工作状态； 5 、检视燃料、润滑油、制动系统、前后齿轮箱及冷却系统等处有无漏油和漏水情况。掌握汽车原地带机发动情况下的起步，停车，档位变换，转弯等操作技术； 各项检查无误后方可启动，启动的具体步骤为，首先将档位至于空挡处，顺时针拧动汽车钥匙，当听到发动机启动后松开右手，启动成功。注意不能长时间拧着钥匙不放。启动即放开。

3. 起步

1)、踩下离合器踏板，将变速杆置于一档或二档的档位，以克服较大的静止惯

性力；

2)、按喇叭、发出警告信号、放松手制动杆； 3)、松起离合器踏板，待动力与传动部分连接时，离合器踏板稍停，逐渐加油，待车辆平稳前进后，松开离合器踏板； 4)、如感到动力不足不能起步时，应迅速踩下离合器踏板，重新起步以防止熄火；

5)、坡道起步除上述动作外，为防止车辆后到，须再放松离合器踏板的同时踩下加速板，待离合器接合时 发动机声逐渐降低，车要开始向前移动 ，再放松手制动杆。4. 停车

1 、停车时首先减速，将车靠道路右侧，尽量使车身保持正直；

2 、踩下离合器踏板，根据停车目标的远近，缓和的踩下制动踏板平稳地停车；

3 、将变速杆置于空挡，停稳后拉紧手制动杆，放松离合器和制动踏板。5. 汽车变速

速度和变速方法有三种：一种时操纵加速踏板，增减混合气的进入量，调节发动机曲轴的转速，此法只能在同一档位起到调节作用；一种是变换变速器

内齿轮的啮合位置，改变它的变速比来变更牵引力及行驶速度；另一种是用制动器。速度变换主要是靠改变变速比的方法来进行。6. 换挡

1) 低速换高速：

驾驶汽车时，初学驾驶的人应采取“两脚离合器法”。提高车速到适合换挡的时候，立即松开加速踏板，同时踩下离合器踏板将变速杆置入空挡，然后松开离合器踏板再立即踩下，并将变速杆由空挡置入高一级档位，一面松起离合器踏板，一面踩加速踏板，使汽车继续行驶。

2) 高速换低速

先放松加速踏板，踩下离合器踏板，并将变速杆置入空挡，然后松开离合器踏板，同时踩下加速踏板中间加空油，再迅速踩下离合器踏板，将变速杆置入低一级档位后，一边松离合器踏板，一边踩加速踏板，使汽车继续行驶。7. 汽车制动

驾车实习报告篇三：汽车驾驶实习报告

汽车驾驶实习报告

汽车驾驶实习是汽车专业必不可少的实践性教学环节，作为汽车服务工程专业专业的学生，可以通过学习汽车驾驶实习充分体会到汽车的基本性能、各种车型的基本特点和汽车设计的基本要求，加深对汽车构造知识维修知识的理解，获得汽车驾驶实际操作技能，对汽车有更加清晰的整体认识。【实习时间】2013-2014 学年第一学期

【实习目的】

1. 学习道路交通法律法规，加强安全文明驾驶意识。2. 学习汽车构造，驾驶技术等理论知识，并与实际汽车驾驶操作相结合。

3. 熟悉汽车操纵机构，了解仪表的识别和功用，养成良好的操作习惯。

4. 掌握汽车驾驶技术，熟练驾驶汽车，安全行车。5. 了解车辆性能及评价指标，制动性能对行车安全的影响。6. 对车辆进行日常的维护，了解车辆日常维护的内容，方法和要求以及运行材料的常识。

【实习内容】

一、汽车驾驶相关理论知识的学习

学习了道路交通法律法规，如《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》、《中华人民共和国道路运输条例》等相关法律知识，学习各项道路通行条件、道路通行规定、交通事故处理等相

关知识，以及道路运输运营相关法律法规。熟知各项道路交通标志标线，做到遵守交通规则，遵照道路交通标志标线要求谨慎驾驶安全行驶。

学习了安全驾驶常识，养成良好的行车习惯，文明行车，安全礼让。除了遵守各项道路交通安全法律法规以外，同时还要讲究驾驶道德，不违规停车，不任意变换车道，开车不心浮气躁，酒后不开车，不超速等等。学习机动车驾驶人心里常识，了解驾驶人空间知觉时间知觉运动知觉等，了解驾驶人的反应时间特性，操纵特性，驾驶人心理行为特性等，对自我进行驾驶心理训练，消除驾驶不良情

