

# 在4S店实习情况的总结

---

# 目录

- 实习背景与目的
- 实习过程与经历
- 实习收获与成长
- 实习中遇到的问题与解决方案
- 对4S店行业的认识与思考
- 总结与展望

01

实习背景与目的



# 4S店简介



4S店是一种以“整车销售（Sale）、零配件（Sparepart）、售后服务（Service）、信息反馈（Survey）”四位一体为核心的汽车特许经营模式。

4S店通常具有统一的外观形象、标识、管理标准，以及只经营单一品牌的特点。



4S店提供专业化的汽车销售、维修、配件等服务，是汽车品牌与消费者之间的重要桥梁。



# 实习岗位与职责

实习岗位：汽车销售顾问

主要职责

01

02

协助客户选购汽车，提供专业的汽车咨询和购车建议。

03

负责客户接待、谈判、签订购车合同等销售流程。

04

跟踪销售进度，维护客户关系，提高客户满意度。

05

参与市场调研，了解竞争对手和行业动态，为销售策略制定提供依据。

06



# 实习目的和意义

## 实习目的

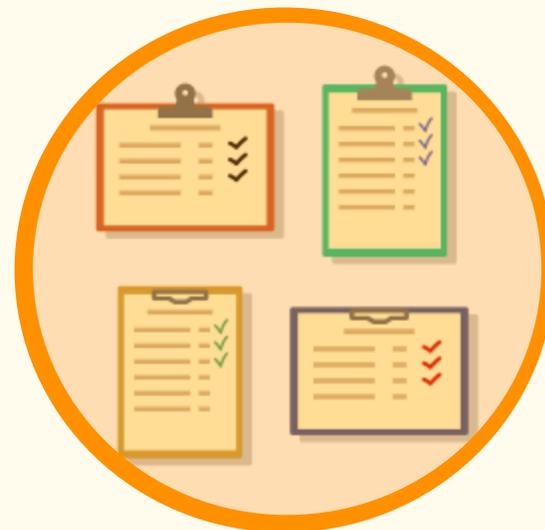
通过实践了解汽车销售行业的基本运作模式和业务流程。

