

## 汽车销售社会实践报告

### 篇1：汽车销售社会实践报告

一、20\*\*年3月1日—20\*\*年5月31日

二、公司名称：东风日产力宏专营店

三、公司简介：

保定东风日产力宏专营店是集整车销售，汽车维修，配件供应，信息反馈，分期购车，保险业务，二手车置换于一体的大型汽车服务企业。公司注册资金X万元人民币，位于保定市朝阳北大街1298号，交通便利，是保定地区最大的汽车4S店之一。保定东风日产力宏专营店拥有先进的硬件设施和一支高素质的员工队伍，以经营东风日产，进口日产轿车为主，是NISSAN保定地区唯一授权的4S经销商。主要经营车型有，东风日产：轩逸，天籁，骐达，颐达，骊威，骏逸。进口日产：

贵士，风雅，X，奇骏等。我们秉承“；让每一位顾客都满意，体验全球品质的优越”；的服务宗旨。管理制度化，员工团队化，企业品牌化。诚信经营，为广大汽车用户提供尽善尽美的全方位服务。

四、实习内容：

本人在东风日产力宏专营店进行汽车检测与维修实习。这家公司不但拥有一批高素质，高技能的汽车维修技术人员，而且从国内，外购进一批先进的汽车维修检测设备。为了总结实习经验，做好今后的实习工作，特作如下报告：

在过去的几个月里，我们从事修理工作。作为生产一线的我们在老师的带领下学到课本上无法学到的东西。也让我们从理论知识延伸到自己动手!那么就让我介绍下我们所学到知识内容：

汽车维修前应了解的事项：

1. 向驾驶员问清故障特征，发生的时间和规律要向驾驶员问清车辆故障发生的特征。比如，故障是突然发生还是逐渐发生，若驾驶员说不清楚时，可予以提示或引导，共同明确主要特点。

2. 向驾驶员了解在故障发生前的维修情况在电喷发动机的疑难复杂故障当中，有些故障是因维修不当引起的，或者更换了某些新件而造成，导致有关线路的接插件错界或漏装。

3. 了解汽车的工作环境和运行里程电喷发动机运用10万千米之前，大的总成

件出现故障较少，一般不考虑。了解驾驶员的驾驶习惯和和驾驶技术驾驶作风严谨的，其车辆发生故障往往有规律性，在诊断上较难发动机是汽车的最主要组成之一，也是汽车的心脏。

它的工作过程包括进气行程，压缩行程，作功行程，排气行程。在进气行程中，进气门开启，排气门关闭，曲轴带动活塞从上止点向下止点运动，活塞上的气缸容积增大，从而气缸内压力降到大气压以下。即在气缸内造成活塞吸力。可燃混合气便经进气管道和进气门被吸入气缸，为了使吸入气缸内的可燃混合气迅速燃烧，放出更多的热量。从而使发动机\*发出更大的功率。这样就必须的混合气燃烧之前进行压缩，使其容积变小，温度升高。在进气终了时便进入压缩行程。在此过程中，进，排气门均关闭。曲轴推动活塞定时由上止点移动一个行程，在压缩行程终了时，火花塞产生电火花点燃混合气，此时进，排气门均关闭，混合气迅速燃烧，使缸内气体的温度和压力迅速提高。推动活塞向下止点运动，活塞下移使曲轴旋转运动，产生转矩而作功，当作功终了时，排气门打开，进气门关闭废气排出，从而完成一个工作循环，接着又开始了下一个新工作循环。

汽车维护周期汽车保养是十分重要的，该服务站的维修人员对客户的车辆认真负责。汽车换机油的五个步骤：

1，正确选用润滑油的质量级别和粘度级别，NISSAN日产所用的机油是四季机油，该机油级别为10W30，5W30

2，选用正规厂家生产的高质量机油滤芯，防止滤芯质量问题造成的油路阻塞，压力不足或过滤效果差而影响润滑效果。

3，换油时要在发动机出于正常工作温度时关闭发动机，拧开加油口盖，拧下放油螺丝放出旧油，然后用专用工具拧下旧的滤清器。注意：拧下旧的滤芯时，一定不能把旧的滤芯上的密封圈落在机油座上，否则在下次换滤时很难拧下。

4，装配滤芯时，要在密封圈上涂抹上一些润滑油，以防止在安装时造成损坏。

5，机油滤芯装好后，拧紧放油螺丝。注意：

机油且不可加得过多或过少。过多会造成润滑油消耗过快，发动机运转阻力增加，行驶无力，燃油消耗增加；过少会造成油压太低润滑不良等后果。

给汽车保养除了换机油外，还要检查发动机冷却液液面，刹车油液面，转向助力油液面是否标准，之外还要检查喇叭，灯光是否齐全，检查转向机构各连接部位是否松旷，检查轮胎气压。检查车辆有无漏水，漏油现象。

