



项目四 产品介绍

任务 介绍汽车产品





一、汽车产品的定义

(一) 产品的定义

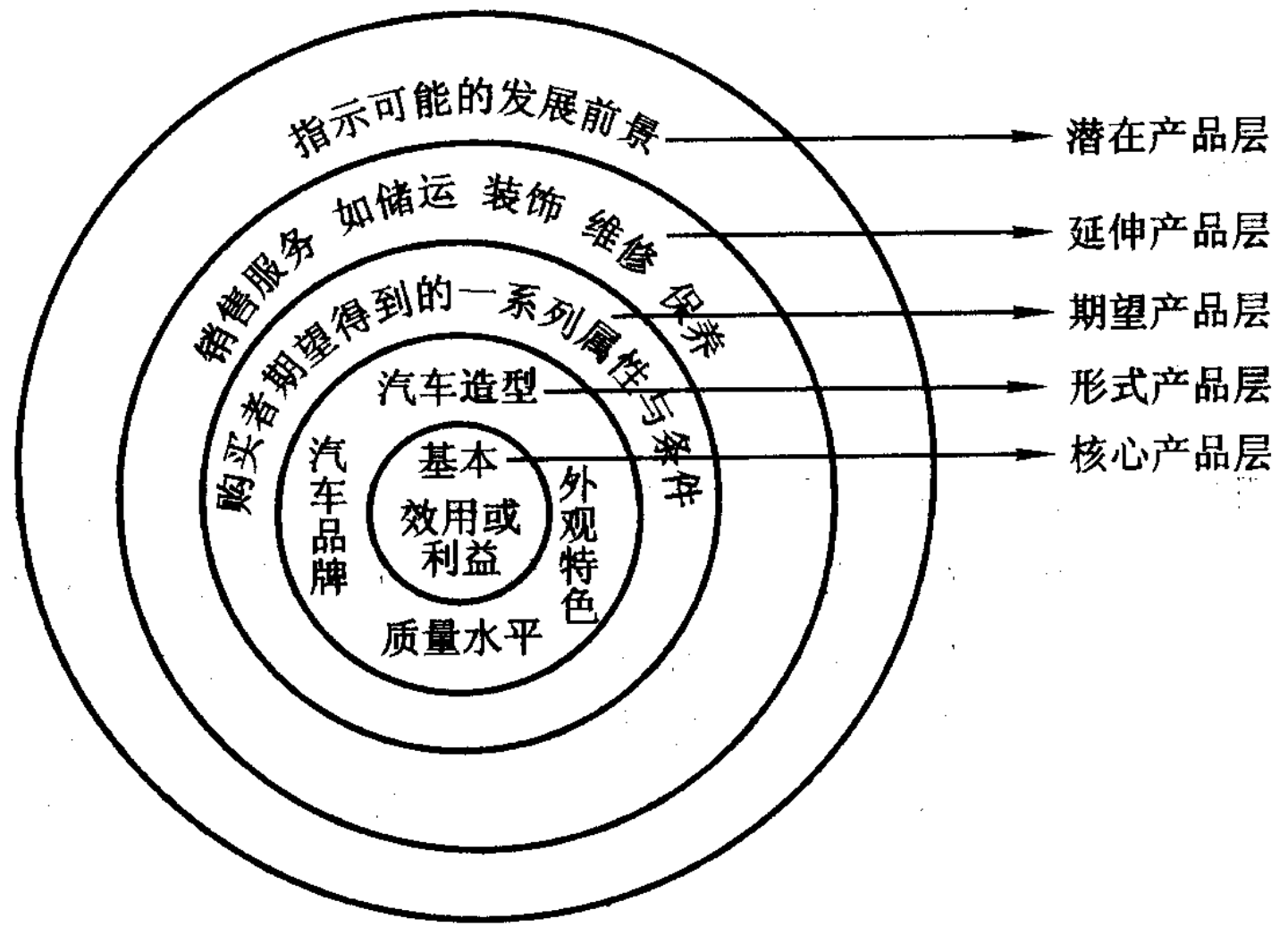
- 1、狭义：指的是具有物质形态的产品。
- 2、广义：产品不仅包括其使用实体，还包括无形服务和附加利益，以及给顾客带来的心理上满足需求的满足感和信任感。

