

# 销售的实习报告

## 销售的实习报告 1

实习部门：销售部

实习岗位：服装顾问

实习单位指导人：店长

在一次闲逛的时候，我发现了一则招聘启示，当初只是觉得距学校很近，而且公司做的品牌也是相当不错的，所以决定暂时把这个工作争取到再说。后面通过企业的培训以及上班实践才发现这家公司真的很不错，特别是它的企业文化和团队合作精神深深的吸引了我，让我决定以后留在这家公司继续发展。

### 一、对公司品牌定位的理解

我们店里的服装主要针对的是 30 岁——55 岁的消费群体，属于中高端的品牌，就目前而言是犀浦最好的一家服装店。其中我们店里主要的是意大利的欧度和韩国的比音勒芬，欧度则分经典系列和尼博系列。经典系列的服装在风格是比较商务，比较稳重一些，适合一些政府官员和成功的商业人士穿着。欧度尼博系列的服装在版型上要时尚修身一些，在服装的面料运用上也比较夸张一些，适合年轻一点的消费者，来消费这个品牌的主要都是一些社会人士。价格稍微高一些的则是韩国品牌比音勒芬，我们做的是比音勒芬的高尔夫系列，它的特点也是非常的商务，在颜色上非常的干净利落，在款式上主要是以经典款为主，采用了很多的苏格兰格子风格，在面料上则是采用了很多的美国有机长绒棉，这种面料的特点就是纤维比一般的棉要长一些，卷曲度要好一些，所以面料不易起皱，并且面料的染色性也特别的好，不易掉色。在我实习的过程中我不但学到了许多专业知识，最让我深有体会的是公司的企业文化和公司制度。

## 二、对公司销售策略的理解：

1、精神状态的准备。在销售的过程中，如果销售人员有一个好的精神状态，就会给顾客一种积极的、有活力的、上进的氛围，那么这种积极的上进的情绪总会影响到客户，从而，让顾客感到自己得到一种情绪感染，那么才能顾客在我们的门店里多留些时间，总能他挑选一款合适的衣服。精神状态的表现还从我们的仪容仪表表

现出来，具备一定礼仪知识的销售人员，才能让顾客感觉到品牌的价值，因为在看一个品牌的时候，我们的销售人员就是直接体现我们品牌形象的，所以销售人员素质的提升，也是品牌提升的一个重要的标志。精神状态好的好的销售人员，成交的机率大很多。

2、身体的准备如果我们有一个好的身体，我们才能保持旺盛的精力，才能更好的工作。这几天，在商场里的

站立服务，让我感觉到很疲惫，所以我才更能体会到有一个好的身体，才能让我们更好的全力以赴的工作。所以强健的体魄还是一个有活力有朝气的团队所必备的。

3、专业知识的准备在接待顾客的时候，由于我对产品的知识的不熟悉，在顾客要一件中号的毛衣的时候，我不能把中号的毛衣拿给顾客，因为我不知道中号是几号，在我手忙脚乱的时候，店长把中号的毛衣拿给顾客，销售结束后，店长告诉我毛衣 36 号是小号，38 号是中号，40 号是大号就是这么一点小小的产品知识，体现的就是你是一个新手，你不懂，顾客就不会和你购买。因为你不能把适合他的产品提供给他。所以产品知识在销售中是很关键的。

#### 4、对顾客的准备

当我们了解了相关的产品知识的时候，就是我们掌握销售的第一部，让自己的销售业绩提升还需要我们对顾客的性格，穿衣风格等的了解，只有我们对顾客掌握的越多，我们就能更能把握顾客的心理，和顾客建立一种和谐的关系，创造一种轻松休闲的购物环境，善于倾听顾客的每一句话，然后分析顾客是否有购买的意向，推荐适合他性格的和穿衣风格的服装。

在实习中店长的一次销售，让我感觉到对顾客了解才是轻松销售的关键，一位顾客在试穿一件衣服后，店长为顾客把穿在身上的衣服整理平整，让顾客感觉到他很受尊重，一种亲切的感觉，让顾客对店长产生好感，这就是先作好人，才能做好销售的'的销售技巧。然后店长对穿在顾客身上的衣服做出了一个很中肯的评价，然后将这款服装如何搭配告诉顾客，如果这样穿出来，这件衣服所体现的感觉是什么样的效果告诉顾客，然后顾客同样感觉很合适，然后给顾客一个购买的理由。我们的冬装打五折，现在购买很合适，于是顾客毫不犹豫的就把这件皮衣购买了。销售看起来是如此的轻松，其实在这里运用了很多销售技巧。