1，汽车机油的更换里程一般在5000—7500公里。因为机油发动机起到润滑，冷却，密封，清洁，防锈，防腐的作用，若没有机油或机油失效，汽车的心脏就不能很好的运转。

2, 转向液和刹车液的更换为2年。因为制动具有吸湿性, 使用过程中不断吸收周围空气中的水分, 若制动液含水量过多, 则会腐蚀制动系统, 再则制动液本身的沸点也将显著降低, 严重影响制动效果的安全性。所以制动液必须每两年更换一次。更换制动液使用的专用设备叫充排机, 用这样的仪器更换制动液更彻底, 不残留杂质, 避免出现气阻。排放顺序为:

右后轮 左后轮 右前轮 左前轮。

3, 防冻液更换周期为2年。

4, 火花塞的更换里程:

蓝鸟系列车每2万公里换一次火花塞。天籁, 颐达, 骐达, 轩逸, 骊威, 奇骏, 逍客为10万公里换一次火花塞。因为这种火花塞是白金的。火花塞不正常更换很容易产生漏电现象, 这样可能会发生耸车现象。

5, 变速器油分手动变速器油, 自动变速器油, 每4万公里必须更换一次。自动变速器油简称ATF油。ATF油对自动变速器的工作, 使用性能以及使用寿命都有非常大的影响。汽车自动变速器的保养主要就是对ATF的检查和更换。由于ATF工作特点的不同, 在性能上有别于其它油液, 主要有较高的粘温性。粘度过大过小都会使变速器传动效率下降, 而粘度又随温度而变化。因此, 要求ATF低温时粘度不要太大, 高温时粘度不能太小。自动变速器具有以下特性:

较高的氧化安定性:

自动变速器在工作中其离合器等零件温度高达300摄氏度, 在高温下油液与空气作用生成一种胶质粘附在阀体及各运动零件上, 影响系统的正常工作。

防腐防锈性:

零件腐蚀或锈蚀会造成系统工作失灵以至损坏。

良好的抗泡沫性:

油液的泡沫影响传动油的正常循环, 并有可能使离合器在各档一直处于不能彻底分离或不能接合的状态, 使自动变速器无法正常工作。

抗磨性:

要求ATF能良好的润滑各运动副, 但摩擦系数又不能太小, 否则离合器难以接合。

剪切稳定性:

液力变矩器中，传动油受到强大的剪切力\*，如油的剪切稳定性差，变矩器则会出现打滑，不仅降低了变矩器的传递效率，而且会出现换档不平衡，脱档等现象。用于自动变速器的油液应通过严格的台架试验和道路试验。ATF的功用在自动变速器中，ATF有下列功用：

通过液力变矩器将发动机动力传递给变速器，通过电控，液控系统传递压力和运动，完成对各换档元件的操纵；

冷却：

将变速器中的热量带出传递冷却介质；

润滑：

对行星齿轮机构和摩擦副强制润滑；

清洁运动零件并起密封作用。在更换自动变速器时，一定要检查油质，颜色，气味和杂质。加变速器油时不能加的过多或过少，因为油面的高低对变速器性能影响很大。若油面过高，旋转机件时剧烈搅动油液并产生气泡，气泡混入ATF内，会降低回路的油压，影响控制阀的正常工作。同时，还会引起离合器，制动器打滑，加剧磨损。若油面过低，油泵吸入空气或油液中渗入空气，同样导致产生前述类似的问题。另外，油面过低还会使润滑冷却条件变差，加速ATF的氧化变质。一般加入自动变速器中的油液数量，应保证在液力变矩器及操纵油缸充满以后，变速器中油面高度低于行星齿轮等旋转件的最低点，高出阀体与变速器壳体的接合面。

汽车维修技术总结一，制动效果不良。汽车行驶中制动时，制动减速度小，制动距离长。通常是由于：

1. 分泵或总泵渗油，不能保证足够的油压；
2. 制动器有故障；3. 制动管路中渗入空气。

液压制动系统产生制动效能不良的原因，一般可根据制动踏板行程，踏制动踏板时的软硬感觉，踏下制动踏板后的稳定性来判断。维持制动时，踏板的高度若缓慢下降，说明制动管路某处破裂，接头密闭不良，总泵或分泵活塞密封不良，回油阀及出油阀不良。可首先踏下制动踏板，观察有无制动液渗漏部位。若外部正常，则应检查分泵或总泵故障。连续几脚制动时踏板高度稍有增高，并有弹性感，说明制动管路中渗入了空气。

在实习的这段时间里，我学会了将理论与实际作对比，因为有些师傅的经验要比书本上的理论对我们有价值的多，我们更应该珍惜的是这些老师傅的经验，没有什么比它更宝贵。也为将来的上岗打下了一个坚实的基础。