提高自身的沟通、谈判、销售等专业技能和综合素质。





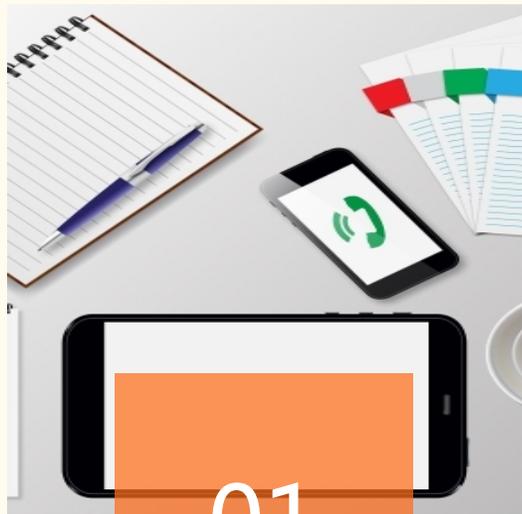
# 实习目的和意义



- 建立与汽车行业相关的职业网络和人脉资源。

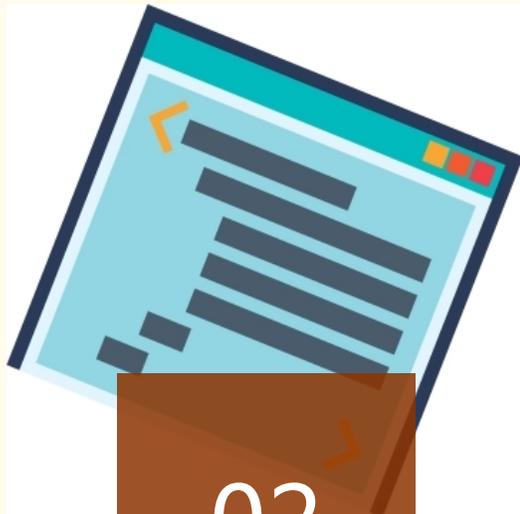


# 实习目的和意义



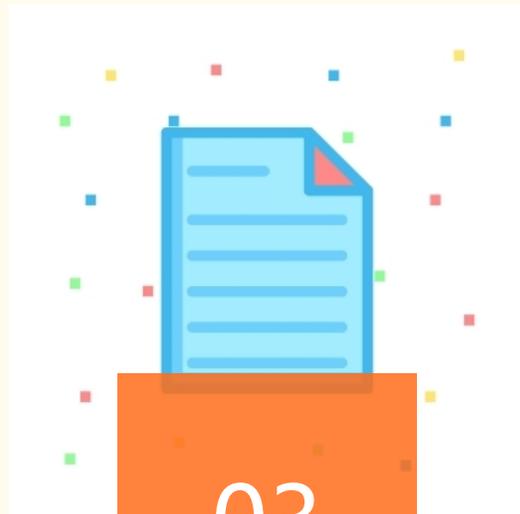
01

实习意义



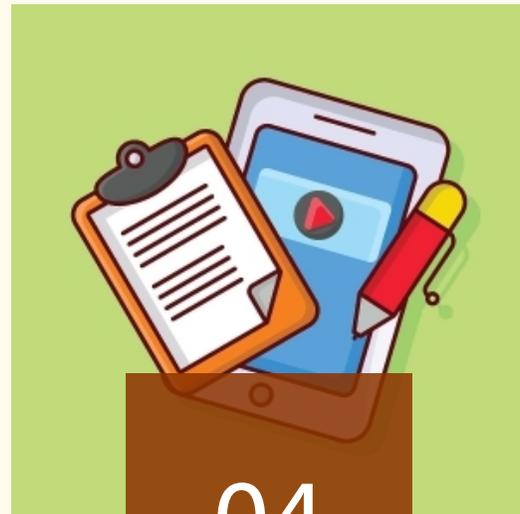
02

加深了对汽车销售行业的认识和理解，为未来的职业发展打下基础。



03

通过实践锻炼了自己的专业技能和综合素质，提高了就业竞争力。



04

建立了与同事、客户和行业内的专业人士的良好关系，为未来的职业发展提供了帮助和支持。

02

实习过程与经历



# 实习时间安排



01

## 实习时间

2023年3月1日至2023年6月30日，共4个月。

02

## 工作时间

周一至周五，每天9:00-17:00。

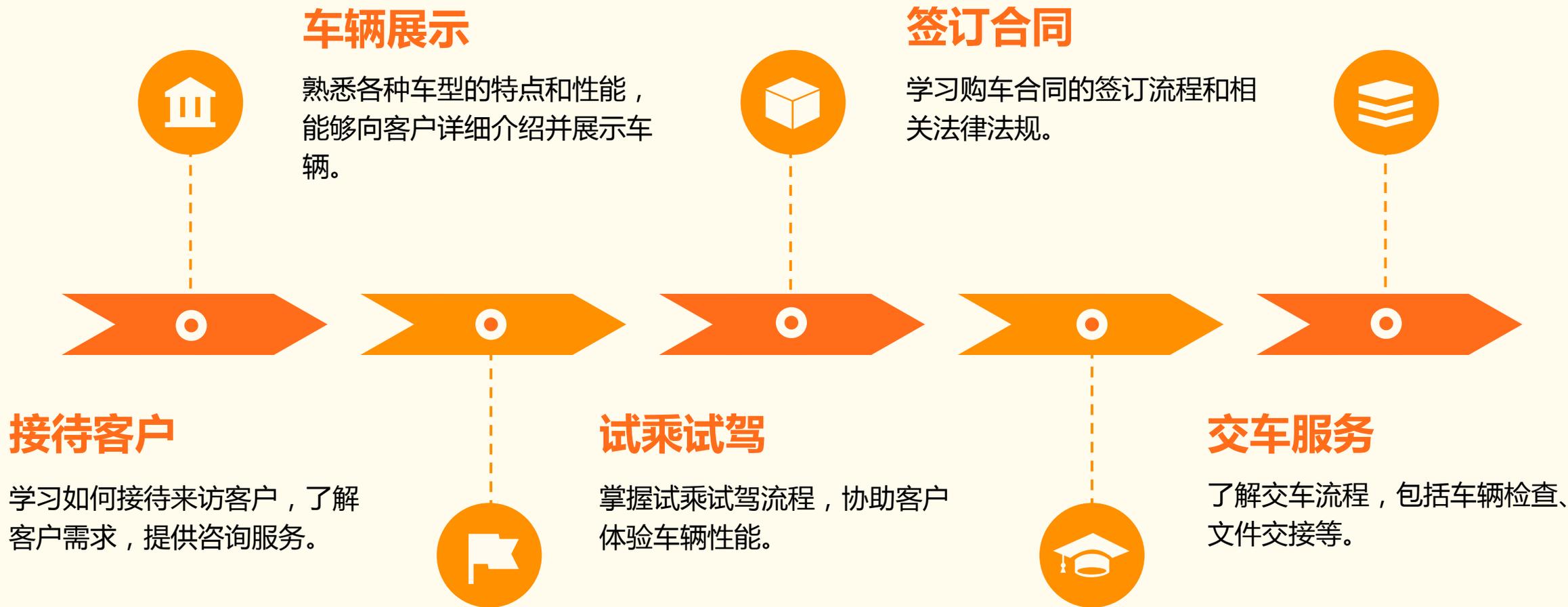
