

汽车销售顾问职业鉴定试题

篇 1: 汽车销售顾问职业鉴定试题

考地区

姓名

准考证号

山东省职业技能鉴定题库试题

(汽车销售顾问) 理论学问试卷

留意事项

1. 考试时间：90 分钟。
2. 请首先按要求在试卷的标封处填写您的姓名、准考证号和所在单位的名称。
3. 请认真阅读各种题目的回答要求，在规定的地方填写您的答案。
4. 不要在试卷上乱写乱画，不要在标封区填写无关的内容。

一 二 三 四 五

总分

得分

一、填空题(第 1 题~第 7 题。将正确的答案填入题内相应的横线上。每题 1.0 分，满分 20 分。)1. 销售是_____，并盼望达到_____的结果。

2. 销售三要素包括：_____、_____、_____。

3. 顾问式销售流程由以下环节构成：_____、_____、_____、_____、_____。

_____、_____、_____、_____、_____、
_____、_____。

4. 人处在非舒适区主要是由于：对即将发生的事情有_____、
_____。

5. 开放式提问和封闭式提问分别是用来_____信息和
_____信息的。

6. 对比顾问式销售与传统式销售的不同：顾问式销售开头、前面时
间精力花费大，到后面成交渐渐水到渠成，难度减小；传统式销售，
开头、前面时间精力花费小，到后面难度加大，_____低。

7. 当顾客进入展厅_____分钟之内，作为销售顾问应主动快步迎接
顾客。

二、单项选择题(第8题~第37题。选择一个正确的答案，将相应
的字母填入所给表格中。每题1.0分，满分30分。

您正在扫瞄的文章由.glwk8.om(管理文库)整理，版权归原、原出
处全部。

8. 在迎接顾客时，销售顾问应当走在顾客的()。

- A. 前方
- B. 后方
- C. 左前方
- D. 右后方

9. 为了解客户过去用车和生活状态的信息，销售顾问需要对客户过
去的情景进行提问，以下()选项属于此类提问。

- A. 您现在选择车辆的排量也许是多大呢？
- B. 您现在盼望开什么类型的车？
- C. 您过去开过什么车？
- D. 您对这车的平安性能还有哪些疑问呢？

10. 试乘试驾的流程应当是（）。

- A. 试乘试驾的预备试乘试驾前客户试乘时换手时客户试驾时
- B. 试乘试驾的预备试乘试驾前客户试驾时换手时客户试乘时
- C. 试乘试驾的预备试乘试驾前客户试驾时换手时客户试乘时引导客户回展厅
- D. 试乘试驾的预备试乘试驾前客户试乘时换手时客户试驾时引导客户回展厅