五，汽车实习总结在整个实习过程中，我不仅更进一步的学习并掌握了汽车发动机，底盘的构造和功用，而且还学会了许多专用工具的使用方法。通过同师傅们共同学习，

探讨有关汽车方面的知识，使我学到了很多在学校里从未学到的东西，并对汽车行业有了更进一步的了解。由于我们在企业里了解到很多企业文化和企业管理体制，使我们不仅在自己的专业上有了突破，也学习到许多关于企业管理方面的知识。总体来说我成功的完成了这次实习，这对于我以后的工作道路起着很重要的作用。

## 篇2：汽车销售社会实践报告

### 一、实习目的：

为了能让自己在学校所学到的知识得到系统有效的巩固，并让自己在进入社会这个大环境之前积累一定的实践经验和社会经验，为自己今后的学习和工作打好基础，我特到东风悦达.起亚淮安新兴4s专营店进行了为期一个半月的暑期实习。

### 二、实习时间：20xx、07、xx~20xx、08、27

### 三、实习地点：东风悦达.起亚淮安新兴4s专营店

### 四、实习单位和部门：东风悦达.起亚售后服务部

### 五、实习内容：

为了让自己在学校学到的理论知识和实践结合起来，以便加深对理论知识的理解以及更好地把理论知识运用到实践操作中去，并积累一定的实践经验，我在大二第一学期的暑假进入东风.悦达起亚淮安新兴4s专营店进行了暑期社会实践实习。

上班的第一天给我留下了深刻的印象，甚至可以说是刻骨铭心的，让我现在想来还觉得生活有时候是很残酷的。我进入这个单位是由我的好朋友的同事介绍的，因为自己开始也不认识这个同事，导致自己在开始上班的前几天吃了很多闭门羹，甚至都有点想放弃了，或者说自己感觉吃不了那样的苦了。

我到单位去上班的时候，我准时的参加了公司的晨会，接受单位领导的点评后开始工作，可是当我把自己融入其中看作是他们一员的时候，事实让我觉得很惊讶。

我们都知道，在汽车修理这个行业，上班应该都是由单位里统一配备工作服和手套等，但是，我第一天向领导申请的时候，却是无获，就连工作时需要戴的手套也没能够得到，当时的我觉得这好像就不是在工作，简直就是在剥削，不把自己当员工看待。我也不知道为什么会这样，更搞不清楚是不是因为自己开始时的定位太低了的缘故?在即将放暑假的时候，开始找工作时就和单位谈好我只是实习生，不取薪水，只是要求公司中午帮助解决午饭，一天工作8小时。但是我真的不知道是不是因为这些，使他们对我这个还未出校园的学生感到不信任，或者说不知道我能否胜任这个工给他们带来利润。但是，我并没有因为自己没有领到这些工作防护装而感到懊恼和沮丧!换句话说，这样反而使得我更加想去证明自己能够干好这份工作，能够为公司带来他们想要的利益的。

就是在这样的条件下，我开始了自己的工作，认真的把自己的工作做细、做好，我希望能够让同事们看到我的能力。开始我是在领导的安排下跟着一个师傅学习，负责辅修!换句话说就是小工。但是由于自己较为勤快，我的表现逐渐被领导注意到了!给我留下最深刻印象的是，一天下午师傅恰巧不在公司，售后服务接待大厅的同事把这个任务交给了我，让我好好的做，我欣然接受了，我为自己能够拥有独立完成任务的机会而感到高兴。但是，当我把待修的车子停放在维修工位上时，我心里感觉到有点紧张，害怕自己真的没有能力能够去完成这次维修任务，反而把问题搞的更加糟糕。但是，紧张过后我还是不想放弃这样的机会，犹豫了一会我决定尽自己最大的努力认认真真的放手去完成这次任务，公司的领导那天下午也在车间检查，我想表现一下自己，证实自己是能够完成工作任务的。

决定后，我根据我在学校所学习的知识，首先询问客户，比如车子在之前有什么异常现象、在来修理长之前是否做过修理等，然后自己开始试车，根据汽车本身的运行状况进行判断，最后我确定了在修车辆的故障。确定了故障之后，我按照维修手册的要求对车辆进行相应的维修，最后我把车辆维修好后，交接至客户试车。客户试完车子后，给出了很满意的回答。客户看着我穿的衣服不像其他员工一样，就和我闲聊几句，觉得我很不错，说出了几句赞誉的话语，此时领导走过来询问客户，是不是因为车子修理后感觉不满意。我的客户笑着和领导讲到，小伙子修理的很好，让我很满意，并且很懂礼貌。客户走后，检查的领导也和我闲聊了一会，了解些情况后离开了。

### 篇3：汽车销售社会实践报告

实践时间：2010年2月

实践地点：北京现代汽车销售公司实践目的：

- 1、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；
- 2、了解北京现代的汽车各种品牌，价格，性能；
- 3、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；
- 4、通过实习加深我们对汽车专业在国民经济中所处地位和作用的认识,巩固专业思想,激发热情。