03

## 休息时间

周末及法定节假日正常休息。

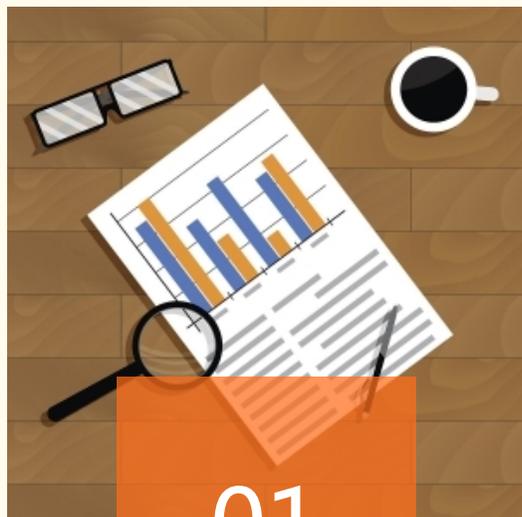


# 工作流程熟悉





# 专业技能培训



01

## 汽车知识

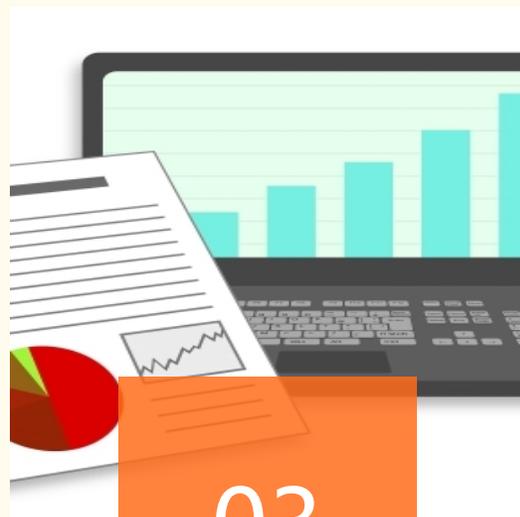
学习汽车构造、发动机原理、汽车电子技术等基础知识。



02

## 销售技巧

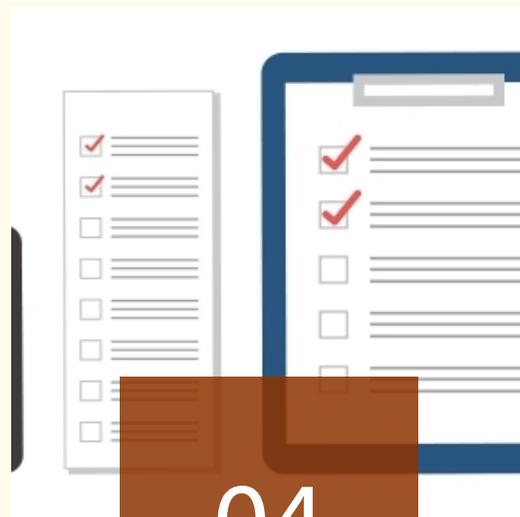
掌握客户需求分析、产品展示、谈判技巧等销售技能。



03

## 售后服务

熟悉售后服务流程和客户投诉处理技巧。



04

## 市场营销

了解汽车市场营销策略和推广手段。

# 团队协作与沟通

01



与同事合作



积极参与团队讨论，与同事共同解决工作中遇到的问题。

02

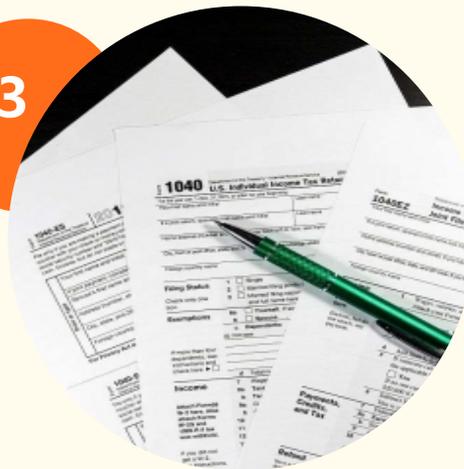


与上级沟通



定期向上级汇报工作进展，接受指导和建议，不断改进工作方法。

03



与客户沟通



学习如何与客户建立良好的沟通和信任关系，提高客户满意度。

03

