

汽车实习总结

汽车实习总结 1

大学四年级马上就要结束了，我们这个专业最后一门实习课是汽车故障诊断与排除实习。回想起这四年的大学生活，各种各样的实习课程是我难以忘记的记忆。在学院的实训楼里接触到的实物和模型，使我更加深刻地感受到了各种专业理论在实际应用中的方式和方法。在实际动手操作和熟悉操作的过程中，自然而然地体会到了如何将所学知识运用到现实生活中。

现代汽车诊断技术已经发展成为一门与电子技术、机械和网络相结合的学科。采用各种方法和设备在不将车辆解体的情况下发现问题并给予排除是其真正目的。在新技术的保证下，大大提高了在用车辆维修和检测的效率。

汽车制造出来后和在使用过程中，由于各种各样的原因不可避免地要发生故障，使汽车的动力性、经济性、操纵稳定性、使用安全性等发生变化。汽车故障有的是突发性的，有的是逐渐形成的。当汽车发生故障时，能够用经验和科学知识准确地快速地诊断出故障原因，找出损坏的零部件和部位，并尽快地排除故障，就需要借助汽车诊断技术。

通常情况下，汽车的故障分为以下几种情况：易损零件和零件质量差异、汽车使用环境影响、驾驶技术和驾驶方法的影响、汽车故障诊断技术和维修技术的影响等。汽车故障广泛地存在于汽车的制造、使用、维护和修理工作的全过程，对于每一个环节都应十分注意，特别是在使用中要注意汽车的故障，有故障要及时发现、及时排除，才能使汽车在使用过程中减少出现事故。

汽车在使用过程中，常常会出现一些故障和异常情况。通过经验、感觉和仪器的判断，可以确定汽车的性能和外观症状是否存在异常。常见的汽车故障包括：性能异常、使用工况异常、响声异常、异味异常、过热异常、排气烟色异常、渗漏异常、外观失常、驾驶异常等。在日常使用中，我们需要多加留意并及时处理汽车的各种异常情况，以保证行车安全和使用寿命。

其中汽车性能异常和汽车使用工况异常危害最为严重。汽车性能异常就是汽车的动力性和经济性差，主要表现在汽车最高行驶速度明显低，汽车加速性能差；汽车燃油消耗量大和机油消耗量大。汽车乘坐舒适性差，汽车振动和噪声明显加大。汽车操纵稳定性差，汽车易跑偏，制动跑偏，制动距离长或无制动等。而汽车使用工况异常指的是汽车使用中突然出现某些不正常现象：行驶中发动机突然熄火；需要制动时汽车无制动；冬季汽车发动不起来；发动机熄火后发动不起来；行驶中转向突然失灵；

车辆的故障多种多样，有些故障是容易发现并方便排除的。但有些隐藏于车体内部，或者会在长期使用中慢慢凸显的故障通常难以察觉。不易发觉的故障随着使用其程度加剧最终带来不必要的损失。因此有效的诊断不失为一种经济且安全的措施，使车辆的使用寿命延长、可靠度提升。

汽车故障的诊断方法多种多样，对于普通驾驶员来说，只能采用简单的观察、听觉、试验和触摸等方式，以找到故障的发生原因。然而，对于较为严重或疑难的故障，需要由专业的修理工程师通过仪器检测和专门的故障诊断设备来进行分析和判断。正确的故障诊断方法可以归纳为：观察法、听觉法、试验法、触摸法、嗅觉法、替换法、仪表法、分段检查法和局部拆装法等。使用这些方法需要依据理论知识进行指导，充分了解汽车的使用和维修情况，以及故障的发生情况。对于简单的故障，可以通过经验和感官找到原因和所发部位；对于疑难故障，则需要应用专门的设备和仪器来找到问题。使用这些设备时，还需要结合自身的维修经验来灵活运用。在故障诊断中，需要不断积累经验，不断总结实践中的问题和解决方案，以提高自己的维修水平。

我们的实习过程中，主要接触的还是借用各种电子设备检测车辆的问题。而这些设备的使用原理便是观察法和分段检查法诊断故障。

观察法是汽车修理工在接到汽车使用者报告故障后，通过仔细观察故障现象来判断故障发生的位置和原因的一种诊断方法。这种方法最为常见、基本而且有效。

在观察的过程中，还要用经验和理论，做出周密的思考和推证，不能简单草率，不能为表面现象所迷惑。有些现象对于有经验者也不是一下子就能看清楚的，那么就要多看几次，仔细的观察，才能由表及里，把故障现象看透。

