

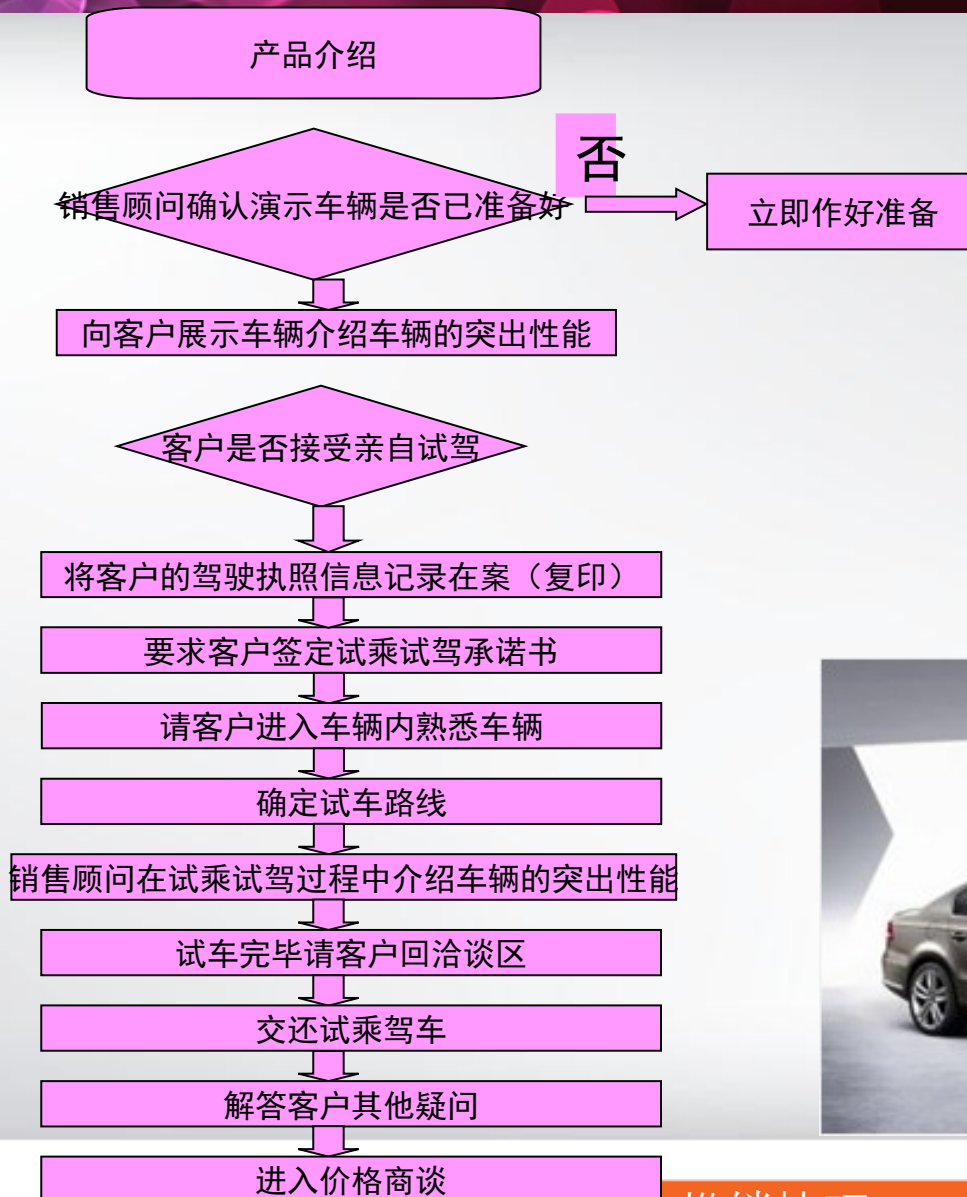


项目五 试乘试驾





试乘试驾流程图





主动邀约试乘试驾

试乘试驾邀约话术

话术一：

X 先生，刚才我已经简单地向您介绍了车辆的性能和配备特点：不过，车只靠看和听就做决定是不够的，买车是一件大事情！因此，在您作决定之前，我建议您先做一个试乘试驾 亲身感受一下 X X 开起来到底怎么样。

