

销售流程管理

课程内容

第一章 销售流程管理的意义

第二章 销售顾问的现状

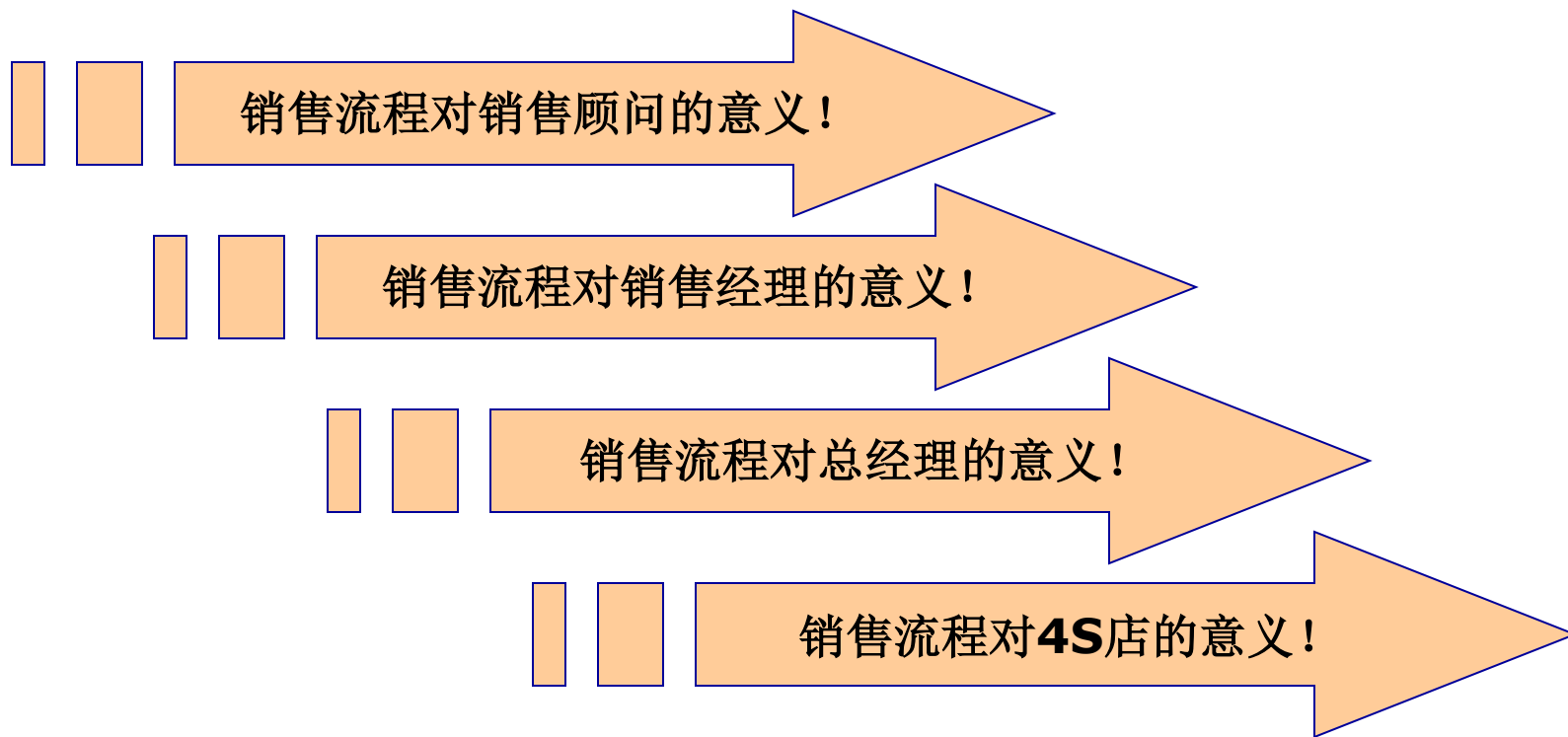
第三章 销售标准流程管理

第四章 销售培训介绍

第五章 销售顾问积极性提升探讨