11. 当您的同事不在，您代他接听电话时，应当（）。

- A. 先弄清对方是谁
- B. 先告知对方他找的人不在
- C. 先问对方有什么事
- D. 先记录下对方的重要内容，待同事回来后告知他处理

12. 客户跟踪的方法（）。

- A 电话跟踪
- BDM/电子邮件
- C 亲自访问
- D. 以上皆是

13. 下面四种产品推介的方法中属于动态介绍的是（）。

- A. 独特卖点介绍法
- B. 试乘试驾
- C. 产品性能介绍法
- D. 五阶段介绍法

14. 接电话时，拿起话筒的最佳时机应在铃声响过（）之后。

- A. 一声
- B. 两声
- C. 四声
- D. 五声

15. 汽车产品创新的核心是（）。

- A. 理念创新
- B. 模式创新
- C. 技术创新
- D. 营销创新

16. 面对直接询价的客户，下面说法不正确的选项是（）。

- A. 绝不见面就谈价
- B. 绝不谈价就打折
- C. 顾客是上帝，应在价格上作出让步
- D. 让步应有代价

17. （）在 12 年中，平均每天卖出 6 辆汽车，这个记录至今无人打破。

- A. 菲利普·科特勒

- B. 卡尔·本茨
- C. 乔·吉拉德
- D. 卡·艾科卡

18. 汽车售后服务流程中的第一个重要环节是 ()。

- A. 预备工作
- B. 预约
- C. 接车
- D. 跟踪

19. 负责向修理技师传达用户的想法，描述车辆的故障形态、安排修理工作任务的岗位是 ()。

- A. 服务总监
- B. 服务经理
- C. 服务顾问
- D. 前台接待

20. 在汽车促销中，直接面对客户的短期刺激性方式是 ()。

- A. 人员销售和公共关系 B. 广告和公共关系
- C. 广告和销售促进
- D. 人员销售和促销

21. 丰田公司为纪念丰田佐吉诞辰 100 周年，推出非量产车 '丰田世纪'，价格昂贵，它实行了 ()。

- A. 功能定价
- B. 高价策略

- C. 声望定价
- D. 数量折扣

22. 在产品生命周期中（），销售促进最有效。

- A. 引入期和衰退期
- B. 引入期和成长期
- C. 成长期和成熟期
- D. 成熟期和衰退期

23. 依据 '需要层次论'，下列属于其次层次的是（）。

- A. 平安需要
- B. 敬重需要
- C. 社会需要
- D. 自我实现的需要

24. 某汽车企业增加销售服务网点，这属于（）。

- A. 提高服务档次
- B. 缩短服务时间
- C. 缩短服务半径
- D. 美化服务环境

25. 顾客满足是品质、（）、服务三因素的函数。

- A. 价值
- B. 成本
- C. 产品
- D. 人

26. 销售人员在销售工作中难免遭到拒绝，甚至是挫折。而打算销售事业成败的关键素养是（）。

- A. 良好的心理素养

- B. 良好的语言表达力量
- C. 健康的身体
- D. 勤奋好学的精神

27. 汽车产品的购买属于（）购买行为。

- A. 简单型
- B. 求证型
- C. 习惯型
- D. 多变型

28. 车主买车时，比较关注车的内饰、修理、保养和好的售后服务，这些属性位于产品的（）层。

- A. 核心产品
- B. 形式产品
- C. 延长产品
- D. 潜在产品

29. 当前汽车厂家与汽车经销商之间的主要合作模式是（）。

- A. 品牌授权销售
- B. 产品代理销售
- C. 产品批发销售 D. 产品终端直销

30. 汽车营销的最终目的是（）。

- A. 卖产品
- B. 赢利
- C. 客户满足

D. 打造品牌

31. 汽车市场的特点有 ()。

A. 需求具有延长性

B. 需求具有膨胀性

C. 需求具有不行逆转性

D. 需求具有替代性

32. 汽车 4S 店不包括 ()。

A. 信息反馈

B. 售后服务

C. 旧车置换

D. 零配件供应

33. 当前，国内区分小排量车型的排量分界点是 ()。

A. 0.8L

B. 1.0L

C. 1.3L

D. 1.4L

34. 汽车销售 4S 店主要由前部的 () 和后部的修理服务车间组成。

A. 配件部

B. 展现厅

C. 销售部

D. 精品部

35. 涡轮增压发动机与同排量的一般发动机相比 ()。

- A. 输出功率更高
- B. 反应速度更快
- C. 排出气体更多
- D. 传动效率更高

36. 目前欧洲最大的汽车公司是 ()。

- A. 德国大众汽车
- B. 德国宝马汽车
- C. 法国雷诺汽车
- D. 法国标致汽车

37. 组织促销活动、参与汽车展会、投入广告公关都属于 ()。

- A. 汽车销售活动
- B. 汽车营销活动
- C. 产品推广活动
- D. 形象塑造活动

三、多项选择题(第 38 题~第 47 题。选择一个或多个正确的答案,将相应的字母填入所给的表格中,少选、多选、错选均不得分。每题 1.0 分,满分 10 分。)