绪，避免因这些不良情绪可能导致的危险。学习了车辆结构及操作规范，通过学习汽车发动机、汽车底盘、车身电气电子设备、汽车车身等相关结构知识，巩固课堂上所学过的相关课程，将理论和实践结合在一起。学习车辆性能及维护相关知识，了解车辆性能及评价指标，包括车辆的动力性指标，汽车的燃油经济性、制动性能、车辆操纵稳定性、车辆平顺性、车辆通过性、一方面巩固所学课程，一方面为将来解决汽车驾驶所需面对的问题打好坚实的基础。学习车辆定期维护保养的知识，并学习汽车故障应急诊断方法、汽车常见故障的主要症状及几种常见故障的解决措施。

学习了驾驶前的准备及操作规范：车辆外部的检查、发动机箱内的检查、正确的上下车动作、调整座位与方向盘的位置、后视镜的调整、正确的驾驶姿势、系好安全带、检查操纵装置、发动机起动和熄火的操作、等知识。

学习了特殊交通环境下的安全驾驶方法。高速公路驾驶应注意控制好行车速度；严格遵守分道行驶，各行其道原则；保持足够的安全距离；正确变更车道。夜间行驶应注意正确使用行车灯光、注意克服夜间行车困倦问题。此外还有山路驾驶问题和恶劣天气条件下的驾驶操作。

最后学习了交通事故发生的原因、规律及应急处置。包括轮胎漏气、轮胎爆裂、转向失控、制动失灵时的正确处理办法和应急驾驶措施；此外还有发生交通事故后的急救常识等相关知识。

二、车辆场地驾驶相关知识的学习

行车前安全检查：燃油、机油、刹车油、防冻液、高压线、低压线、电瓶、轮胎气压、尾气等。首先进行外部检查，然后进行内部检查，发动机舱检查和轮胎的检查。起步、停车、变速、倒车的学习。起步：起步1档挂，转向灯喇叭，松开手刹车，后视别漏下，离合“快、停、慢”，轻轻把油加，停顿加跟油，重点就在它。停车操作要领：观察后视镜确认车后安全，开右转向灯，收油，踩下制动踏板 轻重轻 ，踩下离合踏板，拉紧手制动，变速杆到空挡，抬起离合踏板，抬起制动踏板。换挡四大标准：及时、准确、迅速、平稳。倒车要注意体会正确的倒车姿势操作，观察学习选择倒车位置，学会操控油门和方向盘。学习方向盘的操作，行驶位置及路线的选择等相关知识。注意弯道和曲线驾驶、窄路驾驶、停车入位等动作的操作要领。上坡起步的操作要领：左脚迅速踩下离合踏板，右手将变速杆挂入1档；右手上提手制动拉杆并

按下棘爪按钮，等待放松时机；左脚抬离合踏板至“半联动”位置，右脚跟油门；待发动机声音变小，车身抖动时，松开手制动，慢抬离合踏板，右脚慢加油。

三、车辆道路驾驶相关知识的学习

跟车时应保持一定的跟车距离，注意力高度集中，不要保持长时间远距离的跟车行驶。安全距离：时速 40km 时大于 20m，时速 50km 时大于 30m，时速 60km 时大于 40m，如果路面潮湿，或驾驶人感觉疲劳时应加大安全距离。变更车道应符合交通条例相关规定，保持原行车方向，可考虑适当减速，打转向灯并观察后视镜，变更车道角度尽量小一点。

会车，超车，让超车：掌握会车，超车，让超车的操作规范，安全的进行会车，超车和让超车。注意交通信号灯，交通标志和标线，及时准确的识别交通信号灯，交通标志和标线，并遵照其规定安全行驶。

通过交叉路口，铁道路口：能够针对交叉路口和铁路道口的交通状况，以安全的速度和方法通过。通过环岛，立交桥。掌握环岛的让行规定及驶入，使出方法，掌握常见的立交桥通行方法。

车辆停放：按照车辆停放的规定，正确的停放机动车。速度感知。在不超过速度限制的条件下，体会较高速度的驾驶感受。预测险情的驾驶。

通过学校，仍行横道，公共汽车站，弯道及地下通道的预见性驾驶训练，能够预测不同交通状况下的险情，按照预见性驾驶的要求，规范驾驶行为。通过道路障碍和想在路段。提前识别道路障碍，选择安全的行驶路线和速度，正确的判断所需空间。