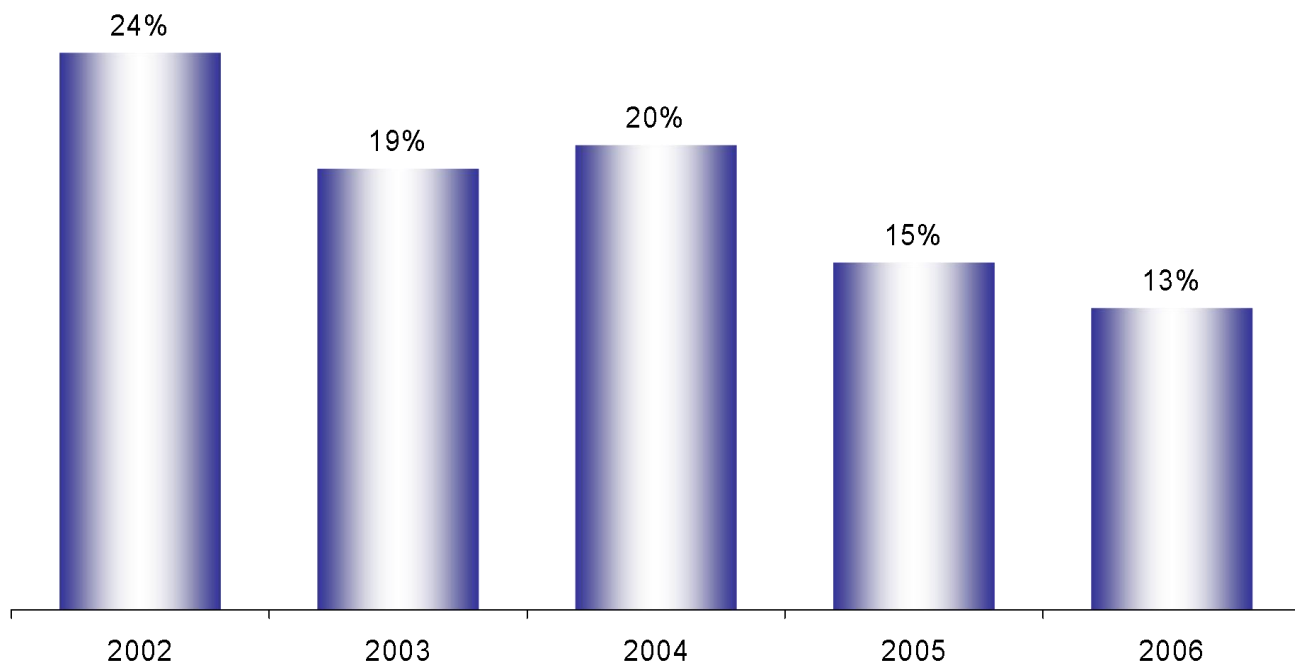
第一章 销售流程管理的意义

销售流程管理的意义



汽车价格快速下降，价格差异化越来越难... 结果就是，价格对于购买决策的影响正在下降

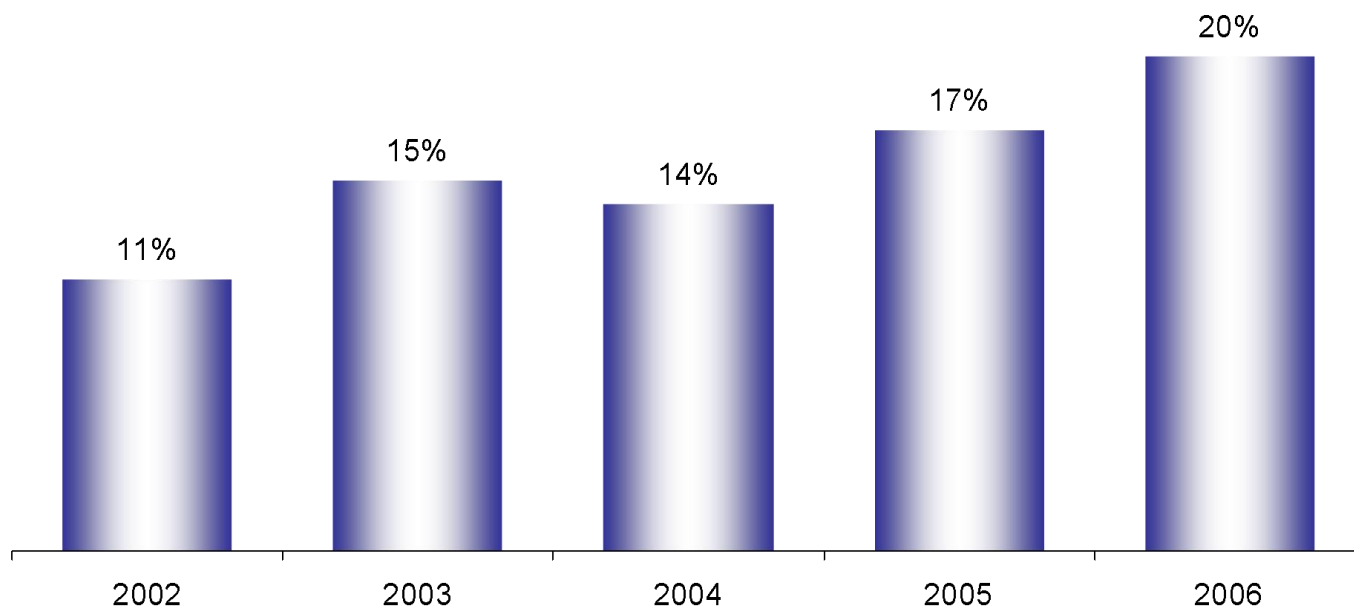
(购买新车时最重要的考虑因素：价格范围)



数据来源：J.D.Power2006年SSI报告

随着汽车消费市场的逐渐成熟，顾客的服务意识不断觉醒，对服务质量越来越重视

(购买新车时最重要的考虑因素：服务质量)