实践内容：

- 1、掌握北京现代汽车的销售流程；
- 2、与销售人員搞好关系，从他们那里学习更多的经验；

- 3、学会运用相应的销售技巧；
- 4、更好的了解汽车各方面的信息，对各种车型进行比较；
- 5、真正了解“4S店”的含义。报告具体内容：

## 一、实践概况

随着我国经济的飞速发展和人民生活水平的不段提高，人们的消费观念和消费需求也在不断发生变化。今天，汽车作为一款高档消费品也越来越地受到年轻一代和事业有成的人群的青睐。近年来，汽车贸易企业在各个城市犹如雨后春笋般的发展壮大起来。

汽车贸易公司的形式一般都是从外国引进的“4S”店形式。在国内汽车销售市场还不算饱和的情况下，这种以店销为主的方式占了销售量的90 % 以上，只有少量车型如：微型客车、小型客车、重卡、厢货等销售商在人员推销方面下了很大功夫，而轿车走的都是店销形式。

在全面建设小康社会的今天，汽车已进入越来越多的普通百姓家，成为普通人出行的代步工具，汽车销售也同步迅速发展。

## 二、实践公司简介

北京现代汽车销售公司组成：销售部 维修部 财务部 综合办公室

### （一）、汽车销售流程图：

接待——咨询——车辆介绍——试乘试驾——报价协商——签约——成交  
——交车——售后跟踪

#### 1、接待：

接待环节最重要的是主动与礼貌。销售人员在看到有客户来访时，应立刻面带微笑主动上前问好。如果还有其他客户随行时，应用目光与随行客户交流。目光交流的同时，销售人员应作简单的自我介绍，并礼节性的与客户分别握手，之后再询问客户需要什么帮助。讲话时语气尽量热情诚恳。

#### 2、咨询：

咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的有用信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。

销售人员的询问必须耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时对自己服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务

过度。

这一阶段应让客户随意发表意见，作为销售人员应认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。与此同时销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

### 3、车辆介绍：

在车辆介绍阶段最重要的是有针对性和专业性。销售人员应具备所销售产品的专业知识，同时亦需要充分了解竞争车型的情况，以便在对自己产品进行介绍的过程中，不断进行比较，以突出自己产品的卖点和优势，从而提高客户对自己产品的认同度。增加售出产品的可能性。

### 4、试乘试驾：

在试车过程中，应让客户集中精神对车进行体验，避免多说话，让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。

### 5、报价协商：

通常就是价格协商，销售人员应注意在价格协商开始之前保证客户对于价格、产品、优惠、服务等各方面的信息已充分了解。

### 6、签约成交：

在成交阶段不应有任何催促的倾向，而应让客户有更充分的时间考虑和做出决定，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关手续时，销售人员应努力营造轻松的签约气氛。

### 7、交车：

要确保车辆毫发无损，在交车前销售员要对车进行清洗，车身要保持干净。

### 8、售后跟踪：

一旦汽车出售以后，要经常回访一下顾客，以及及时了解顾客对所购汽车的评价及其使用状况，要提醒顾客做保养。

## (二)、北京现代旗下品牌车型：

途胜 伊兰特 跃动 雅绅特 名驱 御翔等

## (三)、车型主要配置：详细信略

### 三、实习总结：

短短的寒假实习期过去了，而我在北京现代销售店实习的这段时间感受颇深，让我学到了一些在学习中学不到的东西，教会了我怎样去与顾客接触，让我认识到，生活中的很多事情不是那么轻易就能做好的，要靠自己的努力和坚韧的毅力才能做好。

刚去的时候，我满怀信心，我相信：既然有新的开始就会有新的收获。因此报到的当天我就去的很早，并且很快就见到了销售部经理，接着就上了岗，之后就跟着销售部的业务员开始了以后的工作。

我每天早晨7：30准时上班，下午6：00下班，刚来前几天工作量不大，还能受得了，可之后的时间就特别累，每天骑着车上下班，工作一天后，回到住处连饭都不想吃，只想好好睡觉。

刚刚工作的不适应持续了将近一周时间，可时间长了，就经受住了考验。店里的员工都特别好接触，有时我们也开一下玩笑，但谁都没有被戏弄的感觉，日常工作中的小玩笑不仅调节了我们紧绷的神经，还让我们从工作的烦闷中解脱出来。

有时候没顾客的时间我们还要做一些琐碎的工作，擦车就是其中之一。有时候擦车让我特郁闷，北京现代的车最低的也有1.425米，虽然我的个子不算太小，但想够着车顶，还是一件不太容易的事，因而每天擦车时车顶总是最让我头疼的一部分。