【实习心得体会】

汽车成为现代社会主要的交通工具，汽车驾驶已经成为现代人的必备技能。在整个汽车驾驶实习过程中，我不仅掌握了汽车驾驶的基本操作要领，还加深了对汽车构造等知识的理解和认识，此外，还学习到很多文明驾驶安全驾驶的相关知识，深刻理解到汽车驾驶最重要的是驾驶员认真严谨的态度，只有人人都遵守道路交通法律法规，道德驾驶，相互体谅，才能拥有和谐的交通环境。

在学习过程中，有过数次难得的经历。曾有一次，一位同学在练习起步和停车，却意外将变速杆挂入 3 挡，汽车行走以后速度很快，该同学惊吓之中并未反应过来，我急忙上前警示该同学踩离合踏板和制动踏板停车，还好有惊无险，该同学及时停下了车。这样挂错挡的事故在我学车之初也曾发生过一次，也因为处理及时并未产生严重后果，但是这样的实例也是在警告和教导我们，驾驶汽车过程中一定要专心，克服自己的紧张心理，并且不能开小差，每一个动作都要做到位，真正上路驾驶的时候，任何一个小小的错误都可能造成不可估量的不良后果。

我在汽车上坡起步的学习过程中，也曾遇到过挫折。老师讲解了上坡起步的动作要领以后，我严格认真的按照老师教的要领练习，在第一天的练习过程中，我的表现很不错，每次定点停车位置准确，上坡过程平缓顺利不后溜，结果在第二天的练习中却屡次出现差错，看着同学们进步飞快，非常的着急无奈。还好在老师的教导下稳住了心态，认真的总结了自己操作过程中的错误动作，和老师讲解的操作要领中的重点难点，成功突破了瓶颈，并且一次性通过了考试。学习过程中，良好的心态，不断的总结和学习才是促使自己进步的力量。

这次实习过程，最大的收获有以下几点：

1. 熟练了自己的驾驶技术，端正了驾驶态度。2. 多了很多驾驶经验，从这些经验中对汽车驾驶安全知识有了进一步的理解。

3. 理论联系实际，深化了专业课程中所学习的知识，实现了质的飞跃。

4. 学到了不少实际生活中会用到的汽车保养和维修的常识。5. 对安全驾驶，道德驾驶有了更深的感悟。最后感谢学校和老师给了我们这次实习的机会，感谢实习过程中老师的悉心教导和耐心解答，让我从中学到了很多实用的知识和技能，非常感谢

机场值机实习报告机场客运实习报告

实习报告

《客运实习》

2011 2012 学年第 1 学期

客运实习报告

继续教育学院航空经营管理 工商管理 龚弢 Y811020282012. 1. 8

我从事的主要工作：

1. 掌握航班动态信息，准确了解所送航班的要客信息及登机要求，并按规定的时间到达工作岗位。

2. 负责进出港航班旅客的接送引导工作。

3 负责出港航班旅客的登机牌查验和旅客人数的统计。4. 负责过站旅客备降航班的旅客候机，引导服务以及过站备降飞机旅客过站牌的查验. 并清点统计过站人数，若不符. 及时报告值机和服务调度室并迅速排查。

5. 负责老. 弱. 病. 残. 孕. 无人陪伴儿童的接送. 引导服务。遇进出港的特殊旅客。负责将其送至出口处与亲属交接。6. 规范的操作登机桥，及时准确地对接和撤离航空器。7. 在工作中要小心谨慎，遇有机械故障及紧急情况，必须懂得紧急处理并

懂得及时向现场指挥中心. 服务调度汇报。

8. 负责检查客梯车司机发送对接和撤离航空器时的安全指令。9. 负责检查客梯车. 飞机舷梯是否要安全放好，控制客梯车上的人数。维持好在场的秩序。

10. 航班延误或取消时，负责旅客的解释. 引导工作。11. 认真做好值班记录，并严格来接程序. 手续。12. 完成上级组织交办的其他工作。

来到的第一天，领导大致的介绍了一下工作范围、流程、趋向以及做事主要的大方面，然后我认识了我的第三个师傅，是个男生，样子特像韩国人，记得第一次见面时的我们紧张的很，虽然我已经不是她带的第一个徒弟，但毕竟刚认识，多少会有些腼腆。在跟师傅的三个星期里，我们慢慢的认识彼此，师傅都很认真的教我，也跟我说了一些工作小插曲，工作小事例。从值机开始，我就喜欢用小卡片记录一些流程、指令、容易忘记的关于工作方面的东西，师傅也很有耐心的一边说，让我一边记。国内服务室基本分为进港和出港以及特殊旅客服务。