话术二：

X 先生，通过刚才的介绍，想必您现在一定想亲自体验一下我们 X X 的驾乘乐趣了吧？正好，我们为您准备有试乘试驾车辆，X 先生 / 小姐这边请吧！





邀约方式及沟通技巧话术 – 遇到拒绝怎么办？

我买车只要觉得喜欢就好，不必试了！

您可以这么说…

☆话术范例：

【买车最重要的就是要自己喜欢，何况买这部车子肯定会陪着您一段时间的，通过这次深度的试驾，会让您对车辆的外表和内在都有更深入的了解。】





邀约方式及沟通技巧话术 – 遇到拒绝怎么办？

算了吧，我只是先看看，不一定要买的！

您可以这么说…

☆ 话术范例：【其实买车是一个重要的决定，我想您可以通过这次的试驾活动，更充分了解您所要购买的车子是否符合您的需求，您不必担心试过车后就必须要买车，毕竟给您提供更完善的服务是我们的责任，也让您能更理性的选购适合您的好车！】





一、试乘试驾车辆必须保持良好清洁和车况

- ◆ 试乘试驾必须将车内所有可以移动发出声响的物品移除，以确保在行驶时不会发出异响
- ◆ 每次试乘试驾车使用后要及时将常用设施（座椅、方向盘、音响等）恢复到使用前的状态。
- ◆ 试乘试驾车辆必须保证随时拥有半箱以上燃油，同时车上必须常备 CD 唱片。
- ◆ 每天由维修部对试乘试驾车辆严格按照要求进行车辆的保养及维护，随时保证车辆良好状态。

注意：每次试车结束后，要及时整理试乘试驾车辆。





二、试乘试驾路线准备

在设计试乘试驾理要考虑的因素有：

- （1）安全。
- （2）路线时间全程控制在 10 分钟内为宜。
- （3）路线要与车辆的性能相适应。
- （4）路线上设置的体验项目要与顾客需要的车辆性能相适应。
- （5）选择一个顾客可以在中途容易换手的地点。
- （6）必要时可在标准路线基础上延长两圈或更长。





三、陪驾人员要掌握的知识与技能

- ◆ 掌握车辆知识。
- ◆ 掌握精湛的驾驶技能。
- ◆ 掌握良好的推销技巧。





四、要准备好文件资料

- ◆ 《试乘试驾顾客预约登记表》
- ◆ 《试驾保证书》
- ◆ 《试乘试驾顾客意见反馈表》
- ◆ 《试乘试驾记录表》





五、讲解操作及注意事项

客户坐到驾驶座上后，必须先完成座椅调整、方向盘调整后视镜调整以及系好安全带四项工作才能动汽车。在驾驶过程中，有两件事情要请您注意一下：

第一，是要注意安全，毕竟您的安全是最重要的，因此请您务必守交通规则，并听从我的引导；

第二、在驾驶过程中，我会适时提醒您行驶的路线，这样您就完全不必担心走错路，尽情享受试驾的乐趣。

注意事项

采用提示性语言，尽量避免与客户过多交谈，以防分散客户行车的注意力；

及时提醒行驶路线及注意事项；

多采用封闭式提问、寻求客户认同感。





试乘试驾

项目	要点及注意事项
启动时	提醒客户音响、空调等需发动后才可以使⽤；
起步时	1. 请客户体验发动机的加速性、变速器的换档平顺性； 2. 稳起步，切忌一开始就重踩油门。
直线行驶	1. 体验室内隔音、音响、悬挂系统的平稳性； 2. 时速超过 30km/h 时，踩油门让发动机转速超过 2000r ，表现加速的灵敏性。
减速时	1. 体验刹车时的稳定性及控制性； 2. 松油门，恢复稳步驾驶。
高速行驶	1. 体验风动噪音、轮胎噪音、起伏路面的舒适性，方向盘控制力； 2. 在车速 60km/h 时，重踩油门 3/4，表现中段加速的敏捷。
刹车时	1. 后方近距离无车时，重刹车，体验刹车的力道； 2. 提前提醒客户。
上坡时	1. 发动机扭力输出，轮胎抓地性； 2. 掌握档位与油门的配合。
转弯时	1. 前挡风玻璃环视角度，座椅的包覆性、回转半径； 2. 减速进弯道行至弯曲路段维持车速 40km/h ，提醒顾客体验转弯良好的操控性和扎实底盘技术所带来的车辆稳定。





起步阶段的话术

车辆刚刚启动

☆ 话术范例：【发动机刚启动，声音会比正常运转时响一点，这是因为发动机的最佳工作温度要达到 90 度，冷车时发动机会自动转得快一点，让车子尽快达到最佳温度。】

车辆启动两分钟后

☆ 话术范例：【您听到声音变小了吧，您对我们车子的发动机的怠速自动调整这个功能还满意吧？】





起步加速的话术

加速前

☆ 话术范例：【先生 / 女士，您坐好了，我们现在试一下这台车子的提速，您靠好座椅，同时扶好扶手。看提速主要留意两个方面：一是有没有推背感，二是发动机的声音是不是很浑厚，而且没有金属摩擦的杂音。】