产品整体概念





(二) 汽车产品整体概念





一、汽车产品的介绍方法

案例一

汽车推销人员介绍产品时存在的问题





(一) FAB 特征利益法

Feature : 商品的特点, 属性 ;

Advantage : 商品的特点带来的用处 ;

Benefit : 指作用或者优势会给顾客带来的利益, 对顾客的好处 (因客而异) 。

语言表达方式是 “因为…… (特点、属性) , 它可以…… (功能、用处) , 对您而言…… (利益) 。”





(一) FAB 特征利益法

Feature : 商品的特点, 属性 ;

Advantage : 商品的特点带来的用处 ;

Benefit : 指作用或者优势会给顾客带来的利益, 对顾客的好处 (因客而异) 。

语言表达方式是 “因为…… (特点、属性) , 它可以…… (功能、用处) , 对您而言…… (利益) 。”





以一汽大众 2012 款迈腾车型为例，运用 FAB 法介绍其配置或特征：**（“因为……（特点、属性），它可以……（功能、用处），对您而言……（利益）”。**

1.ACC 自适应巡航系统

因为 2012 款迈腾配备的 ACC 自适应巡航系统，它可以根据雷达探测信息及实际车速和预设的车距，自动调整车速，使车速保持在设置速度。能够保持与前车的安全距离，如果和前面车辆有追尾危险，自动向驾驶员发出声光报警信号，提醒驾驶员主动介入，同时自动降低车速。对您而言，提高了车辆的安全性能。





（ “因为……（特点、属性），它可以……（功能、用处），对您而言……（利益）。” ）

2. 智能随动双氙气前大灯

因为配备了智能随动双氙气前大灯，它可以根据夜间行驶道路的弯道情况，随时自动调整光束方向，减少弯道内侧出现的盲区，以便及时发现障碍物和行人，对您而言，使您夜间驾驶更加安全。





（ “因为……（特点、属性），它可以……（功能、用处），对您而言……（利益）。”

当熟练以后，就不需要每一次介绍都使用 ）

3. 新迈腾采用高强度钢板

新迈腾采用的是高强度钢板，这些材质主要应用于前地板和车门加强梁以及 A 柱、 B 柱、 C 柱等重要部位，在发生撞击时，尤其在侧面撞击时，它可以有效减少座舱形变，保护驾乘人员的安全。





(二) FABE 介绍法

Feature : 商品的特点, 属性 ;

Advantage : 商品的特点带来的用处 ;

Benefit : 指作用或者优势会给顾客带来的利益, 对顾客的好处 (因客而异) ;