进港的工作是收到当天的航班预报表，在地勤频道或电脑系统中听到看到飞机停机位及时间 如果飞机临时更改停机位需及时上报 ，在飞机停稳前 5 至 10 分钟达到制定廊桥或远机位，检查到达通道是

否通畅，待飞机停稳靠好后，服务人员看清楚飞机号 机尾部或机翼下方 ，等地勤 移动廊桥或梯车的地勤人员 敲开舱门，第一位旅客踏出舱门时，报机场生产调度某飞机号开舱门，口令一般为，然后引导旅客到到达厅，当旅客全部走出飞机后，再与乘务员确认飞机一上旅客是否全部下完服务人员才可以离开。

离港工作是在旅客办完登机牌，安检后登机前核对的工作，也是旅客登机的最后一个流程，在收到机场生产调度通知后，服务人员来到指定登机口准备后进入登机系统过牌验证旅客无误，旅客才能登上飞机，当登机人齐后及时报机场生产调度某航班人齐数目，然后上飞机上与乘务长核对人数后，飞机关舱门，再报一次机场生产调度。如遇见有旅客未到，要用人工广播广播旅客，让旅客尽快来到登机口登机，如果迟迟未来，则需要减掉该位旅客，因为一个旅客要乘坐飞机，时间观念非常紧要，起飞前 90 分钟办理登机牌，起飞前 45 分钟办理登机，起飞前 15 分钟飞机关舱门，舱门一旦关闭，将不会再打开，关舱门时间就是飞机起飞时间。如遇到有行李托运的旅客未到，还要在飞机底下让地勤人员把行李挑出，并且服务人员核对无误，报机场配载和机场值机调控，如需修改或换舱单后再让乘务长关舱门，飞机起飞。记得在这里我遇见了一件让我很伤心的事情，在我在上某航班时，差两个旅客人齐，怎么广播旅客都没

有出来，因为有行李，需要预留挑行李的时间，在起飞前还有 15 分钟的时候我来到飞机底下与地勤人员一起挑行李，挑了 10 分钟后，地勤人员报飞机上没有要挑的两

件行李，这时该航班的航空公司代办说，减掉的这两位旅客是中转旅客，行李没有装上飞机，让我直接修改舱单，让飞机关门起飞，但是我记得师傅说过，做任何决定都要上报机场生产调度，由调度决定是否让飞机关门，我便通知机场生产调度，调度让我等等，去调查一下，这时我上飞机与机场说明事情，一开始机长还是很配合，后来 10 分钟、15 分钟过去了，调度仍然没有回应我，机长开始催促我，并说明已经收到消息，确认了飞机上没有行李，让我直接修改舱单，而且很凶的说了我连飞机有什么有多少都不知道，这飞机安全问题有质疑，向塔台提出不飞，这时的我吓到了，我心慌的要命，但还是很冷静的让机长明白不关舱门的原因，就是为了保障飞机安全才检查一遍，这时对讲机终于有答复，确定两件行李没有装机，还在行李带上转动，我和机长说明了，机长也没多说什么，飞机关了舱门。走向办公室的我，哭了，心里顿然一阵委屈，马上打电话给师傅，因为我早已经单放，一直都没出现问题，深怕机长去一个投诉而且觉得我按照的都是正确的流程，并且为了保障安全才这样做，机长的不理解让我也百思不得其解。当听到师傅声音的霎那，我狂哭了，师傅拼命的吼我不要哭，我吞吞唧唧的告诉了师傅整件事，师傅告诉我不要怕，不要哭，你做的很对，你做的很好，我知道你受到委屈，但是你要学会“勇敢”学会“坚强”更要学会“时刻保持清醒头脑”，这三个“学会”自那晚又深刻在我的心里。

在东方航空公司实习的这两个月里，了解了原本不甚熟悉的航空公司领域，也分别于行政单位和业务单位学习相关事务；跟在带教老

机场值机实习报告篇二：机场实习报告完成毕业实习报告

姓名：刘佳文

学号：121141315

专业：自动化

学院：电子信息与自动化学院

- 1、实习地点：上海浦东国际机场
- 2、实习时间：3月14日-3月21日
- 3、指导老师：孙辉、王阳、姬雨初、赵珍
- 4、实习内容安排：
- 5、实习目的：