深踩油门后

☆ 话术范例：【刚刚您感觉到推背感了吧？您注意到了吗？当我深踩油门时，发动机的声音很浑厚，而且没有多余的杂音吧？】





中段超车加速的话术

加速前

☆ 话术范例：【**先生 / 女士，您坐好了，接下来我要演示中段超车加速，在这个项目中，您可以体会到车辆在行驶过程中加速的能力。**】

加速后

☆ 话术范例：【**X先生，刚才您是否感觉到在行驶过程的加速能力同样也很棒，而且加速的响应速度和平稳性都很好？**】





刹车阶段的话术

刹车前

☆ 话术范例：【先生 / 女士，您也知道我们在路上最怕遇到突然蹿出自行车或人等情况，我们会紧急刹车同时打方向盘，对不对？我们现在的速度是 60 公里，马上就试一下紧急刹车，同时我会打一把方向，您坐好，扶稳。】

紧急制动后

☆ 话术范例：【刚才您听到那种“啪啪”的声音了吧？这就是 ABS 在工作了，它其实是在帮我们做快速的点刹。这样保证我们在急刹车的时候，方向盘依然能控制车辆方向，这样的刹车给了我们极大的安全保障，您感觉如何？】





坏路的通过话术

通过前

☆ 话术范例：【前面有一段正在施工的碎石不平道路，我们将要慢速通过，在通过时，您可以感受一下乐驰在通过不平路面的颠簸情况，以及您乘坐的舒适性。另外，您还可以意听一下来自底盘的声音。】

通过后

☆ 话术范例：【悬挂采用麦弗逊式独立悬架系统连 花精心调校，能很好的兼顾颠簸行驶的损控稳定性和通过这路坏路的舒适性。】





试乘试驾是的注意事项

1. 一定是由推销人员首先驾驶，按线路剧本让顾客做完整的试乘体验；
2. 每次发动车辆之前，必须检查所有乘员是否系好安全带；
3. 推销人员必须严格按预定要求演示线路剧本；
4. 推销人员与顾客换手时，必须先将车停在预先指定的安全地点，并将汽车熄火；
5. 请顾客下车，并引导顾客坐到驾驶座上；
6. 推销人员上车后再将车钥匙交予顾客；
7. 顾客坐到驾驶座上后，必须先完成座椅调整、方向盘调整、后视镜调整以及系好安全带四项工作，才能发动汽车；
8. 顾客在试驾车辆时，只需适时提醒顾客按预定线路剧本行驶，不要过多地与顾客谈话，确保行车安全；
9. 顾客驾驶车辆出现危及安全的危险驾驶动作时，应及时提醒顾客注意安全，必要时可中止顾客试驾；
10. 试乘试驾过程中，应劝导顾客不要在车内吸烟；
11. 试乘试驾结束后，尽可能让顾客把车开回展厅。





试乘试驾后的注意事项

- ◆ 请客户填写“试乘试驾客户信息及意见反馈表”
- ◆ 针对客户特别感兴趣的性能和配备再次加以说明，并引导客户回忆美好的试驾体验
- ◆ 针对客户试驾时产生的疑虑，应立即给予合理和客观的说明
- ◆ 利用客户试驾后，对产品的热度尚未退却时，伺机引导客户进入购买商谈阶段，自然促使客户成交
- ◆ 对暂时未成交的客户，要利用留下的相关信息，同时与客户保持联系
- ◆ 对每一位客户均应热情地道别，并感谢其参与试驾
- ◆ 客户离店后，销售人员应填写“试乘试驾车使用登记表”





促进现场成交的销售话术

☆ 客户动作信号：

【××先生/女士，您真的是很懂行！只有真正懂车的人开*…*车才会开出您刚才的感受。对了，您比较喜欢什么颜色？深色系还是浅色系的】

【您是要中配的是吗？还有没有其他的配置您需要加的？××先生/女士，这边请，您坐下来休息一下，我帮您详细算一算。】

【××先生/女士，您运气真不错，刚好我们最近在做促销活动，像您这样参加试乘试驾的客人如果当场下订单，还可以获得一个额外的大礼包呢。】





未能促成现场成交时的处理办法

面对未能成交情况，要正确认识失败，千万不要流露出失望无奈的表情，言行无礼等。要继续保持热情态度，友好地与客户告别，真诚感谢客户。





思考

假如你是某汽车 4S 店的销售顾问，王先生预约了试乘试驾长安福特福克斯，请你完成以下工作。

1. 你将为王先生的试乘试驾做好那些准备工作？
2. 王先生想体验该车的制动性能、稳定性能、动力性能，请为王先生设计体验项目和产品介绍话术。