数据来源：J.D.Power2006年SSI报告

我们的业务为什么会流失？

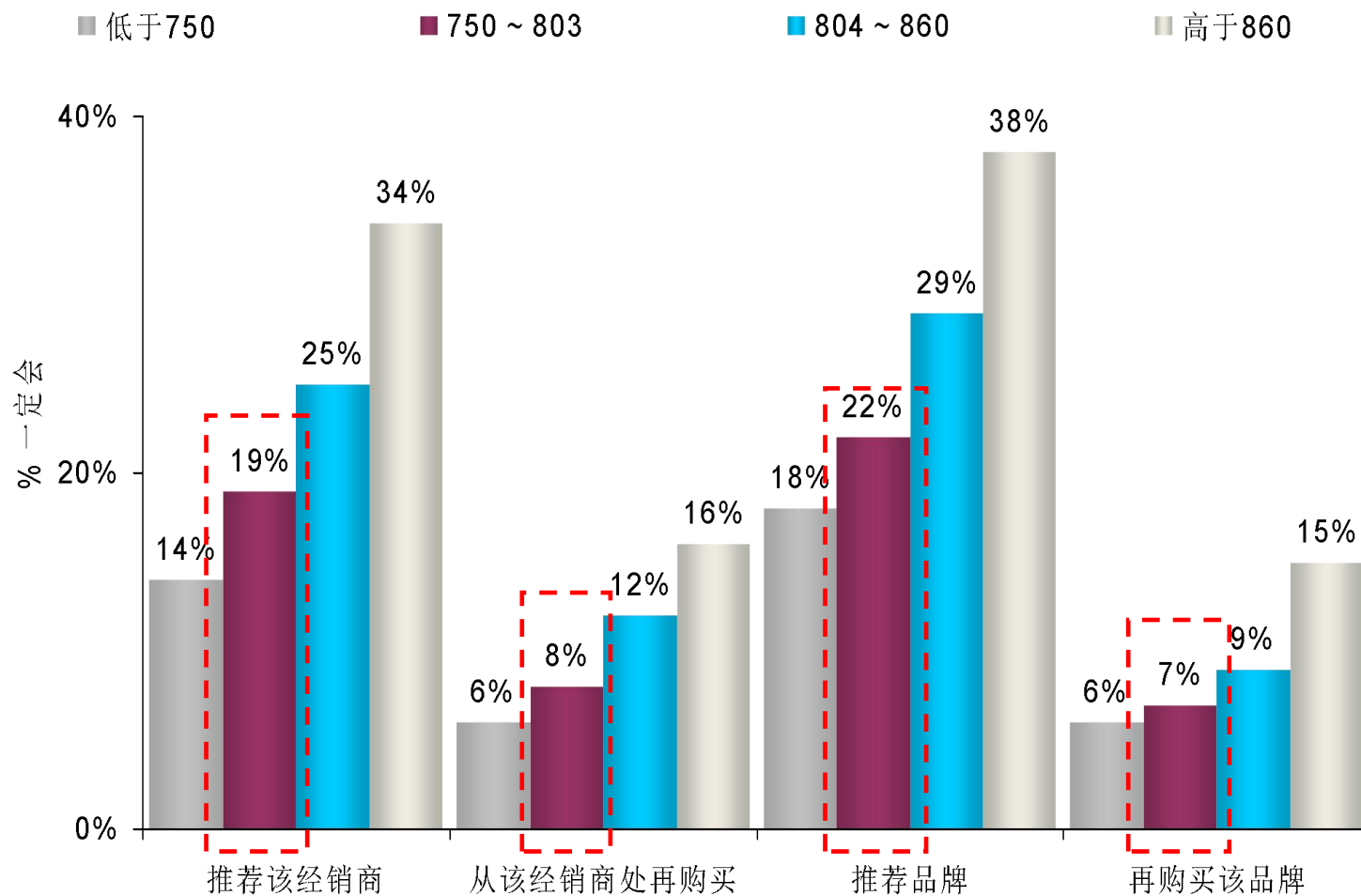
-由于不佳的销售表现和售后服务，您损失了什么？

- 更低的考虑/投入
- 减少资金投入
- 减少的业务
- 降低特许经营的品牌价值