因此在观察的同时也要借用其他方法来一一验证。结合推理得到最终结果。

分段检查法较之观察法要有根据的多。

所谓分段检查法，就是汽车修理工按照汽车上的线路、管路和带有系统性质的工作路线检查故障，检查可以按照系统从动力源开始沿着系统到执行机构的路线查找，也可以从后到前的次序查找，也可以从中间查找。

比如发动机出现了各种，先用目测等方式了解症状，在利用已有的知识大致判断故障的位置。利用排除法逐步缩小范围。例如：发动机停转了，但是火花塞均完好，则从头开始检测。先测量蓄电池电压是否达标，个低压导线是否完好，再看看启动马达是否工作正常。检查点火线圈是否完好，最后再看看车载 ECU 的情况。如此逐步推理，找到症结。

又如：在汽车维修中，遇到制动系统故障，应该按照制动踏板、真空助力器、制动主缸、制动管路、感载比例阀、车轮制动器的顺序进行检查。如果有经验的维修人员可以从车轮制动器或制动主缸开始检查，然后再检查其他部分。但对于复杂的疑难故障，应该从前往后使用测量仪表进行检查和测量，以找出故障原因。在维修中，我们要严格按照维修流程进行操作，确保安全和质量。

当然，在现代工程领域，仪表工具是不可或缺的。它们是我们了解各个部件的工作情况、保持生产线正常运行的关键。只有熟练灵活地使用仪表，才能确保生产过程的准确性和高效性。

检测中要用到的仪表有很多：维修用气缸压力表可以测得气缸压力和各缸的压力差别，以及各缸的漏气情况等；万用表可以容易地判断汽车电气系统的故障等；前轮定位仪也可测定汽车前轮定位参数；声级计可以测得汽车和发动机的噪声等；烟度计、第五轮仪、制动试验台、汽车转鼓试验台等都是汽车维修当中所要用到的仪表和测试设备，必要时要用这些专用设备。掌握仪器仪表和电子诊断设备知识是比较困难的，要有基础知识，还要努力钻研，才能掌握和诊断汽车上的疑难故障。

最后几天的实习内容是桑塔纳的发动机台架诊断。使用仪表及专用诊断仪器对其进行诊断。

无论是何种故障，只要方法得当都能在几分钟之内得到答案甚至将其排除，完全不用拆装，非常迅速方便。这就是所谓“知识就是力量、技术就是效率”。

经过了一个多星期的实习，在学到了专业知识的同时，也增加了对于汽车的兴趣。

这次实习与以往的专业实习不同，它不仅让我学到了实习过程中遇到的知识，更开拓了我的视野。通过观察实物，我能从中看到更广阔的世界，认识到更多未知的事物，同时也深入了解了相关知识点。

在实习期间，我发现自己在专业知识方面存在不足之处。在操作实际工作时，由于缺乏经验，细节方面出现了一些小错误。如果这些错误发生在实际工作中，将会导致非常严重的后果。因此，我深刻认识到我们所学到的知识只是汽车行业所需知识的冰山一角。要在这一行业中成为一名优秀的从业人员，我需要不断地学习和提升自己。

同时，我也了解到：学会使用合理的手段达到预期的效果，不能过分自信也不能不试一试就放弃。这是我本次实习所学到的最重要的东西。

我坚信，对于马上就要真正走上社会的我，这一个多星期一定会成为我人生路上的基石。汽车实习总结 2

书山有路，技海无涯。总结 20__：累，我成长了；苦，我快乐着；在这个充满着欢歌笑语的一年里，我不仅让自己的思想得到了升华，而且技术也提升了不少。知己知彼，百战百胜；为了让 20__更加顺利，让 20__学得更多，让明天更加美好；

1、思想上，我懂得了三人行必有我师。

在过去的一年里发生了很多的事情，其中最让我开心的是今年与我一起工作的几名学徒。虽然他们刚刚从学校步入社会实习生，但在他们身上还有很多东西是我需要学习；比如说向云祥对工作的勤劳与细心、张军对汽车的热爱与学习、刘俊在汽车理论性知识与做人的圆滑，在他们身上的特点也许在我刚到公司的时候也曾经有过，只不过被现在这种安逸的生活给抹去了。在他们身上我寻找到了做人、做事离不开“对待工作要勤劳、持之以恒的学习心态、为人处事要谨慎”。