在公司里也学到了很多销售技巧处理顾客拒绝技巧：

1、客人很快的反应说“不”的时候：这是一个正常的反应，不仅不是意味着被他拒绝，而是说明他回答其实没有针对性，是一个条件反射，这正在暗示着一个机会，他有较大的空间去塑造，能培养成忠实顾客。

2、顾客常用的拒绝理由：不需要，不适合，不信任，没有时间等等不需要：当顾客说不需要时，正是说明他还没有购买此类商品的经验，所以要抓住机会，顾客需要提供一个购买的理由。导购员要根据其需求，介绍时应该更为专业。

3、不适合：此时顾客需要被告之其适合的理由，首先分析其现有的需求，然后再有针对性的突出商品的特点能满足其现有需求。

4、不信任：如果顾客表示不信任时，第一点就是需要耐心的与顾客讲解，并出示辅助的宣传单张，同时详细而清晰的告之顾客，商品的功效，以及质量的担保说明，消除顾客的疑虑。

5、没有时间：当顾客表示没有时间的时候，这不是真实的理由，但也许其确实有客观的理由：例如：没有带钱，或者只是单纯性的逛逛街，这时需要表示理解，并保持良好的服务姿势，给顾客一个好的印象，并欢迎其再次的光临。

6、举例法：发挥榜样的力量，给顾客一个对比

7、转移法：转移注意力，将问题转化到自己可以处理的层面上。

8、多多聆听：更多的去倾听顾客的需求和意见，这样你能更快的掌握顾客的真实购买心理，在聆听的同时，针对性的对顾客进行提问，引导其谈出真实的想法，同时也示出你的专业（这也是有助于收集市场信息的好方法）。

9、赞同以及赞许：在与顾客交谈中，应注意一些语言技巧，对于顾客一些正确观点应该及时表示赞同，同时对于顾客的衣着，或者其他优点可以表示适度的赞许，这样能拉近与顾客之间的关系，更容易沟通。（当顾客带着孩子来购物时，也可以与小朋友亲切的招呼并给予赞许，这样能使与顾客的心情更加放松和愉悦）。

10、诚恳：对待顾客要象对待你的家人一样，只有真心的为顾客着想才能获得顾客的信赖，真心真意才会使你拥有更多的回头客。

11、微笑：没有任何的语言能代替微笑，一个善意的表情能使你受到更多的欢迎，所以在面对你的顾客时，忘记掉你所有的情绪，记得一点：那就是微笑！

我相信在这里学到的东西在以后的工作中和生活中都能够很好的运用。销售的实习报告 2

(一) 封面；

(二) 正文：

实习报告正文内容必须包含下面五个方面：

1. 以实习时间、地点、任务作为引子，或把几个月的实践感受、结果，用高度概括的语言概括出来以引出报告的内容。

2. 实习目的：言简意赅，点明主题。

3. 实习单位及岗位介绍：要求详略得当、重点突出，重点应放在实习岗位的介绍。

4. 实习安排：简单介绍整个实习过程的总体安排。

5. 实习内容及过程：这是重点，篇幅不少于\_\_字。要求内容详实、层次清楚；侧重实际动手能力和技能的培养、锻炼和提高，但切忌日记或记帐式的简单罗列。实习过程（实习内容、环节、做法）

(1) 将学校里学到的理论、方式方法变成实践的'行为；



(2) 观察体验在学校没有接触的东西，他们是以什么样的面目、方式方法，以怎样的形态或面貌出现的。比如，部门职能，原先你不了解，后从工作中由什么样的问题，引发了你对职能部门的了解。再比如人际协调方法，工作中的人际协调和你学的公关理论与实务有什么样的差异，你怎样体会公关理论等。

6. 实习总结及体会：这是精华，篇幅不少于 500 字。要求条理清楚、逻辑性强；着重写出对实习内容的总结、体会和感受，特别是自己所学的专业理论与实践的差距和今后应努力的方向。销售的实习报告 3