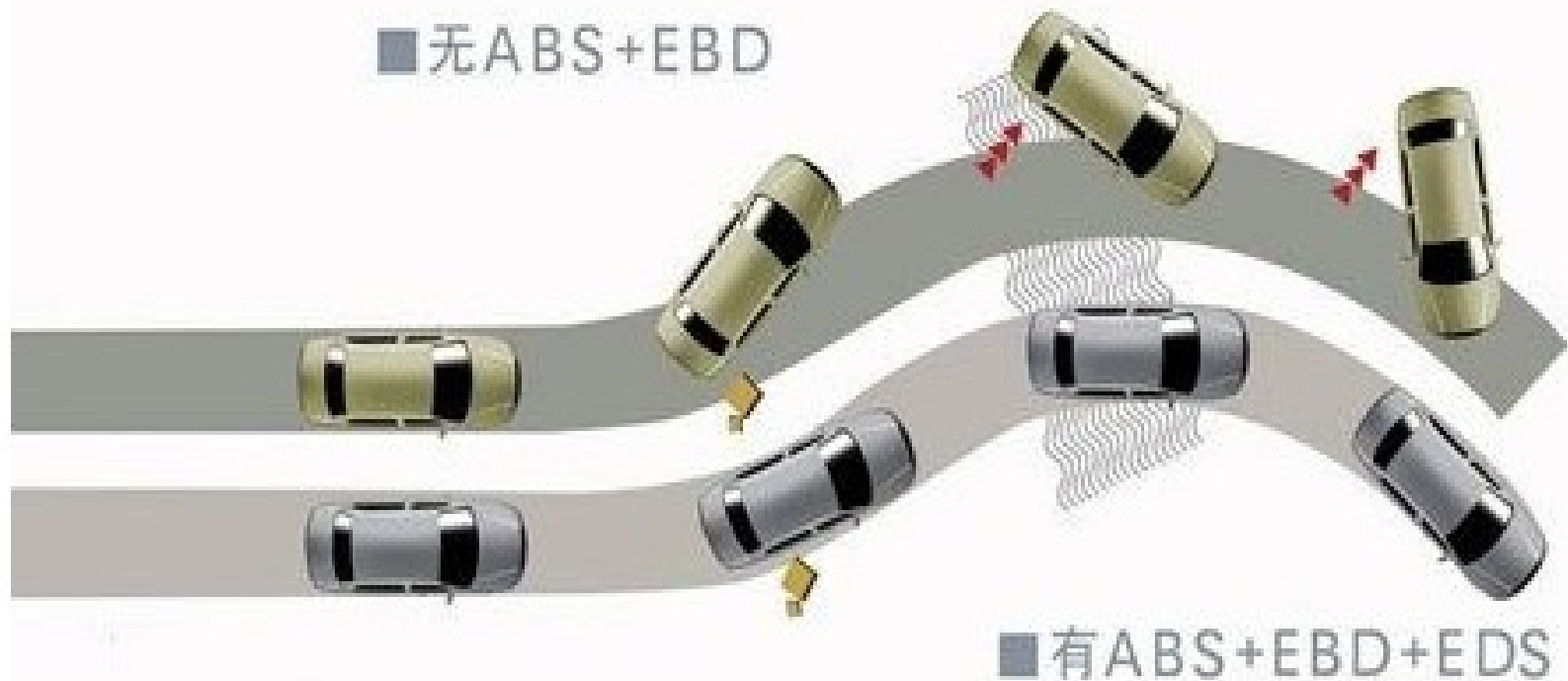
Evidence : 指说明特点、属性的证据。

常用到的证据有 : 动作、演示、汽车参数表、竞车比较表、图表等。





汽车有无 ABS+EBD 的图片证据

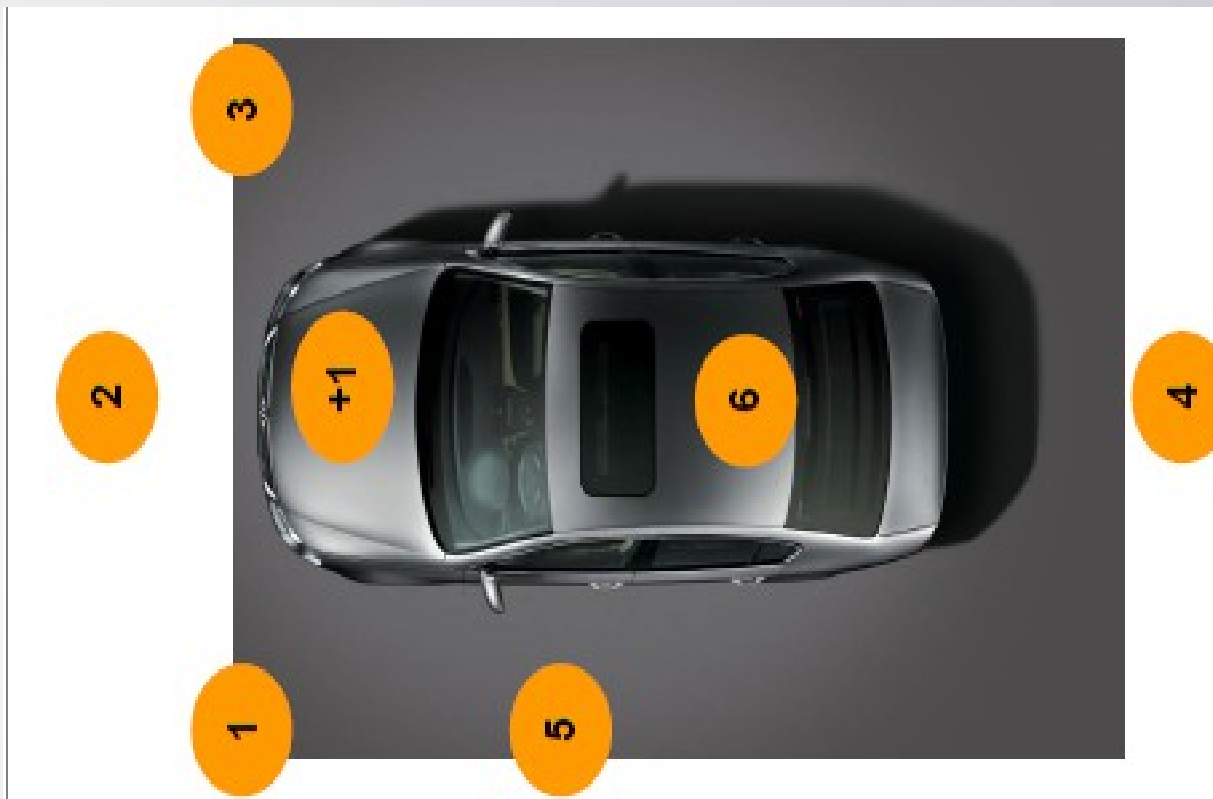




(三) 6+1 方位绕车介绍

法

- 1 号位：车辆左前方
- 2 号位：车辆正前方
- 3 号位：车辆右前方
- 4 号位：车辆正后方
- 5 号位：驾驶座
- 6 号位：后排座
- 7 号位：发动机舱





- 使用 6+1 方位绕车介绍法时要注意的问题：

- 1. 该方法是为了用于汽车推销人员熟练掌握汽车配置、特征和产品介绍话术的重要方法，主要是作为训练使用，在实际推销工作中，推销人员要以顾客的需求重点为中心划分介绍顺序。
- 2. 该方法是对车辆配置与特征的熟悉，具体介绍每项特征或配置时，仍要与 FAB、FABE 等方法配合起来使用。





- 使用 6+1 方位绕车介绍法时要注意的问题：
 - 3. 介绍时要做到礼仪规范，用语严谨，行为得体，如语言、身体语言、为顾客开、关车门等。
 - 4. 介绍时要与顾客互动，让顾客更好地参与到介绍中来，如引导顾客看、摸、闻、听、感受，必要时向顾客提问，加深对顾客购车需求的了解。





1 号位：车辆左前方

1 号位在汽车左前方 45 度角。在这个位置，汽车推销人员要向顾客进行车辆的概括性介绍、品牌、荣誉等。





以一汽大众 2012 款迈腾车型为例作介绍