2、技术上，金字塔也是一块块石头堆积而成的。

在技术总监李扬的策划下定期开展上交一份案列，并且还需上台与大家一起分享案列诊断的过程，这让我在技术上得到了不少提升。以前的我根据经验直接将损坏或发生故障的总成更换掉，因为在李总的这种方案下我在工作上不断思索与分析故障产生发生的原因以及解决的方案。通过案列报告，李总为精确的分析了故障产生的原因以及解决问题的方案。在公司各同仁将自己的案列与我们分享时，我心中感慨万千；在他们接触的故障中我还没有接触过，甚至新车我接触到的也只有那么几次。所以在技术上我积累很多自己还未接触到故障却懂得如何排除的故障。通过这一年做的案列我懂得了“泰山再高，只要持之以恒终有登顶之日；技术再难，只要肯专研终有出人头地之时”。

3、业绩上，唇完齿寒。

员工要想表现他对公司的忠诚，那的看他为公司做了多少贡献。在过去的实习日子里，我以自己每月的业绩再次向公司提交了一份我对公司的忠诚的答卷；在工作中我视汽车如生命细心呵护与治理，因为我懂得我是一名汽车医生，医治好每一台车是我的职责！我最终用我的细心和良好的服务态度得到顾客的好评，因此也为企业保留了在顾客心目中良好的形象。作为一名员工我们要知道“城门失火殃及池鱼”，公司的效益与我们息息相关。

虚心学习向汽车铜牌技能证进军。在 20__ 年自己也有少许不足之处，其中通用铜牌技师证是我不敢挑战的。为了让自己的技能的

到更快的提升，我接受挑战，自己向铜牌技术看齐，在平时工作中积累工作经验，操作向铜牌已过的师傅们请教！常言道：“天下无难事，只怕有心人”。我坚信通过一年的努力，我的目标将会很快成为现实！20__我将会以向企业与自己递交一份满意的答卷。一个人的功绩不是他自己给自己一个评定，我想通过我的努力，我一个多月的实习工作将得到公司领导的认可。汽车实习总结 3

20__年7月13日，我们去童贯汽车销售服务有限公司实习。本次实习的主要目的是让我们汽车系的老师找出理论教学和实践教学的差异，从而改进实践教学方法，拓展实践知识，为实践教学中遇到的困难做好准备，努力提高实践能力，为以后的教学和进一步学习打下良好的基础。短短十几天，我深深感受到了汽车维修行业的艰辛，也对自己未来的教育教学和自学有了很多的思考。

童贯公司是别克品牌汽车的4S店，业务包括车辆销售、零配件供应、维修服务、车贷分期付款、车辆保险及牌照发放、车主俱乐部服务等。实习前两天在备件部学习，了解了备件部相关人员的工作职责和备件仓库管理要求。备件部经理向我介绍了一些备件订购流程、接收流程和备件发放流程。感觉在零件部工作最大的要求就是工作认真细致，尽量不要发错货。要做到这一点，我们必须了解公司的所有模式。相似的零件有不同的型号，不同的零件。有时候，同一个车型，不同的发动机，或者不同的生产日期，使用的配件也会不一样。所以，在工作中，要善于积累经验。当出现错误或问题时，在日志中做好记录，避免下次出错。接下来的几天，我去车间学习，在车间给我的第一印象就是标准规范，管理严格。先进齐全的设备，宽敞整洁的车间，整洁的衣服，认真的保养态度，都让我感受到了一个真正的修理厂的水准。尽管工作人员忙忙碌碌，车辆进进出出，但整个机器车间的工作仍然井然有序。实习期间，认真询问老师各个工位的具体操作，故障车辆的故障诊断和维修方法，拆装技巧和维修程序。

总的来说，这几天看了很多，学到了很多，收获了很多，启发了很多。首先，明确合格的维修人员应具备良好的技能水平和素质。因为良好的技能水平是维修质量的根本保证，也是合格维修人员应具备的基本素质。当然，好的技能需要通过大量的实际维护来不断的熟练、培养和提高，这些维护实践是要总结和整理的。还需要不断吸收别人在维修过程中获得的经验，从而不断提高和丰富自己的维修技能和经验。其次，我感受到了一个优秀的维修人员应该具备的工作态度和敬业精神。拥有正确的工作态度和勤奋的敬业精神是一名优秀的维修人员应该具备的素质。

因此，我们应该从实际出发，注重技能训练教学和实践能力，注重培养学生正确的学习态度和勤奋精神，使学生在丰富多彩的生活中学习、探索、成长、树立创新意识，激发智慧的火花。只有这样，职业教育才能培养学生的职业能力，培养更多更好的具有高水平职业能力的高素质人才。汽车实习总结 4

转眼在云南商务奇瑞汽车销售服务有限公司实习已有三个多月了，感慨时光飞逝啊。三个月的时间里，我学到了好多的东西，做人、做事，对人、对事，我一样也没落下，只要能学到的，我几乎不放过任何的机会，把握每分每秒的学习。