### 一、实习目的

通过这段时间的实习，让自己理解社会，接触理解网络销售的具体工作，拓宽了自己的知识面，培养和锻炼了自己所学的基础理论，基本技能和专业知识，增强了独立分析和解决实际问题的水平，把理论和实践有机结合起来，为毕业后走上工作岗位打下较为坚实的基础：

1、通过网络销售岗位的毕业实习，使自己较全面、深入地了解电子商务相关工作的意义，理解各种网络营销方式的应用，熟悉了企业电子商务及网络营销的应用，使自己对电子商务相关工作有一个较全面的感性理解。

2、通过在校期间对课程学习的基础上掌握基本的网络营销方法，并进一步消化和深化已学到的网络营销理论知识。

3、通过毕业实习，培养了自己观察问题、分析问题和解决问题的水平，为今后较顺利地走上工作岗位打下一定的基础。

4、通过毕业实习，培养了自己理论和实践相结合的水平，培养实事求是的工作作风，踏踏实实的工作态度，树立良好的职业道德和组织纪律观点。

5、通过度析工作中的基本问题，掌握基本的营销推广方法；

6、通过从一些网络营销案例中吸取经验，掌握网络营销的方法及其应用，为以后的网络营销实践工作做准备。

二、实习时间：

2月底至今

三、实习地点：

\_\_市白云区

四、实习单位和部门：

装饰公司，销售部

公司现有销售人员、工程技术人员共8名。专门批发世界南韩LG卷材地板系列。主要产品型号为巴利斯、优耐、彩宝、运宝等，并承接各类工程项目。质量第一、用户至上、优质服务是本部的宗旨！总公司为澳门银辉贸易有限公司。经南韩LG化学公司授权为中国珠海. 澳门. 中山之进口卷材. 国产片材产品代理商。

五、实习内容：

1、这次毕业实习是继去年暑假实习之后的毕业实习，于是我尝试找了去年暑假实习的单位——市白云区装饰公司经营部的负责人，经交流面试之后，又一次在这家公司实行实习工作，因为隔了一学期的时间，所以对公司的产品也忘了七七八八，所以第一个星期，主要是适合期。主要了解公司的背景、具体产品、发展的方向及其前景等等。另外，尝试在老板有空的时候与他多交流，多听，从中也学到了很多。因为之前暑假在里面实习过，当时工作业绩、表现都不错，所以老板也很照顾我，经常教我怎样处理日常工作的事务等。几天之后我基本熟悉产品了，所以就独立展开工作，主要还是协助公司操作他们的“诚信通”会员账号，刚开始做得不是很快，但总算能够完成每天的任务。

2、协助公司装修好其在阿里巴巴的商铺，因为公司里面的人包括老板，对计算机都不是很了解，所以这些事情就由我自己承担了，帮公司设计了：

(1)、LOGO(使用 PS 及 CDR 等工具)

(2)、宣传语：LG 地板展示现代时尚美感，享受您的每一步！

(3)、BANNER 广告等等

3、每天还要拍摄产品的照片，然后实行图片处理，让图片更加美观，当然，也有一些事在网上直接使用别人的，然后实行简单的修改，将其变为己用，省了很多拍摄的时间，但是前提是要别人拍摄的好。

4、处理好产品相片之后，接着就要发布供应信息了，这时，要将产品的信息尽量详细的描述出来，还要想好信息的主题，既要简明扼要又要图文并茂，还要真实，这样才会给买家一个真诚的感觉，向买家传达一种诚信做生意的态度那么促成订单的机会将大大增加，这样才能留住客户的眼球。

5、在阿里巴巴的商铺上定期更新产品信息，尽量让供应的信息排名靠前，增加访问量及交易量，经过一段时间发现，早上九点之前和晚上8点多这个时间段将供应信息重发一次，能够更好的将公司的供应信息排名更靠前一些。其实公司也有参与阿里巴巴的竞价排名，但是只有一个关键词而已，但是为了更好的让买家搜索到公司的产品，我们的供应信息要增加多个关键词，所以每天还是要坚持重发信息，但是重发信息要控制好重发的频率，每天两次，最能达到收效，个人认为。