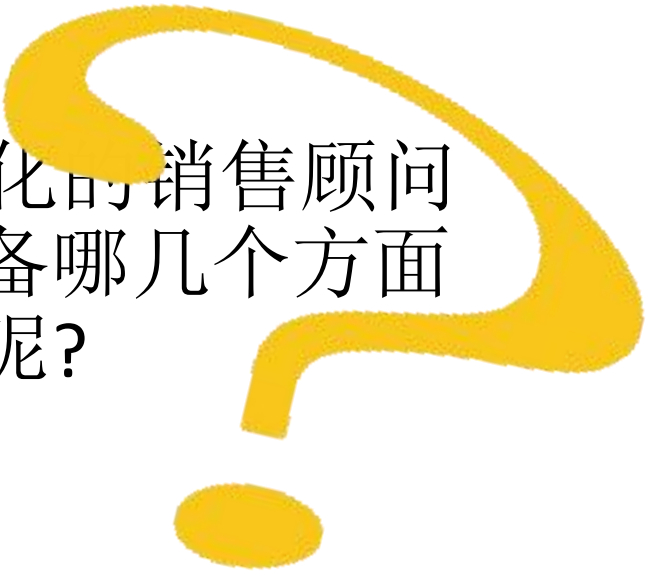


数据来源：J.D.Power2006年SSI报告

销售用户满意度对忠诚度和推荐意向的影响



数据来源: J.D.Power2006年SSI报告



一个职业化的销售顾问
应该具备哪几个方面的
素质呢？