38. 汽车销售成本包括以下哪些方面 ()。

- A. 汽车进价
- B. 人员工资
- C. 场地租金
- D. 经营税费

加入 WTO 对我国汽车工业的主要好处在于 ()。

- A. 促进汽车消费
- B. 推动竞争升级
- C. 优化资源配置
- D. 加强国际合作

40. 一般的汽车经销商产生利润的来源和途径包括 ()。

- A. 汽车产品销售
- B. 汽车配件销售
- C. 汽车修理服务
- D. 汽车租赁转让

41. 优秀汽车销售员所需具备的心态包括 ()。

- A. 正面的态度
- B. 诚信的品行
- C. 利他的考量
- D. 以上都是

42. 汽车产业的主要内涵的两个核心领域是 ()。

- A. 汽车设计领域
- B. 汽车制造领域
- C. 汽车流通领域
- D. 国际贸易领域

43. 下面哪些是造成客户流失的缘由 ()。

- A. 同行恶性竞争

服务效率低下

- C. 客户维护不力
- D. 服务态度不好

44. 人员预备中素养技能的预备包括（）。

- A. 心态
- B. 学问
- C. 技能
- D. 以都不对

45. 汽车后市场，服务产业包括哪些主要领域（）。

- A. 汽车整车销售
- B. 旧机动车销售
- C. 汽车美容装饰
- D. 汽车修理保养

46. 在产品介绍的过程中，下列哪项是应当避免的（）。

- A. 鼓舞顾客动手
- B. 鼓舞顾客提问
- C. 对竞争对手的劣势进行攻击
- D. 鼓舞顾客试乘试驾

47. 快速提升销售业绩的有效措施包括（）。

- A. 提高销售目标
- B. 开拓新的客户
- C. 销售新的车型

挖掘现有客户

得分

评分人

四、简答题（第 48 题～第 52 题。每题 6.0 分，满分 30 分）

48. 概述由哪几部分组成?现在顾客进入展厅，请你做一个概述。

考生答题不准超过此线

地区

姓名

单位名称

准考证号

49. 对顾客提问时分为哪两类问题？5W2H分别指哪些问题，请相应写出。

50. 三明治报价法包括哪三个部分？请你举出一个三明治报价法的实例。

51. 六方位绕车介绍，指哪六个方位？六个方位需要介绍的要点分别是什么？

52. 性价比方式介绍车辆，包括哪些性能？每项性能应包括哪些内容？

得分

评分人

五、论述题（第 53 题，满分 10 分）

53. 请你分别谈谈美系车、欧系车、日系车各自的特点，并举出相

试卷编号：07GL15000000-（汽车销售顾问）理论学问试卷

E-mail :

山东省职业技能鉴定题库试题

（汽车销售顾问）理论学问试卷(答案)一、填空题(第 1 题～第 7 题。将正确的答案填入题内相应的横线上。每题 1.0 分,满分 20 分。)

1. 了解顾客的需求并满意需求, 双赢

2. 需求、购买力、信念

3. 查找潜在顾客、预备、接待、需求分析、产品介绍、产品演示、报价成交、交车、售后跟踪。

4. 不确定感, 心理有压力

5. 收集, 确认

6. 胜利率

7. 1 二、单项选择题(第 8 题～第 37 题。选择一个正确的答案, 将相应的字母填入所给表格中。每题 1.0 分, 满分 30 分。)

C/C/D/D/D/B/B/C/C/C/B/C/D/C/D/A/C/A/A/A/C/A/B/D/C/B/B/A/A/B

三、多项选择题(第 38 题～第 47 题。选择一个或多个正确的答案, 将相应的字母填入所给的表格中, 少选、多选、错选均不得分。每题 1.0 分, 满分 10 分。)

ABCD/ABCD/ABCD/ABCD/BC/ABCD/ABC/BCD/C/ABCD/

四、简答题(第 48 题～第 52 题。每题 6.0 分, 满分 30 分)

48. (1) 对即将发生的事情做整体性的描述(1 分), 征求对方看

1分),表示没有强迫(1分)。

(2)例如 先生(小姐)您好!欢迎光临我们的展厅,我是汽车销售顾问***,您任凭看看,有需要的话,我随时为您服务。'(3分)

(同学自由发挥)

49. 开放式问题,封闭式问题;

5W2H指: WHAT WHO WHERE WHY WHEN HOW

MUCH HOW(1分)

WHAT 请问您买车主要考虑哪些方面,考虑哪些因素?

WHO 请问您买给谁?(1分)

WHERE 请问您主要在哪些地方驾驶您的车?(1分)

WHEN 请问您什么时候提车?(1分)

WHY 这样好的一款车,您不买,我真的很失败,您能告知我什么缘由吗?(1分)

HOW

MUCH 请问您买车考虑的价位是多少?