实习收获与成长



# 专业知识提升

## 深入了解汽车构造和原理

通过实习，我对汽车的各个部件、系统及其工作原理有了更深入的了解，包括发动机、底盘、悬挂、制动等。



## 学习汽车金融和保险知识

了解了汽车贷款、保险等金融产品的相关知识，以及如何为客户提供合适的金融解决方案。



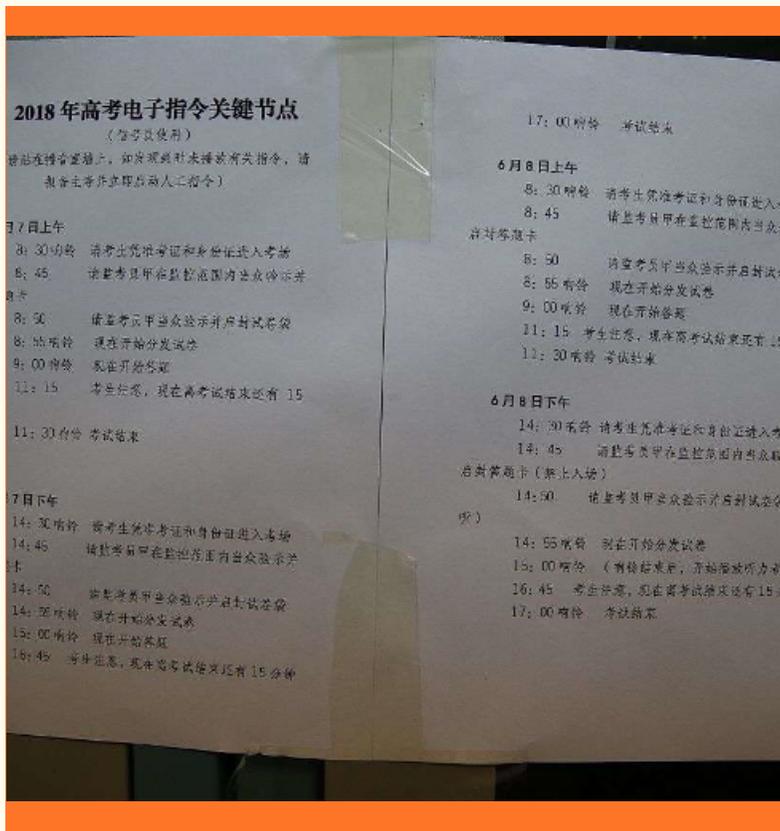
## 掌握汽车销售和服务流程

熟悉了汽车销售的全过程，包括客户接待、需求分析、产品介绍、试乘试驾、报价成交等，以及售后服务流程和维修保养知识。





# 实践技能掌握



## 熟练掌握汽车销售技巧

通过实践，我掌握了如何与客户建立信任、挖掘需求、处理异议等销售技巧，提高了自己的销售业绩。



## 学会使用维修工具和设备

在实习期间，我学会了使用各种汽车维修工具和设备，能够进行基本的故障诊断和维修操作。



## 掌握客户服务沟通技巧

学会了如何与客户进行有效沟通，处理客户投诉和纠纷，提升客户满意度。

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/645240010104012002>