本次实习的主要目的是让我们可以从实践中学到更多的知识，扩充实践知识面，以弥补教学过程中的不足，并且努力提高实际动手能力，为今后的教学和深造打下良好的基础。在短短的半年时间

里，我深刻感受到了汽车售后行业的艰辛，也产生了自己关于工作的很多想法。

云南商务汽车销售服务有限公司自 1998 年成立以来，一直把工作重点放在致力于为客户提供更高效、更优质的服务。在代理奇瑞品牌之前，云南商务还曾经营过东风雪铁龙等品牌，但是在 20__年奇瑞进入云南的时候，云南商务主动放弃了在其他人眼中看来更有诱惑力的品牌，专一、专注地开始经营奇瑞这个当时还不为绝大多数人了解和信任的自主汽车品牌。弹指一挥间，5 年时光过去了，事实胜于雄辩，云南商务以 20__年/20__年中国十佳自主品牌汽车经销商、20__年入围全国五十佳汽车经销商、奇瑞汽车 20__年销售满意度十佳经销商、云南市场销售万余辆奇瑞汽车、多次夺得奇瑞汽车全国销售冠军等成绩证明了他们当年富有远见的选择是正确的。

云南商务发展至今已拥有员工近 160 人，其中昆明服务站的维修技术人员就达 80 多人，庞大的售后队伍能为车主提供全天 24 小时的紧急维修、紧急救援服务，同时顺应市场的需求，还增设了二手车置换业务及按揭业务，让更多的客户能够亲身体会商务人的“以一流的服务、创一流的企业”服务宗旨。为了更好的服务客户群体，云南商务还在云南省 15 个地州内铺设了销售网点和定点维修厂，让广大地州的客户从购车开始到维修都能得到充足的服务保障。同时云南商务还在玉溪、曲靖设立了 2 个分公司，分别作为滇东北、滇东南的主要驻点。分公司除了拥有独立的经营铺面外，同时还附设有自己的维修车间，真正做到了集“整车销售、售后维修、信息反馈”为一体的全方位服务。

规格标准，管理严明是我对这里的第一印象。先进齐全的设备、宽敞整洁的车间，还有整齐化一的服装和认真严谨的维修态度都让我感受到了一个真正维修店的标准。尽管有工作人员的紧张忙碌，也有车辆的进进出出，但是整个机修车间的工作仍旧有条不紊、秩序井然。

“多看多动手、少说少休息，”我就是依照着这样的想法努力坚持做好每一天的。我能主动帮助我师傅完成每一项保修任务，并且听从师傅的工作安排，并主动向师傅请教每一个保修单的具体操作、故障车的故障诊断和维修方法、拆装旧件的注意事项和首次保养规则。总体说来，在这半年里，看到了很多、学到了很多，收获也很多。不过，在这里实习也并非一帆风顺，其间也遇到了一些小问题。第一天来到这里时，我对这里的很多东西是第一次见到，所以很好奇，总想试试。可是又没有人理你、也没有人教你，只有自己动手去做一些事情。由于之前没有接触过，搞坏了些东西，犯了一些错误，也闹出了不少的笑话来。我知道了，只有真正和他们一起做、真正走近他们的生活，才能够改变这里的一切。之后我坚信自己的信念，凭借着自己的刻苦勤奋和谦虚诚恳，赢得了师傅和他们机修工的认可，终于融入了这个团队，成为了他们当中的一员。

在实习的时候，我明确了一个合格的保修人员应该具备丰富的保修经验跟良好的技能水平和素质。因为保修经验越丰富，鉴定成功的概率才会越来越大，才不会被厂家拒赔掉。而良好的技能水平是维修质量的根本保障，也是合格的保修人员应该具备的基本素质。当然良好的技能是需要通过大量的实际维修来不断熟练、培养和提高自己的，并且要对这些维修实践进行总结和整理。还要不断吸收别人在维修过程当中所取得的经验，这样才能不断提高和丰富自己的维修技能和经验。在奇瑞 4S 店里，每周六早上都要由车间主任带头开晨会，总结一周的事情，以及如何做好以后的事情。当然这就要我们能够具备良好的团队合作精神、良好的沟通能力和与人交往能力，才可以更好更快地完成任务，也有助于自身的提高和发展。

其次的，我感受到了一名优秀的汽车售后工作人员应该具备的工作态度和敬业精神。以前没有接触过汽车维修店，所以想象中的机修工的生活是很艰苦的，可是这次有了切身的感受。每天都得从早上 8 点工作到下午 5 点半，中间只有一顿午饭的休息时间，没有午休。所以说对售后服务人员的考核不仅仅是对他们技能的考核，更是对他们工作态度，精神毅力的全面的历练。具有端正态度和吃苦耐劳的敬业精神是一名优秀的售后服务人员应该具备的素质。这也是维护这一企业形象的必要因素。