HOW 您觉得这款车怎样?(1分)

50. (1) 由利益(利益好处)(1分)、价格(1分)、利益(附加价值)(1分)三部分组成;

例如: 您看,这样一款如您所需外表颜色亮丽、平安系统先进的伊兰特,目前它的售价只是***,您现在购买我们还将赠送您价值1000元的免费车内装饰。'(3分)(同学自由发

51. (1) 车前方左侧45度:对车进行整体性介绍:品牌标志,车

及头灯照明等；（1分）

（2）车发动机室：发动机，排气量，最大功率与扭矩的参数及发动机设计有撞击缓冲区，舱内各种先进配置等；（1分）

（3）车副驾驶侧：整体的车面侧架，邮箱容量，侧撞钢梁，悬吊系统及轮胎规格，制动系统等（1分）

（4）车正后方：后悬吊系统，排气管，除雾器，行李箱容量等（1分）

（5）车驾驶侧：防盗点火钥匙，XX门锁，门边后视镜，车门警告反光灯等（1分）

（6）车内部：内部装饰与功能介绍，仪表板功能及操作模式，平安气囊，音箱与空调，排档系统等（1分）

52.（1）动力性：最大扭矩、最大功率、最高车速、百公里加速时间等；（1分）

（2）操控性：离合、刹车、排档杆、转向等；（1分）

（3）舒适性：座椅、音响、空调、太阳镜阅读灯等车内配置；（1分）

（4）平安性：主动平安：ABS EBD 前灯组合、前雾灯；后视镜等；（1分）

被动平安：气囊、平安带、防撞钢梁、前后保险杠等；（1分）

（5）通过性：最小离地间隙、接近角、离去角、爬坡度等；（1分）

（6）经济性：百公里油耗；（1分）

五、论述题（第 53 题，满分 10 分）

53. (1) 欧系车：欧洲人造汽车的理念是强调技术上的先进性和高度平安性，设计较为严谨、科学，质量特别牢靠，技术特别先进，在制造技术、零部件的制造和选材方面比较严格，拥有良好的技术性和耐久性。缺点是过度依靠技术和设计的先进性，选材不计成本，所以车价偏高。（2 分）

代表品牌：德国大众、戴姆勒、克莱斯勒、法国标致、雪铁龙、雷诺，奔驰，宝马，保时捷（1 分）

(2) 美系车：美系车最大的特点就是强调舒适性和动力性，兼顾平安性。美国人往往车身较为浩大、悬挂系统和隔音设计特别精彩，发动机强调大排量、大马力，平安性也特别好。缺点：过分的强调大马力和大车身往往导致美国车给人以油耗大的坏印象。（2 分）

代表品牌：福特，悍马，吉普 **Jeep**，凯迪拉克，克莱斯勒，林肯，雪佛兰，别克（1 分）

(3) 日系车：日本车的设计理念是两小一大，即油耗最小、使用成本最小，舒适性和使用便利性最大。日本车往往都是小排量的发动机，而且节油技术特别先进，保养和维护成本都比较小，使用成本特别低。在汽车的设计方面，特殊是驾驶舱的设计方面，选材特别科学，擅长营造舒适、温馨的氛围，各种储物格和舒适性电子装备特别多，强调最大的舒适性、便利性。缺点：成本掌握做得很好，导致一些不简单被发觉的零部件质量比较低，设计方面对平安性的重视程度不够好。（3 分）

代表品牌：丰田，本田，马自达，尼桑，铃木，斯巴鲁（1分）

试卷编号：07GL15000000- /（职业工种名称）（等级）理论学问试卷答案

E-mail :

篇 2: 汽车销售人员激励方案

对销售人员激励方案与效果描述

目前，我公司现有销售人员 14 名，主要实行的激励方式：主动与被动相结合，通过主观引导，加之被动的压力政策达到目的。

方案目标：使销售顾问有所为，而有所不为；时刻关怀自己的下一步工作；优秀者为进步而骄傲，落后者奋起直追。

公司主要从以下几个方面入手来调动销售顾问的乐观性：

1、精神激励；2、制度激励；3、物质激励；

一、精神激励

方式包括：定期的对销售顾问进行培训，给她们灌输现代营销理念；各种形式的评比活动，辅之以肯定的物质嘉奖。

培训内容：蛋糕'原理、木桶'原理、黄灯'原则等现代营销理念的培训，此外，做好汽车产品学问，竞品学问，销售技巧，销售流程把控，客户关怀等的培训。

评比活动：每星期最佳表现奖、每月最佳业绩奖、每季最佳业绩奖等。对每周、每月、每季业绩最好的人员做出表扬，进行嘉奖，直接与业绩挂钩，使每个销售顾问都明白销售的核心销售产品，获得利润，