- 1. 历史荣誉：目前为止，大众中高级车销量已经超过 1500 万辆，它的品质和性能受到众多车主的青睐和认可。
- 2. 概述性介绍：2012 款迈腾是大众中高级汽车第七代车型，代表大众中高级轿车最高水平。它不仅是一款原汁原味的德系车，同时也符合中国轿车用户的需求。与同级别的轿车相比，迈腾的空间更大，安全性配置更高，操控性能、动力性能更好，而且德国品质，非常实用，完全能够满足商务用车 / 家庭用车 / 公务用车的需要。





2 号位：车辆正前方

2 号位是汽车的正面。在这个位置，汽车推销人员要向顾客介绍车辆的正面设计、车标、进气格栅、前大灯、前雾灯、前挡风玻璃、雨刷等特性和配置。





以一汽大众 2012 款迈腾车型为例作介



顾客心理与推销技巧





以一汽大众 2012 款迈腾车型为例作介绍

- 1. 正前方造型：从正面看，新迈腾的造型设计大气、庄重，车身让人感觉宽阔稳重，镀铬装饰看上去又很有活动，非常适合商务人士 / 公务人员 / 公务场合 / 家庭使用。
- 2. 智能随动双氙气前大灯：大灯能够根据夜间行驶道路的弯道情况，随时自动调整光束方向，减少弯道内侧出现的盲区，以便及时发现障碍物和行人，从而增强夜间驾驶的主动安全性。而且迈腾的前大灯可以上下左右调节，同级别的某些车只能上下调节。前大灯还带有自动清洗装置，使用非常方便。





以一汽大众 2012 款迈腾车型为例作介绍

- 3. 前雾灯：具有转向补光功能，灯光强，穿透力也强，在雨天、起雾、下雪等特殊天气状况下使用，增强行车安全性。
- 4. 5 层前挡风玻璃：新迈腾前挡风玻璃采用 5 层静音结构设计，更好地保证了驾驶时的静谧性。
-