实习中，我感到了，理论与实际是如此的不平衡。实际与理论也总是多次的不相符合。时间很快的，实习就结束了，半年的时间，

转瞬已逝了。在镇江风驰实习的这段时间里，我磨练出了自己的耐心，认识到了把知识贯穿实践的重要性。不论是做人，还是做事，都得一步步的来，都得一步印出一脚印。汽车实习总结 5

首次参加社会实践活动的性质，所以我很兴奋。虽然我所学专业国际经济贸易和销售的汽车和专业，我很奇怪，为了完成这一任务，我们必须了解这方面的知识，以便更好地利用在深入了解各方面的工作。这是一个很好的机会，锻炼了我。适用的理论知识，在学校里学到的理论知识，实践的客观现实，使他们能够有它的用途。

理论与实践相结合。另一方面，这种做法为今后的工作奠定了基础。通过这次实习，学到了没有在学校里学到的几件事情。不同的环境，接触的人，并从事物的本质是不一样的。从实践，学习和实践来学习学习。和的经济在中国的“入世”的快速发展，国内和国际经济已成为日益变化的每一天，新的东西，同时越来越多的机会，更多的挑战，前天，但知识要学习今天已被淘汰，外部标准，中国的经济和人员的要求将越来越高，我们不只是学会在学校学到的知识，而是要保持在中学生活的其他知识的做法，继续武装自竞争方面突出自己，表现自己。因此，我们已经学会了在国际经济和贸易，但毕业后工作不一定是做我们专业的工作。然而，不同的职业，但一些任何业务一样，你应该联系的各种客户，同事，监事和其他复杂的关系。不管是什么工作的竞争力。

他人在竞争中学习先进的，我们还必须继续学习如何做人，为了提高自己的能力，这一次，在实践中，从别人，虽然我只能帮助接听电话，数据复制，整理文件，发票，等等，但我觉得工作气氛，所以我很高兴，这是无法在学校的感觉。在此期间，我主动尝试推销员的味道。我回答的车辆配置是不是不够全面，或者是有人帮我，但我学到了很多，在此过程中，车辆的销售。在销售过程中的服务态度是必要的。作为一个服务行业，顾客是上帝的态度，以获得更多的利润，这是必要的，以增加销售。这就要求我们想客户之所想，客户渴望提高语言文明服务质量，热情周到的款待，尽可能满足客户的要求。我看着怎么卖汽车修理厂的工人，那些未能在汽车故障诊断。在这里，我很欣赏的喜悦和烦恼的上班族，忙碌的上班族，学生一样期待着假期。总是渴望离开他们的父母的保护伞，闯荡。现在看来，想你是有点幼稚，社会的竞争压力是非常好的。

就业，就业是很困难的，你必须找到一个非常满意的工作是不容易的，创业谈何容易。在实践中很短的时间内，所以我有一个新的位置，他们的目标。许多学生感到困惑，他们的职业意识的缺乏，并没有一个合理的规划自己的未来，像无头苍蝇，不知道学习专业沙涌，可以做。这种盲目的，所以，一些学生的'自我放纵，颓废。因此，我们有合理的根据自己的实际情况，对自己的规划，找到自己的发展道路。通过即时了解他们的专业理解这个社会的社会实践。而不是一味抱怨。应该循序渐进，提高自己的能力，锻炼自己，让自己成为社会中最优秀的人，为社会服务。这也使我把自

己的，良好的心理素质和挫折的心态，良好的语言表达能力和与陌生人沟通的能力提出了新的要求，有吃苦耐劳的精神，应作出不懈的努力。这些都是缺乏一些能力。在未来参与就业，必须有一定的能力。因此，下一次，我有一个新的动力。

为了提高个人职业道德素养，将课堂知识与现实工作进行结合，达到理论与实践相结合的目的。通过实习了解影响消费者行为的内、外在因素、购买行为类型、及购买决策的主要步骤，熟悉影响品牌定价的主要因素。更快的适应社会，增强自身的素质学习更多的销售技巧，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。掌握汽车销售展厅销售的方法与技巧，掌握汽车维修业务接待流程，掌握汽车售后服务中客户的服务技巧，熟悉处理客户应急事件的程序和方法。我来到了__公司进行实习，工作是汽车销售，以下是我的实习报告。