在激励销售顾问的同时，有效的保持团队精英的稳定性，使每个人都明白付出终有回报。

嘉奖方法:1、会议表扬：在会议上对得奖人进行公开表扬。

2、发放荣誉证书：给获奖者颁发荣誉证书。

3、个别交谈：部门主管和公司老板要亲自找获奖者交谈，进一步确定并表扬他们取得的成果。

4、文件表扬：在全公司发放公司老板签署的表扬文件，下发到公司每个人手中。

二、制度激励:实行严格的制度化操作，避开人治的现象。制度涉及到销售中的方方面面，完善的制度能有效的订正行为偏差。

1、准时反应原则，在发生违纪，当天/当周处理；

2、乐观原则，无论什么状况下，管理层必需保持乐观心情；

3、鼓舞原则，对于有上进表现的员工，应准时发觉并鼓舞；对于表现不佳者，准时提示，但以鼓舞方式进行。

压力制度：1、制定销售目标，依次分摊下来；2、制定争抢客户纠纷解决制度，以便随时监控；3、最差表现制度，如每周/每月/每季表现最差等；4、末位淘汰制，对连续三个月表现与业绩不佳者，予以辞退，第一个月赐予提示，其次个月严峻警告，第三个月解雇。

三、物质激励

物质激励是最直接，也是最有效的方法之一。目前，我公司有以下物质激励:销售提成(以月为计算单位):根据阶梯式提成,多卖多得。

月/季度嘉奖：每月排名前一位的销售员，享受额外 500 元的嘉奖

待遇构成：基本工资+提成+奖金+福利（短途补助、话费补贴、餐补）

采纳以上几项激励政策后，公司销售团队稳定，离职率低，且都得到了很好的熬炼，专业学问及谈判技能有很大的提升，大大调动了销售团队的乐观性以及分散力，公司业绩同比及环比有肯定提升。

篇 3: 汽车销售绩效方案

绩效方案

1. 销售部月绩效方案

销售顾问嘉奖工资=(台数奖+利润奖+精品提成奖+水平利润奖)考评系数

底薪：试用期底薪 2000 初级

底薪 1800+100 话补+100 满勤奖

中级（完成季度任务）底薪 2000+100 话补+100 满勤奖

高级（完成半年任务）底薪 2200+100 话补+100 满勤奖

台数奖：采纳全额累进计算制，各销售顾问分别计算，代表销售台数。

*<2 台

500 元/台

前 3 个月 3 台，额外嘉奖销售顾问 1000 元现金。

3 台*<5 台

600 元/台

5 台* < 7 台

700 元/台

*7 台以上

800 元/台

备注：线上定制版，销售顾问计量不计奖，给 100 元/台交车奖。

溢价奖：按销售经理销售政策节余部分的 40% 计算。（销售经理销售政策以当月更新为准，即当月开票应按订单当月商务政策计算。）

1、保险提成：商业险投保金额*3%

2、按揭服务费；实际收取金额*10%（低于 2500 服务费需经报备销售经理同意后方赐予提成）

3、挂牌、抵押：扣除成本部分*10%（挂牌 1000，抵押 300。线上业务不提成）

4、精品提成：超出结算价部分*50%（低于结算价的不计量不计奖）5、

金融提成：贷款金额*0.5%

备注：发觉挂单现象，一经查实取消双方当月全部绩效工资

销售经理嘉奖工资=(台数奖+利润奖+精品奖+水平利润奖) 考评系数

销售经理底薪 5000+岗位补贴 1000+100 话补

台数奖：

采纳全额累进计算制 代表部门月销售总台数。

* < 10 台

100 元/台

注：库存车辆的特殊嘉奖方法由总经理依据销售政策签发的临时政策执行。

10 台*15 台

150 元/台

15 台<*20 台

200 元/台

20 台<*25 台

255 元/台

*>25 台以上

300 元/台

备注：超过总经理权限，计量不计奖。

利润奖：按销售经理政策溢价部份的 5%计算

精品奖：超出结算价部分的 8%。

水平利润奖=水平毛利润*3%（水平业务项目为：金融、报牌、保险）

2. 金融部月绩效方案

金融经理

底薪 6800 元，电话费补贴 200，绩效：当月拨款台数*100 元/台

金融专员工资（内勤及库管）

底薪 2800 元，电话费补贴 200，绩效：拨款台数*100 元/台

【汽车销售】

篇 1: 汽车销售顾问职业鉴定试题

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/316212114003010231>