由于没有太多的销售经验，我的主要任务就是擦车和洗车，但可以顺便跟着销售员学习一些销售技巧，并且能够找到机会与顾客沟通，由于我是一个比较腼腆的男孩子，有时候虽然与顾客接触了，但总怕说错什么话，因而我总是小心谨慎地和顾客交流，生怕出什么差错。记得有一次，有一位顾客让我给他讲一下发动机，从他讲话中可以判断出他的驾龄就可能比我的年纪还要大，当时我都有点懵了，不知道从哪里说起，也怕说错什么让人家笑话，甚至感觉他是在故意戏弄我，幸亏当时一位同事帮我解了围。

事后想想，这对自己来说也许是件好事，因为他让我知道了自己哪里存在不足，为以后改正提供了可能。

在公司时，那里的员工们经常对我说：要想卖好车，就必须先学会擦车。这就像担子一样压在我的肩膀上，起初总让我不知道该如何是好，每天只是重复同样的擦车动作。时间长了，我车擦的越来越好，也越来越干净，开句玩笑话，在公司近一个月时间我别的没学会多少，可擦车的技巧却练了出来。

有的时候总感觉自己像一只脱了缰的马，驰骋在无际的草原上，不知道何处是我的归途；而有的时候感觉自己就像一只鹰，翱翔在广阔的天空中，不知道我的目标在何处；甚至有的时候自己就好比一个盲人，眼前一片黑暗，不知道光明在那里。而在汽车销售公司的这段时间，我感觉自己就像一只无头苍蝇，到处乱撞。对于销售汽车来说，不知道从哪里入手，自

己还欠缺太多社会经验。

在公司的这段时间让我明白了以后我只能好好才行，为了实现自己的理想，苦点，累点那没关系，只要能学到东西，所有的苦和累都能忍受。

做销售工作时也遇到了很多问题，其中让我感受最深的就是现在的顾客真是特别难缠，有时为了一点小东西就会唠叨个不停，面对这种情况我们销售人员只有耐心地倾听，但又不能始终不言语，而我却缺乏处理这种情况的技巧，因而工作间隙时我就站在那些销售员的旁边，向他们请教，取一下他们的“经”，争取早日提高处理问题的能力。

短暂的实习时间过完了，现在回想起来还是那么津津有味。通过参与汽车销售的过程，给我提供了多次近距离接触顾客的机会，也让我学到了很多知识，现在我已基本有了一些销售技巧。

这次寒假实践过程，让我深切地感受到，作为销售人员必须见多识广，知识面宽才行，工作期间可能会遇到些特殊情况，销售人员必须有能力处理这些突发事件。作为市场营销专业学生，我必须学好自己的专业，也必须拓展自己知识面才行，在以后的学习时间里我会针对自身存在的缺点去努力，争取使自己成为专业的佼佼者。

#### 篇4：汽车销售社会实践报告

在注重素质教育的今天，社会实践活动一直被视为高校培养德、智、体、美、劳全面发展的新世纪优秀人才的重要途径。寒假社会实践活动是学校教育向课堂外的一种延伸，也是推进素质教育进程的重要手段。它有助于当代大学生接触社会，了解社会；同时实践也是大学生学习知识，锻炼才干的有效途径，更是大学生服务社区，回报社会的一种良好形式。所以刚放寒假，我们加入了寒假社会实践活动的行列。

由于寒假时间比较短，且假期需要回家过年，这次我选择了相对近的实践地点。在朋友的帮助下，我有幸进入到有限公司开始我的实践计划。

我所学的专业是英语，销售汽车和我的专业没有什么关系，要想把工作做好，就必须了解这方面的知识，只有对其各方面都有深入的了解，才能更好地应用于工作中。虽然这对既不懂汽车又不懂销售的我来说是个很大的挑战，但我知道这是锻炼我的一个好机会。因为当今社会需要的是全面型人才，我们必须尽量增加自己的知识面，并把它运用与实践当中。虽然我毕业后从事汽车销售这项工作的可能性不大，但不同的职业间却有着一些相同的地方，走进任何企业，都要接触各种各样的客户、同事、上司等等，关系复杂。不管什么工作都是有竞争的。在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的能力！所以我毅然接受了这个挑战。

实践，就是要我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论有用武之地。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通

过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。

在实践的这段时间内，由于在短时间内我并不能完全这个公司里各种车的性能等，所以我暂时还不能去做一个真正的销售员。虽然我只帮忙接电话，复印资料，整理文件，开发票等，但我感受着工作的氛围，使我非常的开心，这些都是在学校里无法感受到的。但在这段时间中我主动出击也尝试了当一名销售员的滋味。虽然对那些有关汽车配置的有关问题我回答的不够全面，还是别人帮助了我，但在销售汽车的过程中使我受益匪浅。在销售的过程中服务态度至关重要。做为一个服务行业，顾客就是上帝良好的服务态度是必须的，要想获得更多的利润就必须提高销售量。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌文明，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。