一、实习目的

了解汽车市场营销环境和构成，所销售汽车的品牌组成、品牌策略，汽车产品价格的构成、定价策略；了解企业内部营销组织结构、经营模式，掌握汽车产品的介绍方法；掌握接待客户的接待技巧、电话服务的技巧和应对客户投诉的技巧，及汽车销售、售后接待业务流程；掌握消费者对汽车产品的认识过程，需求类型及基本特征，购车动机产生过程，掌握不同消费者的消费心理和行为特征；了解汽车企业如何打造汽车差异化服务，及汽车产品成本的构成和影响价格的主要因素；掌握汽车促销活动的策划和组织。

二、实习单位介绍

这次的汽车销售实习定在了__公司旗下一家 4S 店，__公司秉承“追求卓越、科学发展”的精神，践行“以人为本、客户至上”的工作理念，“认真、用心、激情、信念、决心”的工作作风，这是我们报道第一天早会上听到的口号，听到这个口号，让我们肃然起敬，这是一个有目标有原则的公司。这一天给我的印象也非常深刻，毕竟是第一次进到这么大的公司，面对这么多员工，以这样正式的形式，心情异常激动。

三、实习内容

因此报到的当天我们去的很早，其实每天都差不多，早上八点半上班，下午五点半下班。第一天很快就见到了经理，接着就上了岗，于是我们就开始了以后的工作。说实话，刚开始那段时间挺难的，因为是新来的，和员工不熟悉，缺少交流，许多时间都是自己在那观察，不知道干什么。

第一天经理给我们讲解了公司历史之后，安排销售部的主管带我们这帮实习生，主管二话不说，先给我们每个人发一沓展厅所有车型的配置表，让我们去会议室看，天气比较热，我们在会议室开着空调看配置表，是挺舒服的。但是没天都想着念着啥时候下班埃那几天真的很难熬，每天都是看乏味的配置表，因为我们对车型不熟悉，想要教我们其他的东西也没办法教。我们多么希望能有点事情做啊，哪怕是苦力我们也愿意干。

可是，销售部是最忙的，无论有人没人都要站在展厅那里等待客户，客户来了要全程接待，主管们也没有太多时间。我们只能看看配置表，看看他们接待客户的流程以后参观后面销售部及维修部，整个店的规划，店挺大的，至少放车的地方就有三层楼，听说库存车辆都有 150。就这样熬到假期后，主管们闲下来了给我们分组分配师傅，我的师傅人很好，让我在他旁边看他如何接待客户。

流程相对教简单，师傅每天给我分配任务，今天记嘉年华配置，明天记蒙迪欧配置，然后他第二天考核，这样确实记的很快。期间有一次我自己接待了一个客户，那叫一个激动啊，还算挺顺利的，没出什么错。问到店内优惠的时候，我把他交给师傅了。平时早会结束后，我们新来的还要擦擦车，擦车能学到如何保养，而且还能看看汽车配置等等。师傅也经常对我说：要想卖好车，就必须先学会擦车。一个懂得如何爱车的人，才能把对车的渴望传达给客户。

期间师傅和主管都问过我们，实习这短时间觉得怎么样，我觉得还可以，就是辛苦点。他们说，做销售这行就这样，别人闲的时候，你们最忙，别人忙的时候，你也没有时间闲，一年四季在展厅站。而且，想要赚钱还要努力，不努力不行啊，销量上不去，工资都不够房租。我也觉得是这样，但是没有这个社会就这样，没有什么轻轻松松的，能轻轻松松赚钱的也不是我们这样学历的人能上岗的，所以学历多高就只能吃多好的饭。

我们销售部也一样，在办公室里面的墙面上，挂着没个小组的月销量目标，然后细分到每个人的目标，销售都一样，赚的是提成，卖得越多，赚得越多。没有捷径，只有不怕苦不怕累的努力。销售顾问们中午是几乎没有时间休息的，一般没有轮到站岗的小组就在办公室趴一下桌子，两个小时换一组。而且这段时间，让我颠覆了自己开始对销售顾问的理解，开始我只是觉得销售顾问不就是和超市里的促销员差不多吗，远没有那么简单埃想要做好销售顾问，没有一点汽车知识做功底，前期很难熬埃至少需要了解汽车的配置，构造，以及区别，比如汽车后悬挂的类型，有全独立式悬挂，有半独立式悬挂，有非独立式悬挂，有多连杆悬挂，有扭力梁悬挂。它们有什么区别，哪一种好，这些都是可能要向客户解答的疑问。还有制动系统，有盘式有鼓式，盘式比鼓式受热性能好，鼓式比盘式制动力好。