6、协助公司将商铺里面的产品实行归类，并将供应信息也实行归类，这样能够更好的管理，减轻自己的工作负担，也方便客户浏览，给客户一个更好的感觉与印象，提升公司的形象，因为网上商铺如何直接的展示了公司形象。

7、协助公司将其商铺实行推广，主要是：将商铺地址添加到各搜索引擎中，为了节省资金，就没向老板提议实行搜索引擎竞价排名；请求互换链接，跟其他的公司商铺实行互换链接；在公司的博客中，发表相关的文章，比如产品的知识、地板保养购买的注意事项等专业性的文章，并在文章里面附带自己公司的产品及商铺的链接；定期回访老客户，发一封邮件问候一声，在邮件中加入公司名称、地址、电话、商铺网址等；在相关的论坛发布帖子，主要内容跟公司产品相关，附上公司名称及商铺的地址等。实行推广之后，商铺的点击增加了很多，客户的询问量也越来越多。

8、通过旺旺与客户实行沟通，即时处理客户的反馈意见和信息，一般都是向客户做一些相关的介绍而已，当然，如果客户有更大的意向，就需要做一番全面的描述了，这时，因为自己的经验不足，所以刚开始还是要请教一下老板，力图让客户更深的了解我们的产品，其实重要的是要让客户觉得我们的产品非常出色，价格也合理。到了后来，慢慢的能够自己独立向客户介绍产品了，即使有时应付不是很即时，但是自己觉得进步了，还是觉得满意。

9、虽然公司在阿里巴巴注册了诚信通账号，但是经过向老板提议之后，经老板同意，在其他的贸易平台也注册了会员，但是是免费会员，比如慧聪还有其他的地板行业的贸易平台，虽是免费会员，但是发布供应信息之后总是有机会，仅仅主要的工作还是在阿里巴

巴方向上，这样一来，自己的工作量增加了，也比较辛苦，但是既然加入了公司，就要努力做好，协助公司获取更大的利益。

10、利用工作的空余时间，就多逛逛地板行业的网站，增加自己的知识，也经常看一些网络营销的案例，这样在工作的时候，能够借助别人的一些营销方法实行，这样更有利于展开工作，也让自己在工作中能够比较顺利。

### 实习小结

工作的时候要学会全力以赴，不要太计较自己付出多少，尽量做到多做事，做有用的事情。自己努力的工作，旁人也会看到。不管怎样，重要的是工作的成效和业绩，这才是领导看重的。

不管做什么事情，就算是一件小事，也要认真仔细，绝不能敷衍了事。可能不起眼的小事是很重要的，所谓细节决定成败。人与人之间在智力和体力上的差异并不是想象中的那么大，很多小事，一个人能做，另外一个人也能做，仅仅做出来的效果不一样，往往是一些细节上的工夫，决定着事情完成的质量。

通过二十天的实践使我增长了见识，也懂得了很多做人的道理，也使我更清楚地理解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，提升自己的素质，努力学好自己的专业技能，将来回报父母，回报一切关心我的人。

我充分意识到只有持续充实自己，才能有强大的竞争力，是自己的水平立于他人之上，成为同行者中的佼佼者，亦是就业大潮中的宠儿。



我会继续努力!努力实现自身价值的同时,将自己塑造成当代人才!

感谢学校的支持,感谢老师们的厚爱,感谢商家的信任!销售的实习报告 4

在这段时间里,我作为一名销售食物的实习生,经历了许多有趣和有挑战性的事情。这份实习不仅让我更加了解食品销售行业,还提高了我的沟通能力和销售技巧。在这篇文章中,我将分享自己在实习期间的经历和总结。

我要感谢这个实习机会。在这个实习中,我被分配到了一家大型超市的食杂部门。我负责销售各类食物,并与顾客进行交流和推销。这让我有机会接触到各种各样的人,并学习如何有效地销售食物。

我在实习初期面临了一些困难。我对销售食物的基本知识了解有限。我并不太了解每种食物的特点和优势,这使得我在推销时显得有些笨拙。初期的时候,我还没有掌握与顾客交流的技巧。有时候,我会感到紧张,不知道如何与顾客建立良好的沟通。幸好,我的导师和同事们都很友好和支持,他们给了我很多帮助和建议。