在这里我看着车子如何卖出，看着修理部的工人给那些出故障的车子排除故障。我体味到了生活的艰辛。在这里我体会着上班族的快乐和烦恼。以前总渴望离开父母的保护伞，独自一人去闯荡。似乎现在想想自己有些天真，这个社会竞争的压力真的好大。就业，在就业都是很困难的，想要找一份非常满意的工作也不容易，创业又谈何容易。

## 篇5：汽车销售社会实践报告

实习周数：xx

实习地点：中国山东胶南

实习单位：雪弗兰4S店

实习时间：xx

实习目的：更快的适应社会，积累一定的社会生活、工作经验，为将来走上社会工作岗位打下良好的基础。增强自身的各项综合素质素质，了解自身的缺点和不足，学习更多的实战工作技巧，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。认识供求平衡、竞争等宏观经济现象，

### 一、前言

在本科专业教育中，实习是一个重要的实践性教学环节。通过实习，可以使我们熟悉外贸实务的具体操作流程，增强感性认识，并可从中进一步了解、巩固与深化已经学过的理论和方法，提高发现问题、分析问题以及解决问题的能力。随着我国经济的飞速发展和人民

生活水平的不段提高，人们的消费观念和消费需求也在不断发生变化。汽车作为高档消费品越来越受到年轻一代和事业有成的人群的青睐。近年来由于经济的快速发展，汽车贸易企业在宿州犹如雨后春笋迅速的发展。形成了一定的销售市场。汽车贸易的形式一般是从外国引进的“4S”店形式.在国内汽车销售市场还不算饱和的情况下，这种以店销为主的方式占了销售量的90%以上，只有少量车型如：微型客车、小型客车、重卡、厢货等销售商在人员推销方面下了很大功夫，而轿车走的都是店销形式。

## 二、实习主要内容

在实习期间1.掌握汽车的销售流程

2.与销售人員搞好关系，从他们那里学习更多的经验

3.学会运用相应的销售技巧

4.更好的了解汽车各方面的信息，对各种车型进行比较

5.真正了解“汽车市场”的含义

汽车销售流程：1.接待：接待环节最重要的是主动与礼貌。销售人员在看到有客户来访时，应立刻面带微笑主动上前问好。如果还有其他客户随行时，应用目光与随行客户交流。目光交流的同时，销售人员应作简单的自我介绍，并礼节性的与客户分别握手，之后再询问客户需要提供什么帮助。语气尽量热情诚恳。该环节主要由电话访问、商品介绍和客户接待等方面组成。其中尤其重要的是，当顾客进入大厅后，接待人员对其进行商品介绍，这是最直接反映4S店形象的环节。因此，我们公司特别重视对接待人员的服务礼仪和专业性知识的培训。在接待人员办公室的墙壁上还写着营销服务十点：行动快一点;微笑露一点;效率高一点;脑筋活一点;做事多一点;理由少一点;嘴巴甜一点;度量大一点;动作轻一点;脾气小一点。这样通俗而又贴切的要求体现了该店在经营管理上既严格又富有人情味的特点，足见该公司在管理上的独到之处，也体现了“对员工严格要求就是对顾客负责”的基本服务理念。

2.咨询：咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问必须耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

3.车辆介绍：在车辆介绍阶段最重要的是有针对性和专业性。销售人员应具备所销售产品的专业知识，同时亦需要充分了解竞争车型的情况，以便在对自己产品进行介绍的过程中，不断进行比较，以突出自己产品的卖点和优势，从而提高客户对自己产品的认同度。要点是针对客户的个性化需求进行产品介绍，以获得客户的信任感。销售人员必须向客户传达与其

需求有关的相关产品特性，帮助客户了解公司的产品是如何满足其需求的，只有这样客户才会认识产品的价值。直至销售人员获得客户认可，挑选到了合意的车，这一步骤才算完成。

4.试乘试驾：在试车过程中，让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。这是客户获得有关车的第一手材料的最好机会。在试车过程中，销售人员应让客户集中精神对车进行体检，避免过多讲话。销售人员应针对客户的需求和购买动机进行解释说明，以建立客户的信任感。

5.报价协商：通常就是价格协商，销售人员应注意在价格协商开始之前保证客户对于价格、产品、优惠、服务等各方面的信息已充分了解。为了避免在协商阶段引起客户的质疑，对销售人员来说，重要的是要使客户掌握一些必要的信息，此外，销售人员必须在整个过程中占主导地位。如果销售人员已明确客户在价格和其他条件上的需求，然后再提出销售议案，站在客户的角度上来思考问题，会使客户觉得是在和一位诚实而值得信赖的朋友打交道，那么就极大的提高的成交的机会