第二章 销售顾问的现状

第三方调查资料分析

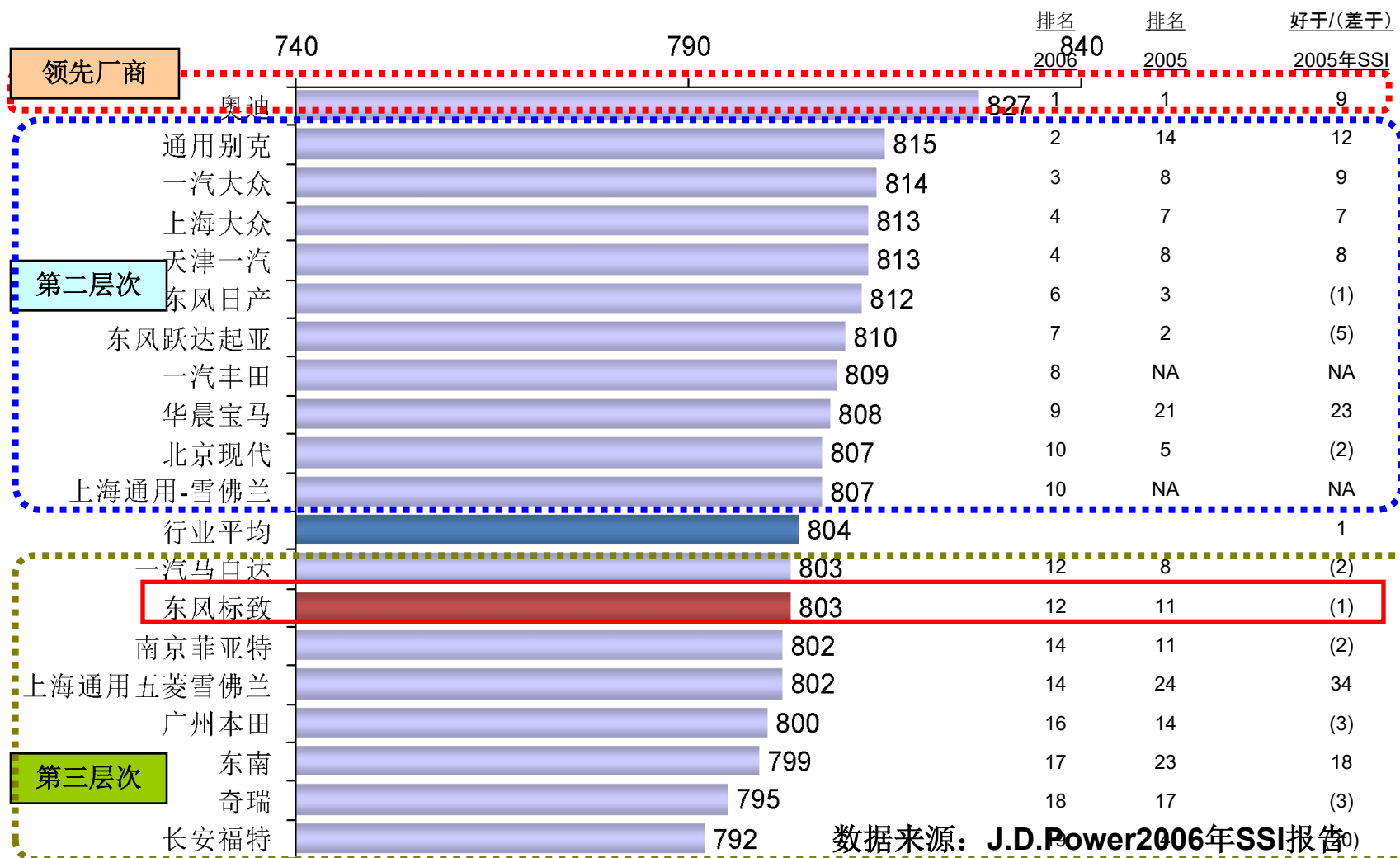
J.D.Power调查结果分析

神秘客户调查的结果分析

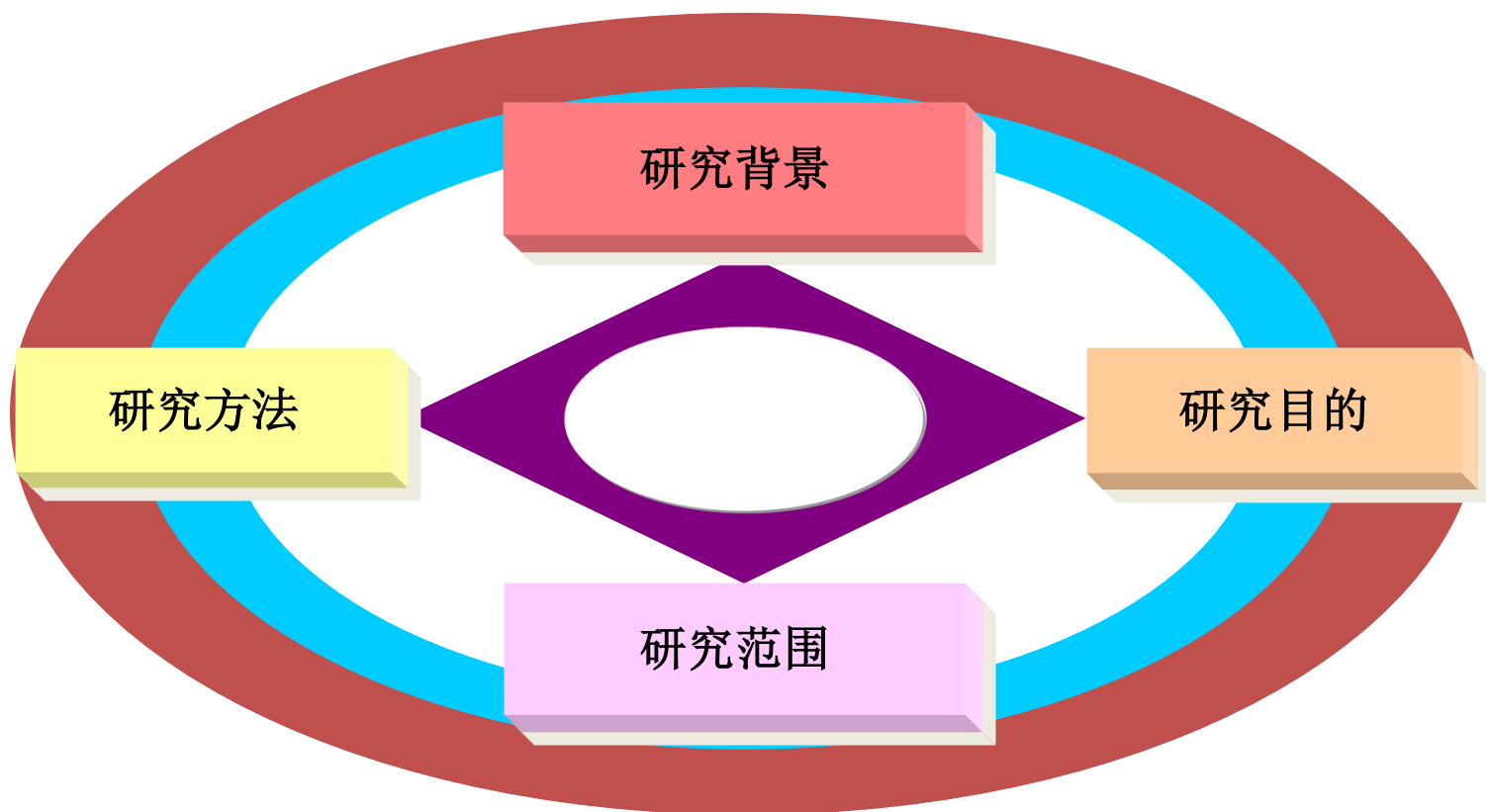
咨询公司电访录音及资料分析