随着时间的推移，我逐渐解决了这些问题，我的销售技巧和自信心也得以提升。通过观察顾客的购买习惯，我学会了区分他们的需求，并推荐适合他们的产品。当然，这并不容易，有时我会犯错，但是我努力学习并改善自己的技巧。我还参加了公司组织的销售培训课程，学习到了很多宝贵的知识和技巧。

在与顾客交流的过程中，我学到了很多沟通技巧。我明白了倾听的重要性。通过仔细倾听顾客的需求和反馈，我能更好地理解他们的需求，从而提供更好的推荐和服务。我学会了与顾客建立良好的关系。尽管每次交流只是短暂的，但我始终保持着友好和热情的态度，这让顾客感到舒适和愉快。最重要的是，我学会了处理顾客的投诉和问题。在这个过程中，我学到了冷静处理问题、耐心倾听和寻找最佳解决方案的能力。

通过这段实习经历，我也意识到了食品销售行业的潜力和挑战。食品销售市场竞争激烈，顾客对食品质量和服务的要求越来越高。因此，作为一名销售人员，我们需要不断学习和提高自己的技能，以满足顾客的需求。

认为，这段销售食物实习经历对我来说是非常宝贵和有意义的。通过与顾客的交流 and 推销食物的经历，我不仅获得了销售技巧的提高，还提高了自己的沟通能力和解决问题的能力。这段实习让我更加了解了食品销售行业，并为我未来的职业发展打下了坚实的基础。

我非常感谢这个实习机会，并期待未来能继续在这个行业中发展。

销售的实习报告 5

来到实习单位后主要是在门市从事产品的销售和商家间渠道工作。在工作的过程中了解计算机相关行业的发展现状及趋势;熟悉计算机硬件组装、计算机系统及软件安装、局域网搭建;掌握典型计算机网络工程的安装与维护;了解网站建设与网络营销、网站美工设计、基于 java 的动态网站建设并且了解单位营运方式、项目分工、如何进行管理等。虽然整个实习时间较短,但应该说让我们每个人都还是学到了不少知识和东西,并写下了自己的实习总结。见识到了不少平时课堂中、校园里无法见识到的方方面面也基本圆满完成所有的实习任务。希望这篇网络产品销售实习总结可以供大家作为参考的范例。

## 一、实习单位概述及岗位、任务完成情况

本单位系产品代理、系统集成为重点业务发展的 it 企业。先后签订了华硕网络产品重庆总代理认证、华硕服务器产品重庆总代理、h3c 网络产品银牌分销商认证、maipu(迈普)网络产品分销银牌、hillstone 网络防火墙重庆金牌代理、华安防火墙重庆金牌代理、华硕网络产品行业金牌认证、华硕商用笔记本行业金牌认证、华硕商用台式机金牌认证、昌宝综合布线产品重庆总代理、兰贝(linkbase)综合布线产品重庆总代理。在加强公司产品线的同时加强信息化建设与实施,相继为政府、工商、社保、公安、教育、电信、金融证券等行业领域的上千个客户提供了成功的信息技术解决

方案和高增值服务，是重庆市“政府定点供应商”重要产品提供商和技术依托方。

先后与众多 it 巨头进行合作，先后与华硕、迈普、大唐电信、华为、h3c、思科、中兴、hillstone、华安、fortgate、infortgate 等网络产品商；与昌宝、兰贝(linkbase)、vigor、富士康、msn(微星)、ecs(精英)等电子产品提供商；与山特电子、apc、科士达、amp(安普)、大唐电信、昌宝网络、普天、中鹏防雷等周边产品提供商展开合作。不断的为客户提供最有价值的综合信息化建设方案。

## 二、实习总结

### 1、工作流程及作息时间

\_\_年 1 月伊始，在跨入\_\_年后的第一个工作日里我们来到了高新技术产业开发区石桥铺的电脑城开始了我们为其一学期的顶岗实习，直至六月。

报到之后首先简单的了解了一下实习期将的整个作息时间和相关事务，简单的认识了其他同事后顶岗实习就算是正式开始了，早上九点三十上班到下午六点三十，这就是陪伴我们的实习期的作息时间。