6.签约成交：在成交阶段不应有任何催促的倾向，重要的是要让客户有更充分的时间考虑和做出决定，同时加强客户的信心，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时，销售人员应努力营造轻松的签约气氛。销售人员应对客户的购买信号有较强的敏感度。一个双方均感到满意的协议将为交车铺平道路。

7.交车：要确保车辆毫发无损，在交车前销售员要对车进行清洗，车身要保持干净。交车步骤是客户感到兴奋的时刻，如果客户有愉快的交车体验，那么就为建立长期稳定的客户关系奠定了积极的基础。在这一步骤中，按约定的日期和时间交付洁净、无缺陷的车是我们的宗旨和目标，也能加强客户对经销商的信任感。此时需要注意的事，交车时间有限，销售人员应抓紧时间回答客户询问的任何问题。

8.售后跟踪：一旦汽车出售以后，要经常回访一下顾客，及时了解顾客对我们汽车的评价及其使用状况，要提醒顾客做保养。最重要的是认识到，对于一位购买了新车的客户来说，第一次维修服务是他初次亲身体验经销商的服务。跟踪步骤的要点是，在客户购买新车与第一次维修服务之间继续促进双方的关系，以保证客户会返回经销商处进行第一次维修保养。新车出售后对客户的跟踪服务是联系客户与服务部门的桥梁，是服务部门的主要责任。

### 三、实习总结和体会

虽然我所学的专业是国际经济与贸易，销售汽车和我的专业没有什么关系，对我来说很陌生，但是这是锻炼我的一个好机会。实践，就是要我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论有用武之地，理论应该与实践相结合。要想把工作做好，就必须了解这方面的知识，对其各方面都有深入的了解，才能更好地应用于工作中。另一方面，实践可为以后找工作打基础。

通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，

接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了新的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。所以我们学的虽然是国际经济与贸易，但在以后毕业工作中我们不一定是去做有关我们这一专业的工作。然而不同的职业间却有着一些相同的地方，走进任何企业，都要接触各种各样的客户、同事、上司等等，关系复杂。不管什么工作都是有竞争的。在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的能力!

虽然实习期只有几个月，但是我在雪弗兰4S店的这几个月感触颇深，受益良多，让我学到了一些书本中学不到的东西。工作中不停地仔细认真的看、听，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，要靠自己的努力和坚韧的毅力才能做好。短短的几个月，感受甚多，使自己更近一步了解了这个社会，更近一步了解了自己。社会实践加深了我与社会的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现，为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。希望以后还有这样的机会，让我从实践中得到锻炼。通过一个多月的实践使我增长了见识，也懂得了许多做人的道理，也使我更清楚地认识到自己的不足和缺点，所以我要在今后的学习和生活中严格要求自己，提高自己的素质，努力学好自己的专业技能。短期的社会实践，一晃而过，却让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西将让我终生受用。社会实践促进了大学生的全面发展。通过社会实践活动，我们从与人民群众的广泛接触、了解、交流中受到真切的感染和体验，从无数活生生的典型事例中受到深刻的启发和教育，使思想得到升华，社会责任感增强。在实践中，我们的人生观、价值观得到进一步的强化，提高了认识能力、适应能力和创新能力。这不仅是一次实践，还是一次人生经历，是一生宝贵的财富。在今后我要参加的社会实践，磨练自己的同时让自己认识的，使自己未踏入社会就已体会社会方面。让自己在毕业就业的时候可以有的选择机会。

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。因此报到的当天我去的很早，并且很快就见到了张经理，接着就上了岗，于是我就开始了以后的工作。早上七点半到晚上七点多下班，将近十二小时的漫长工作时间，由于在学校优越宽松的条件中形成了自己养尊处优的习惯，在刚去上班的一星期几乎是天天很累总觉得不能坚持了，但是想到老师教育我们的要有毅力有耐心，我认认真真的工作，仔仔细细学习，接受住了时间对我的考验。

店里的那些同事领导每个人都特别友好，我作为新职员放低姿态认真学习，得到了领导同事的认可与赞扬。在开始工作时我的主要任务就是学习，跟着内部培训师学习公司制度，学习了解公司产品，学习基本的专业用语;跟着销售员学习一些销售技巧，并且能够与顾客沟通。他们经常对我说：要想卖好车，就必须先学会沟通。有时候总感觉自己像一只脱了缰的骏

马，驰骋在无际的草原上，不知道何处是我的归路，有时候我就像一只雄鹰，翱翔在广阔的天空中，不知道我的目标在何处，还有时候我就好比一个盲人，不知道眼前的光明在那里，而现在的我就像是一只无头苍蝇，到处的乱撞，对于销售来说，不知道从哪里入手，看来自己还是欠缺一些社会经验呀，从此以后我要好好的干，为了实现自己的理想，苦点，累点那没什么，只要能学到东西，那也就忍了。