通过本次实习，我们全面认识了机场的运作方式，机能。了解民航机场的相关知识，开阔视野，对机场以及民航业有了更深的了解。在实习中，我认真听讲，积极参观，把老师所讲与参观的实际内容相结合，更加加深了对机场的了解。6、上海浦东机场简介：

上海浦东国际机场 Shanghai Pudong International Airport, IATA 平方公里，1999 年建成，2008 年北京奥运会前扩建工程投入使用。代码：PVG，ICAO 代码：ZSPD ，位于中国上海市浦东新区滨海地带，面积为 40

浦东机场是上海两大国际机场之一，距上海市中心约 30 公里，距虹桥机场约 52 公里，与北京首都国际机场、香港国际机场并称中国三大国际机场。2014 年旅客吞吐量 5166.18 万人次。

国际民航权威认证机构 Skytrax 发布的“2015 年世界前百位主要机场排名”，其中，广州白云国际机场居第 66 位；深圳机场居第 72 位；上海浦东机场居第 90 位。Skytrax 根据等待时间、清洁程度、购物体验等旅客乘机体验要素，发布了此次 2015 年世界主要机场排名。

7、建设历史：

浦东机场一期工程 1997 年 10 月全面开工，1999 年 9 月建成通航。一期建有一条 4000 米长、60 米宽的 4E 级南北向跑道，两条平行滑行道。

浦东航站楼由主楼和候机长廊两大部分组成，均为三层结构，由两条通道连接，面积达 28 万平米，到港行李输送(来自:WwW.XMsjob.Com 厦门培训考试网:机场值机实习报告)带 13 条，登机桥 28 座；候机楼内的商业餐饮设施和其他出租服务设施面积达 6 万平米。

浦东机场一期工程改造工程完成后，将能满足 2008 年第二座候机楼投入使用前的运营需要，即具备年飞机起降 30 万架次、年旅客吞吐量 3650 万人次的保障能力。浦东机场日均起降航班达 800 架次左右，航班量已占到整个上海机场的六成左右。通航浦东机场的中外航空公司已达 60 家左右，航线覆盖 90 多个国际 地区 城市、60 多个国内城市。2011 年，上海两大机场共保障飞机起降 57.4 万架次，实现旅客吞吐量 7456 万人次，货邮吞吐量 353.94 万吨，浦东机场货运量保持全球机场第三位，客运量排名全球机场第 20 位。

8、扩建历程

2008 年北京奥运会前，包括第二航站楼、第三条跑道和西货运区在内的浦东国际机场扩建工程将建成投入使用，届时，浦东国际机场年旅客保障能力将达到 6000 万人次、年货邮吞吐能力 420 万吨。

浦东国际机场扩建工程于 2005 年 12 月全面开工。作为工程重要组成部分的第二航站楼风格主题被命名为“地”，与第一航站楼的“天”形成鲜明的对比。所谓“地”，就是要让旅客踏进 T2 航站楼，就感受到大地的平凡、质朴和

无比浑厚。这一切的变化来自“以人为本”的设计理念。在第二航站楼等扩建工程的设计建设中，充分体现了科学发展观的要求，强化了“满足基地航空公司及其联盟中枢运作的需要”和“以人为本，最大限度方便旅客”的设计理念。无论是在流程设计、设施布局、环境，甚至地面交通的换乘等诸方面，都要充分体现枢纽运营的需要和人性化的要求。中转过境快速便捷

T2 航站楼采用三层式航站楼结构，方便旅客中转。T2 航站楼自上而下分为国际出发层 13.6M、国际到达层 8.4M 和国内出发到达混流层 4.2M 等三个旅客活动层。这种“三层式航站楼结构”能够更好地适应航空公司的中枢运作；能够更好地适应上海国际与国内间中转旅客比例较大的特点以及国际国内航班波在时间上错开的特点，最好地利用可转换机位，最大限度地提高近机位的使用效率。在 T2 中运行的航空公司的各种中转、过境旅客均在航站楼的中央部位完成，非常便捷。T2 航站楼首次设计了国内出发到达“混流层” 4.2M，使得国内出发与到达旅客在同一层面上，方便了旅客的中转，有利于国内枢纽的形成。由于主楼集中在北区，楼与楼间距不超过 500 米，旅客办票和行李处理设施集中，便于航空公司分配和灵活使用。考虑到实际运行中基地航空公司及其联盟一般都集中在同一楼内开展中枢运作，因此，大部分旅客的中转时间将大大小于中枢运作最短时间要求。