东风标致在JD Power调查中的位置

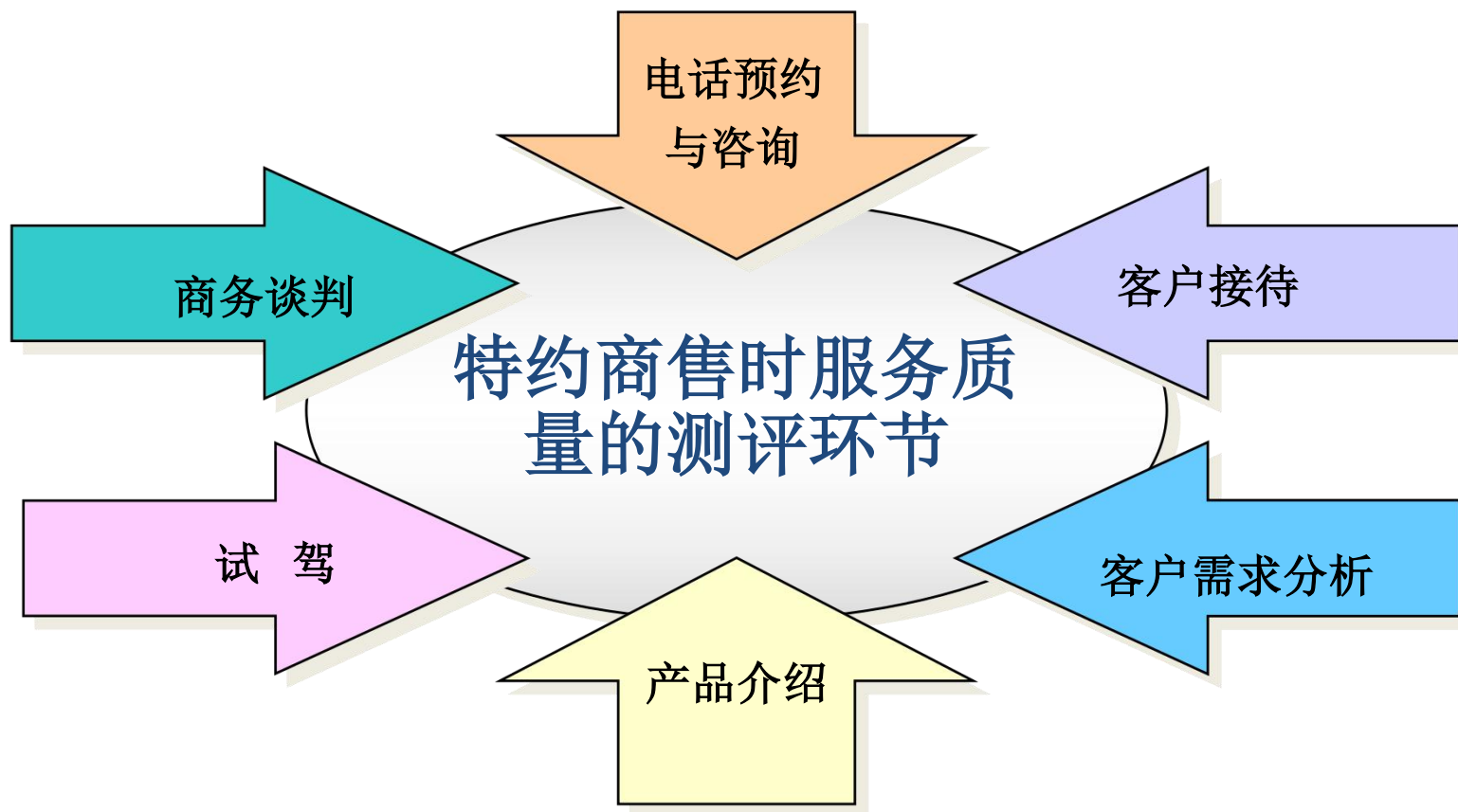
-销售用户满意度排名



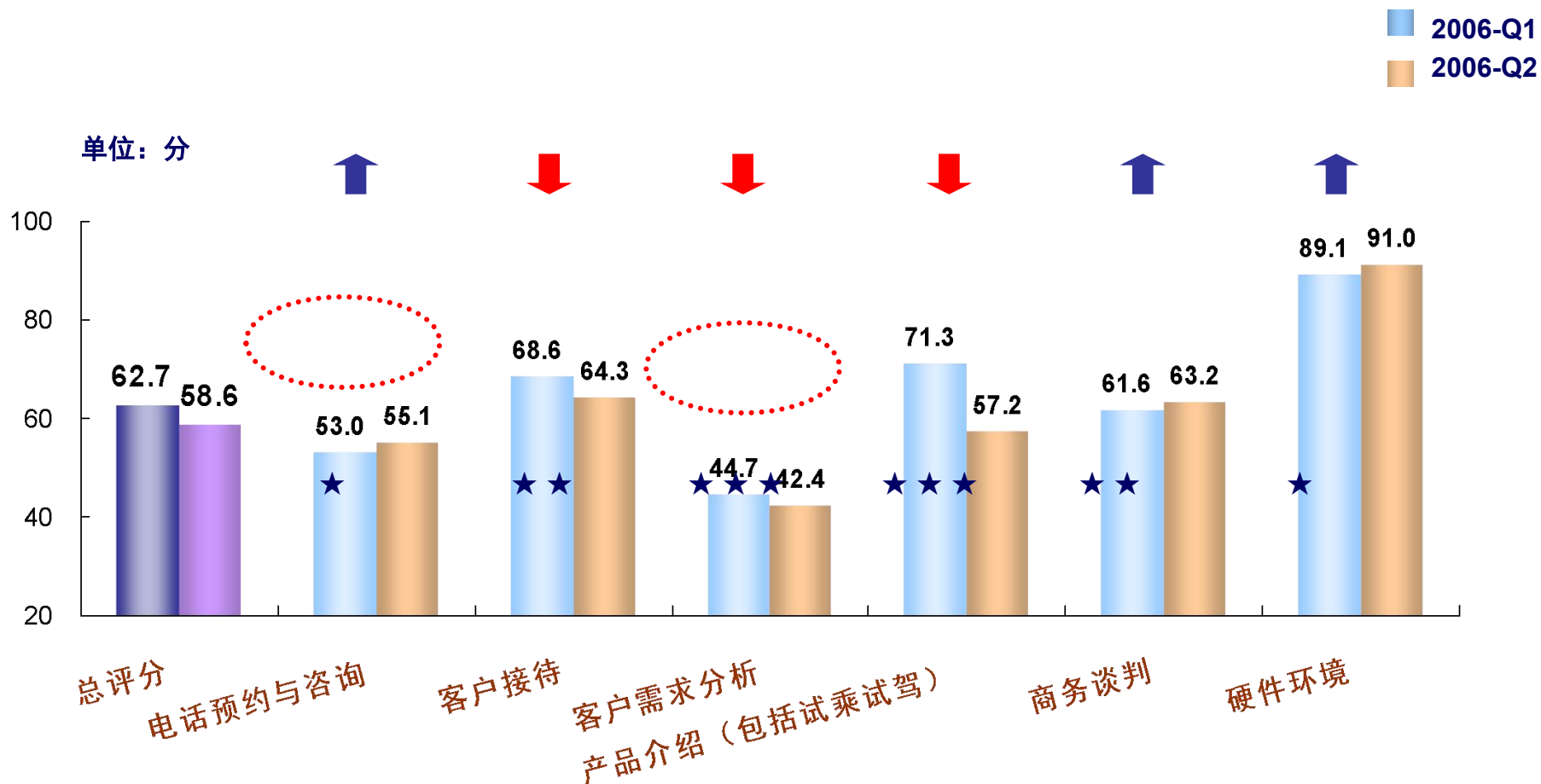
神秘客户调查的背景资料



特约商售时服务质量的测评环节



总评分与环节评分



★表示权重为0.1； ★ ★表示 权重为0.15； ★ ★ ★表示权重为0.25

第三章 销售标准流程管理

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/528007050015006133>