这些都是有可能客户会问到的，如果不能一一回答，客户是不乐意在这买车的。配置信息就更加重要了，主管问过我们，为什么要我们背汽车配置，因为连卖的车的信息都不懂，客户凭什么相信你。师傅还举过一个例子，有一个销售顾问因为配置信息传达错误，遭到客户投诉，罚了 5000 元。所以说，想要做一个称职的销售顾问，要学的东西多着呢。除了配置表，还要了解同行的竞争品牌车型，因为想要战胜对手就要先了解对手，一般买车客户内心肯定会有几个选择的，他们为什么要选择福特，不仅仅需要优惠，更需要的是配置上的区别，以及没个车型的亮点，用自己的亮点击败对手的弱点，这就需要每个销售顾问传达信息的能力了。除此之外，服务也是一个重要因素，4S 店不仅仅是一个销售，还是一个服务业，服务不好就没有客源，无论你的车多好，都不会让客户接受，客户想要的是得到尊重和态度。

汽车销售难的不是背配置，难的是是什么，难的是了解客户。客户第一次来店，需要做一个客户信息，然后是跟进客户，存档等等。没一个客户都有一个特点，他们不会冲动消费，所谓货比三家，他们是在不断的比较中作出决定的。客户跟进是时不时的做客户回访，了解客户动向。在实习最后几天时间里，我们学习了客户回访，看了相关的回访话术，这个还是挺简单的。

说白了，就是让客户到店里看车，能让客户到店里，就已经把车卖出去一半了。关键是如何说，如何说服客户到店，如果没有优

惠或者客户从中得不多利益，客户会直接找理由挂电话的。也就是需要噱头，比如车展，最新优惠，大礼包，团购会，试驾会，自驾游等等。这些都是能诱导客户的，表达要清晰，不能吞吞吐吐，客户问到什么回答什么。总的来说，做销售也不容易。当天我们几个实习生，平均没人打了几十个电话回访，嘴皮子都磨薄了。

四、实习体会

虽然我们这边校车是不送的，因为路线不到这边，但是我们每天在__公司的实习都很充实，让我们忘记每天起早回晚的累。期间还有几次想过打退堂鼓，但是还是理智战胜了。我们是一批即将进入社会的准毕业生，没有什么比实践更能让我们接触这个社会，融入这个社会。或许别人会说职场很多潜规则，利益至上，但是这没有错，也没有道德上的错误，这是一个社会埃我们学了十几年书，为的不就是能在这个社会中立足吗，况且我们还没有毕业，想那么多干什么。总的来说，兵来将挡水来土掩，我们要做的是学习更多对我们有用的知识技能，为我们即将进入社会打好基础

自此以后，我了解到了一些学习中学不到的东西，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，要靠自己的不断努力和坚韧的毅力才能做好。刚去的时候，我满怀信念，我相信：既然有新的开始就会有新的收获。

五、实习总结

通过这次的汽车销售实习，我发现让我融入这个社会还有很多不足，不单单是知识技能上，还有人际关系方面，学习主动性不强，还存在上学阶段的被动学习阶段，这个是必须要改掉的坏习惯。以后一定要多加实践，继续完善自己。来这里一个月了，慢慢的适应了这里的生活，也可以说是在挫折中学会了生活。这个舞台很大，但是想登上这个舞台，还需要多学习很多功底。汽车实习总结 6

“我卖的不是我的汽车，我卖的是我自己。”这是世界上最伟大的销售员的至理名言。这也是在本次培训中，我感触最深的一句话。为期两天的培训已经结束了，我似乎还沉浸在老师的博学广闻和经典案例中，意犹未尽，现在想就我所学的知识做一个总结汇报。

第一天的时间主要讲了面对面顾问式销售的一些理论知识：比如它与告知型销售的比较，它的模式及主要战场；重点是销售的理念，在这一点上老师陈述的最关键的一点，就是在销售过程中，作为一个业务员，主要销售的是自己。这也正是我在开文中提到的这句话：“我卖的不是我的汽车，我卖的是我自己。”在第一天的下午，我们还学习了如何与客户沟通并对其进行说服，这一块主要讲了两个层面：一是如何说话，即作为销售人员，你该如何向你的顾客表达；二是如何聆听，即我们在顾客表达时，应如何更加诚恳的与其沟通，让顾客感受我们的诚意。在这里，我觉得很重要的一点，就是老师教我们的经典四句：你真不简单、我很欣赏你、我很佩服你、你很特别。这是很简单的四句话，如果我们能够经常与身边的同事多多表达，那么作为公司核心价值观之一的“和谐”，一定能更好的实现。

在第二天的时间里，我们主要学习的是如何提升业绩，增加收入。老师在这一块，更加偏重的是理论与实际的结合，讲了一些通俗易懂的案例，让我们更加直观的知道一些理论知识在实际中的运用。