(1)交通中心一体化理念

按照形成“一体化航站楼”的理念，在 T1 和 T2 两个航站楼之间建设了一个“一体化交通中心”。中心内设置了轨道交通、磁浮、长途汽车、公交车、出租车站点，以及停车库、候车室等交通功能，还设计了大量的无行李值机柜台以及商业设施。

一体化交通中心的设计很好地避免了集中式航站楼所带来的陆侧车道边不够的问题，通过将所有到达社会车辆的车道边移至停车库内，将所有公共交通设计在轨道交通车站的两侧，将出租车、大客车、贵宾车设计在紧靠航站楼的到达车道边上，将所有出发层的公交车、出租车设计在出发车道边，方便旅客换乘。

另外，设计者将通常安排在零米层的到达层放在了 6M 层。这样，旅客可以平缓地进入一体化交通中心，然后进入各人应去的车道边，实现人车分流。

(2)一号航站楼改造工程

为满足上海地区航空业务量持续快速增长和建设上海航空枢纽的需要，上海国际机场股份有限公司 简称“上海机场” 决定投资 12.23 亿元建设上海浦东国际机场一号航站楼 T1 改造项目。

该项目具体分为浦东机场 T1 航站楼建筑流程改造和行李处理系统改造两大部分，估算投资分别为 9.8 亿元和 2.42 亿元，该项目估算总投资合计为 12.23 亿元。项目资金来源由公司自有资金解决，预计于 2012 年底前动工、2014 年底竣工。据介绍，浦东机场 T1 航站楼 1999 年 9 月投产使用，以 2005 年为目标

年，满足年旅客吞吐量 2000 万人次以及点对点的航班使用要求进行设计和建设。

根据浦东机场总体规划，T1 航站楼将与 S1 卫星厅形成一体，年旅客处理量将达到 3600 万人次以上，因此必须对 T1 航站楼进行改造扩建。此次改造按浦东机场 T1 航站楼远期年旅客吞吐量 3680 万人次的运行能力设计，在不停航的情况下组织实施，涉及建筑流程改造工程和行李处理系统改造工程两大部分，同时做好浦东机场 T1 航站楼与 S1 卫星厅功能衔接的预留。

同时，鉴于公司控股股东上海机场集团有限公司拥有专业的建设管理机构和丰富的机场及配套设施工程的建设管理经验，熟悉大型建设项目政府审批程序，为顺利推进上海浦东国际机场 T1 航站楼改造工程项目的建设，经协商，上海机场决定委托控股股东建设管理上海浦东国际机场 T1 航站楼改造工程。

(3)新建东机坪、扩建南机坪工程项目

上海浦东国际机场新建东机坪、扩建南机坪工程项目开始在上海环境热线进行环评第二次公示。按照公示内容，浦东机场南机坪将于 2014 年 12 月投入运营，

东机坪定于 2015 年 12 月投入运营，两项工程总投资超过 15 亿元，将为浦东机场增加 40 个停机位。公示内容显示：新建东机坪的建设范围北起垂直联络滑行道南侧，南至飞速路；东起第二跑道的西二平滑，西至 T2 航站楼东侧边线的延长线，总投资 11.3 亿元，项目计划 2015 年 12 月投入运营。南机坪扩建工程位于浦东机场维修机坪北侧、原有专机坪南侧的预留用地，西侧与一跑道相邻，东侧是卫星厅预留用地，该工程总投资 3.77 亿元，计划 2014 年 12 月投入运营。两大工程完成后，东机坪将为浦东机场增加 34 个远机位，南机坪将增加 6 个近机位以及 3 条滑行道。

浦东机场自二期扩建完成投入使用后，现有 3 条跑道，218 个机位。由于廊桥和停机位各项保障设施需要日常维护保养，每日实际可提供的客机停机位不到 135 个。

数据统计显示，2012 年，浦东机场旅客吞吐量为 4485.72 万人次，同比增长 8.2%；起降飞机 36.18 万架次，同比增长 5.14%；高峰期间，一天起降航班达到 1117 架次，每小时起降 68 架次。截至 2013 年，在浦东机场停车场过夜的飞机约 123 架，现有停机位已接近饱和。这一背景下，浦东机场决定新建东机坪、扩建南机坪，增加机位数量，提高机场对日常运行航班、过夜航班以及备降航班的保障能力，为减少航班延误提供条件。

9、实习主讲内容 (1)跑道

5 条平行主跑道

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/275212004022012001>