刚来的时候我们作为新到来的成员，抱着一颗虚心虔诚的态度来学习、实习，看到门市柜台上摆放的商品，真的意识到在学校里学到的东西真的好肤浅，好少好少。

### 2、工作任务

拿着单位的宣传手册，对照着货架上的种种网络产品，看着一张一张的报价表，感觉一下就在短时间内书籍这么多东西，不容易啊，呵呵。感觉一时半会还转变不过来。

实习的第一个月到算轻松，毕竟到了年底也没多少繁重的任务，而我们领到的任务就是尽快熟悉各类产品的性能、报价，没事在商家间多跑跑、送送货，为开年后的工作打下基础。

如果单单是这样也还好，但是计算机网络这个行业和工作你不能说单单只是渠道、销售啊，这样的话和营销专业又有什么太大的区别呢；所以在了解熟悉产品性能、报价和如何营销的同时还要在技术下下功夫；譬如：顾客有产品出现问题要求调试与维修时怎么办，不可避免的外出办事时万一需要独立完成调试工作的时候怎么办。所以形势又在要求我们还需要熟练的掌握产品的维修、调试方面的知识……

任务算是领下来了，但是要想真正做好并不太容易，毕竟东西太多，时间有限，没办法，只好在下班后下功夫了呗。背产品报价表，对照宣传手册上的介绍一点一点的记忆；

在单位里碰到最多的自然是路由器、交换机等网络产品，家用系列还好，毕竟在以前的应用中知道一些但是都还感觉差距太远，许多事以前根本没到到过的……交换机的调试就更不用说了，三个字‘更不会……’，在校时学的皮毛知识感觉很难搬上工作中这个实际应用的大舞台，以前的操作几乎都是在模拟器及虚拟机上进行的操作，所以根本没什么实际的感官印象……

面对残酷的且必须接受的现实，唯独只有一个办法，学习、学习、还是学习，在平时遇到困惑和不解的地方的时候及时的'虚心的向师兄们请教和学习，这样不仅让你能顺利的完成眼前的工作，还能让你又进一步的了解了这方面欠缺的知识，是自己的知识得到巩固、充实和完善……

### 3、我的工作任务和状态：

…业顶岗实习，是每一个大学生必须拥有的一段经历，它让我们在实践中了解社会，让我们学到许多在课堂上根本就学不到的知识，受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下基础。…

… 题 名 称： 石油化工工程监理 姓 名： 付银忠 专 业 班 级：  
储运 082 班 指 导 教 师： 杨文洁 日 期： \_\_年 5 月 1 日 制以毕  
业生实习报告总结 付银忠 一、实习目的： 强化专业的主业知识，  
提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握…



\_\_年7月15日到7月26日，中心赴渭南实践小组在渭南市大荔县埕桥乡东埕村完成了50%甲基对硫磷乳油等10种常用药剂的红蜘蛛抗性监测试验、果叶绿、绿悦丰两种营养液剂对果树黄花病的防治试验。

第一项：车工上班第一天。早上在 24 楼旁边的工厂门前集合之后。其他人四散而逃。我们则迎难而上。车工去了呀!!进入车间后，我们有一大感觉：天大不愧是最好的工科院校之一。外表看上去再烂的东西也可以用(而且一般好用)。

为期一个月的毕业实习已经结束，实习期间，我增长了见识，拓展了视野。通过工作实践，我更深层掌握了本专业知识和技能操作，积累了宝贵的认识和经验。

实习时间：\_\_年 7 月 6 日至\_\_年 4 月 9 日实习地点：襄樊市襄阳区人民医院(二甲优)实习目的：临床毕业实习是医学教育的一个重要阶段，是理论联系实际，进一步学习巩固医学基础理论知识，熟练基本技能和培养独立工作能力的综合性训练。

会计是一门实践性很强的学科，经过三年半的专业学习后，在掌握了一定的会计基础知识的前提下，为了进一步巩固理论知识，将理论与实践有机地结合起来，本人于\_\_年 1 月 10 日至 23 日在北京斗山食品有限公司财务部进行了为期两周的专业实习，以下是此次...