正如老师所讲，要想把这次培训的内容都讲透，那绝对不是一蹴而就的事情，更多的是要靠我们自己领悟，把所学运用于生活，结合生活经验进一步提高。这次学习中，有几个知识点和案例给我的印象非常之深，我想具体的谈一谈这几点。

第一个就是我已经开头提到过的这句话：“我卖的不是我的汽车，我卖的是我自己。”作为一个销售业务员，我们卖的并不是自己的产品，而是我们自己，是顾客对我们本身的信任。在这一点上，我觉得业务员要做到三点：建立对产品的信心，建立客户对你的信心，把你对产品的信心通过客户对你信心传递出去。如果把销售人员分为四等，那么一流的销售人员靠的是顾客的喜欢，二流的销售人员靠的是服务，三流的销售人员靠的是产品，四流的销售人员靠的是打折。我们如果做好了第一点，那么我们已经成功了一大步，成为了一个二流的销售人员！

__说过：“通往成功的电梯总是不管用的，想要成功，就只能一步一步地往上爬。”如果我们只是成为了一个二流的销售人员，那么并不意味着我们可以止步不前了，毕竟在我们前面，还有很多一流的，甚至特流的销售人员，我们离成功，差的不只一点点，要想成功，我们就只能继续努力，一步一步往上爬。这就要谈到我在学习中获得的第二点——没有痛苦的客户不会买。销售就是帮助客户解决问题，如果一个客户没有痛苦，没有问题，那么何来销售？要想让客户喜欢你的东西，主动购买你的东西，那么你就要让他明白，即使买你的东西要掏钱，这让他很痛苦；但是如果他不买你的东西，他会更痛苦。只要你能让客户明白这个道理，那么他一定乐于掏钱买你的东西，那么你就成功了。

所以一个经典的案例也是很能给人以启发的。在这次学习中，我觉得很精彩而且启发很大的例子是和尚的例子。

老师在讲课的时候说到这样一句话：“一个男人的业务水平，是和他的头发长短成反比的。”有男同胞提出了反对意见，他说你看和尚，他们都没头发，难道他们是世界上的最好业务员吗？我当时也是这样想的，和尚每天只需要念念经，敲敲木鱼，他们哪有什么业绩可言？可是老师笑了笑说：“你说对了，和尚正是这个世界上业务水平最好的，你看他们每天只需要念念经，敲敲木鱼，就有大批的人给他们送来金钱，甚至还跪着求他们收下。”哄堂大笑，可是大笑过，我却陷入了沉思，这说明了什么问题呢，恰恰说明了老师关于四流业务员的分类：一个一流的销售员靠的是顾客的喜欢。和尚之所以“生意”好，正是因为他们的“无形产品”能够帮助客户解决痛苦，让他们得到内心的安稳。这种产品甚至不是实际存在的，也不需要和尚去上门宣传，只是因为他是顾客喜欢并且渴望的，所以能够成功，所以和尚就是世界上最成功的业务员。

销售是一门很深的学问，通过这次学习，我获益匪浅。但是我也知道，仅仅靠这次学习是绝对不够的，我要在以后的工作中，运用这些知识弥补我的不足，并积极地汲取更多的经验，汇报公司。

同时，借这次心得体会，感谢公司及公司领导对我的栽培，祝工作顺利，万事如意！汽车实习总结 7

各位领导,各位同事大家好!

年已过,在此实习期间,我通过努力的工作,也有了一点的收获,借此对自己的工作做一下总结,目的在于吸取教训,提高自己,以至于把工作做的更好,自己有信心也有决心把今后的工作做到更好.

简要总结如下:

我是年9月19日来到贵公司工作的作为一名新员工,我是没有汽车销售经验的,仅凭对销售工作的热情和喜爱,而缺乏对本行业销售经验和专业知识,为了迅速融入到这个行业中来,到公司之后,一切从零开始,一边学习专业知识,一边摸索市场,遇到销售和专业方面的难点和问题,我会及时请教部门经理和其他有经验的同事,一起寻求解决问题的方案,在此,我非常感谢部门经理和同事对我的帮助!

通过不断的学习专业知识,收取同行业之间的信息和积累市场经验,现在我对市场有了一个大概的了解,逐渐的可以清晰.流利的应对客户所提到的各种问题,对市场的认识也有了一定的掌握.

在不断的学习专业知识和积累经验的同时,自己的能力,业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高.

现存的缺点

对于市场的'了解还是不够深入,对专业知识掌握的还是不够充分,对一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法,在与客户的沟通过程中,缺乏经验.

市场分析

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/986132235033011002>