- 3 号位：车辆右前方

3 号位是汽车的右前方。在这个位置，汽车推销人员要向顾客介绍车辆的侧面设计、车窗、后视镜、车身材质、A 柱、B 柱、C 柱、底盘技术等。





以一汽大众 2012 款迈腾车型为例作介绍

- 1. 新迈腾侧面车身线条自然流畅，并且能够有效减少行车时空气阻力，细微处减少油耗，提高使用经济性。
- 2. 五层前车窗，加厚后车窗及三角窗：对静音效果处理好，这样的设计非常体贴、舒适、人性化。是高级轿车才有的配置，这样的材料用于中高级汽车中，迈腾是第一个，在同级别车中很有代表性。





以一汽大众 2012 款迈腾车型为例作介绍

- 3. 迈腾的底盘经过全新调校，降低了噪音和地面冲击，使乘坐更舒适，运动性能也更好。迈腾的运动性能表现在高速稳、不跑偏；刹车稳，不点头；弯道稳，侧倾小；坏路稳，晃动小。
- 4. 新迈腾采用高强度钢板，这些材质主要应用于前地板和车门加强梁以及 A 柱、B 柱、C 柱等重要部位，在发生撞击时，尤其在侧面撞击时，可有效减少座舱形变，保护驾乘人员的安全。

....





- 4 号位：车辆正后方
- 4 号位是汽车的正后方。在这个位置，汽车推销人员要向顾客车辆的尾部设计、行李箱、备胎、倒车安全配置、后刹车灯、后雾灯等。





以一汽大众 2012 款迈腾车型为例作介绍

- 1. 尾部造型设计：尾部的造型设计非常稳重，将正面的豪华大气，侧面流畅典雅的视觉印象，在尾部做了巧妙收尾。
- 2. LED高位刹车灯：46颗LED高位刹车灯，造型别致，亮度更高，看起来更加醒目。





以一汽大众 2012 款迈腾车型为例作介绍

- 3. 模拟可视泊车影像（选配）：迈腾 1.8TSI 可以选配模拟可视泊车影像。后视影像系统摄像头布置在后备箱 logo 内，用时翻出。这样的隐藏方式保证摄像头清洁，不易损坏。可直观反映倒车时车后方的实际状态，并根据方向盘角度变化对车辆可能进入的位置提前进行判断，提供两种模式供用户选择，在最大程度上解决用户倒车时的“后顾之忧”。
- 4. 新迈腾的后备箱容积是 565 升。可遥控开启，使用非常方便。您看看它的空间，与同级别的车比较起来大了很多，这样大的后备箱设计充分方便了商务出行（家庭出行）、休闲旅游。



- 5 号位：驾驶座
- 5 位是汽车的驾驶座。在这个位置，汽车推销人员要向顾客介绍汽车的主副驾驶座椅、内饰设计、中控台、仪表盘、导航设备、定速巡航装备（自适应巡航装备）、收音机、音响、储物空间、变速箱、智能泊车辅助系统、智能钥匙、主动安全装备、被动安全装备等车辆的性能和配置。





- 6 号位：后排座
- 6 号位是汽车的后排座。在这个位置，汽车推销人员要向顾客介绍后排座的乘坐空间、后排座椅、车载影院系统、后排安全气囊、安全气帘等。





- 7 号位：发动机舱
- 7 号位就是发动机舱。在这个位置，汽车推销人员要向顾客介绍发动机舱的布局、发动机技术获得的荣誉、发动机的性能、防盗系统等。





三、介绍产品的技巧

1. 对比介绍法

“不要诋毁竞争车型”

2. 数字化

“准确、严谨”

3. 有无此配置的区别





作业：

- 1、请用 FAB、FABE 介绍法，介绍 2012 款迈腾的配置或特征：
 - 43 米激光无缝焊接技术
 - 新迈腾的后备箱容积是 565 升
 - 前排真皮、电动座椅
 - AUTOHOLD 键
 - EPB
- 2、请介绍 2012 款迈腾 1.8TSI 豪华型的驾驶座、后排座、发动机舱等方位。