没事的时候我就站在那些销售员的旁边跟他们说说话聊聊天，认真听他们的观点看法与经验，看他们如何与顾客交流。自己想象如果我与顾客交流应该怎样与顾客交流呢，我看在眼里，记在心里。

在我看来，中国的汽车行业还有长足的发展态势，汽车销售还有广阔发展的空间。在过去的计划经济体制下，我国汽车流通渠道较为单一，一般都由国有单位控制、经销，品牌意识极为淡漠。随着市场经济的快速发展，传统的营销模式已经不能适应市场的需求。目前，汽车消费已由公款购车转为私人购车，为适应市场的需求以及汽车工业的高速发展，汽车的营销方式也随之变化，集贸式、超市、百货商场、连锁店、专卖店应运而生，4S店也是汽车市场激烈竞争下的产物。中国汽车市场逐渐成熟，用户的消费心理也逐渐成熟，用户需求多样化，对产品、服务的要求越来越高，越来越严格，原有的代理销售体制已不能适应市场与用户的需求。4S店的出现，恰好能满足用户的各种需求，它可以提供装备精良、整洁干净的维修区，现代化的设备和服务管理，高度职业化的氛围，保养良好的服务设施，充足的零配件供应，迅速及时的跟踪服务体系。通过4S店的服务，可以使用户对品牌产生信赖感，从而扩大汽车的销售量。4S专卖店正以其独特的经营方式扩大其在汽车销售市场的所占份额。4S店的经营模式使客户从购车到用车的全过程都能得到良好的服务，真正实现了以消费者为本的经营理念，体现了汽车品牌的文化氛围，也树立了专卖店的形象。

另一方面，在整个销售服务的过程中，我们发现了该销售模式所存在的不足之处。首先，对于4S的四大要素而言，重要的无疑是售后服务这一点，完善的服务体系能给客户带来信任感和安全感，同时也加强了专卖店和客户的联系，这对于专卖店来说是至关重要的。虽然从目前来看，4S店最大的功能是卖车，但从长远来看，其更大的功能则应该是售后服务。在整个汽车获利过程中，整车销售、配件、维修的比例结构为2：1：4。维修服务获利是汽车获利的主要部分，这对专卖店的重要性也是显而易见的。国外发达国家之所以以五十公里为半径设置专卖店，主要是为了充分做好售后服务。而目前国内正好反过来，单单看重了卖车，服务却相对落后。这对于火爆的国内汽车销售市场来说，总有一天维修和保养的业务会多于卖车的业务，没有区域规划的4S店同样会面临窘境。以北京市为例，由于城市规划，4S店因为修理部门会产生污染、噪音，不可能在市区发展，越来越多的4S店不得不建在城市边缘，给汽车的维修和保养带来了极大的不便，这种矛盾目前已经暴露在经销商面前。有专家预测，销售服务今后应该向社区发展，形成连锁的售后服务体系，快修店将会成为今后的发展趋势。

目前，有些汽车厂商已经充分考虑到了该发展趋势，推出了“限区域独家特许经营连锁经营模式”，其核心内容也是兴建大型的4S专营店，但是和别的品牌有所不同的是，未来的4S店在计划中还将建设若干附属店，他们之间被称为“旗舰店”和“社区店”的关系。还有的

汽车厂商表示，作为消费者，并非所有时候都要去4S店，比如换个玻璃、补个胎什么的，而并非一定要到4S店不可。消费者需要更便捷、优质和廉价的服务，而现在很多4S店不仅路程远而且收费较高。计划要在一个城市一定的区域内发展一家经销商，首先要兴建一个具有4S功能的“旗舰店”，与次同时，在这一区域的其他地方，由旗舰店投资兴建若干具有汽车展销和快修功能的社区店。而当社区店周围的消费能力达到一定需求时也可升格为旗舰店。社区店主要是本着“贴近购买力，贴近保有量”的原则，只要有需要就可以兴建，象汽车交易市场、汽车大道、大型住宅区都可能是社区店扎根的地方。

在雪弗兰4S店实习的几个月时间里，我有很多觉得值得总结和高兴的。我认识到许多看似简单的工作蕴藏着大量的知识是值得思考的，我们不应该眼高手低，而这恰恰是我们现在大学生的通病。工作的时候要多思考，不但要问别人怎么做，而且要问问自己为什么会是这样做?为什么要这样做呢?为什么这么做就是好的而其他的方法不可行?反正一定要钻研，这样才会有进步，才能快速的进步。

总之，在此次实习期间，脱离了学校的庇护，开始接触社会、了解我们今后工作的性质。不但增长了专业知识又获得了充足的为人处事的社会经验。并且知道自己学要在哪些地方补充，知道自己以后的路该向哪里走。实习中同事、销售经理和内训师对我的帮助很大，告诉我做人做事的道理，教我如何做好业务，在此对他们的帮助表示感谢!