历时一周的生产实习结束了，在这一周的实习中看到很多东西，也学到很多东西，真正的开了眼界长了见识，这次生产实习让我对未来的工作有了新的思考。销售的实习报告 6

## 一、前言。

时光飞逝，转眼间大学四年的时光就要过去，我们也要步入社会了。在毕业之前锻炼一下自己是必不可少的，也是学业的必备功课。思虑再三，我觉得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，销售工作是必不可少的一种非常重要的工作。从另一方面来讲，由于在当前世界，各种各样的产品满天飞，怎样让客户选择自己的产品，也是一种硬功夫，所以销售工作也是非常锻炼人的一种工作。销售不光是需要良好的口才的，同时要有缜密的思维，需要了解客户的思想。我虽然不是学习的销售专业，但是我是数学功底出身，我有着缜密的思维，平时又善于思考，所以我认为做销售工作我是有一定优势的。再者，销售也是一个很锻炼人的职位。如果能在这方面做得好的话，对以后的发展有很大的好处。于是我在 20\_\_年\_\_月\_\_日走进了商丘宏腾汽车销售服务有限公司实习。

## 二、目的和要求。

了解汽车销售模式与过程，普及一些平时缺乏的汽车方面的知识。同时，将理论知识应用于社会实践中，挑战自己的工作和实习能力，养成良好的工作习惯，积累工作经验，接受社会的检阅，让自己尽快的适应这个日新月异的社会。另外，增强自身的劳动观点和社会主义事业心、责任感也是我此次实习的目的。同时，加强自身素质，学习更多的销售技巧，学会与顾客接触，交流；了解销售公司的管理模式，进一步加深对书本知识的理解，进一步熟悉理论和技能在实践中的应用；加深自己对汽车在国民生活中的地位和作用的认识，巩固思想，激发激情。

具体要求包括：

- 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，学会怎样做好一个好员工，怎样和同事相处。
- 2、理论联系实际，运用平时所养成的素养去解决工作实践中的具体问题。
- 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、培养艰苦创业精神和社会责任感，形成爱岗敬业、热爱劳动的好品德。

5、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。

三、实习内容与过程。

从 20\_\_年\_\_月\_\_日开始在商丘宏腾汽车销售服务有限公司进行实习。我是信息与计算科学专业，与汽车没有什么关联，所以刚开始，我现在公司做了一下简单的培训。了解了一下\_\_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。在销售经理王经理的指导下，循序渐进的加深了对\_\_汽车的了解。又通过在售后维修部门的实习参观，对\_\_汽车的内部零件及构造有一个更深的认识。通过第一个星期的学习与实践，我从一个对汽车一无所知的门外汉变成了一个有一定功底的销售人员。

### 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：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。

通过前期的公司简单培训以及对老员工的观摩、自己的亲身实践、师傅王经理的时常教导，我对汽车销售的流程很快就有了一个基本的了解。再后来，每一个环节我都亲身参与其中，对流程的基本形式、目的和要求了然于胸。

#### (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：

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：

要点是针对客户的个性化需求进行产品介绍，以获得客户的信任感。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：



这是客户获得有关车的第一手材料的最好机会。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，这会被客户满意并加强他对经销商的信任感。重要的是此时需注意客户在交车时的时间有限，应抓紧时间回答任何问题。

(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会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。

汽车售后服务流程主要有 10 个步骤：预约、接待、咨询、派工、诊断、客户认可追加项目、维修、质检、交车、跟踪。在短短的 1 个月的实习中，汽车售后服务的每个流程都有所了解，但是只参与了预约、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。预约安排可以避免峰值时间，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，其实说起来短短百字，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。

汽车保养的目的：

(1) 汽车如果长期不保养的话，很可能出现事故，经常保养的`汽车可以避免一些事故。

(2) 法规对汽车有一定的规定，保养可以不违规。

(3) 延长汽车的寿命，保持较好的车况，这是我们普遍知道的。所以汽车就像我们的皮肤一样，需要经常的保养。那么汽车怎样保养呢？汽车保养需要做的几项工作：清洁汽车外表，检查门窗玻璃、

刮水器、室内镜、后视镜、门锁与升降器手摇柄是否齐全有效。检查散热器的水量、曲轴箱内的机油量、油箱内的燃油储量、蓄电池内的电解液液面高度是否符合要求。

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/317115032043010002>