




中等职业教育立体化精品教材  
“互联网+”新形态教材

# 汽车销售与服务接待

QICHE XIAOSHOU YU FUWU JIEDAI

◎ 储 骏 胡锦涛 主 编  
高 云 余长卫 副主编



 东南大学出版社  
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS  
· 南京 ·

## 内容提要

本书结合汽车4S店及我国汽车销售服务企业的实际需要,以实际案例导入学习内容,引导学生将所学知识与实际工作过程相结合,在课堂上为学生模拟工作场景,切实提高学生的汽车销售专业知识以及职业素养。全书内容分为6个项目,详尽地介绍了汽车销售人员职业修养、汽车销售人员职业礼仪、汽车市场调查与需求分析、新车销售流程、汽车4S店销售管理和汽车销售法律法规等知识。书稿内容的编写,既充分考虑企业的工作需求,又力争符合职业教育规律。

本书可作为职业院校汽车技术服务与营销类专业学生的教学用书,也可以作为汽车保险与理赔、汽车技术类专业的教材,还可以作为职业技能培训和从事相关专业人员的参考用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

汽车销售与服务接待/储骏,胡锦涛主编. —南京:  
东南大学出版社,2019.2

中等职业教育立体化精品教材

ISBN 978-7-5641-8246-5

I. ①汽… II. ①储… ②胡… III. ①汽车—销售服  
务—中等专业学校—教材 ②汽车—售后服务—中等专业学  
校—教材 IV. ①F766 ②F407.471.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第020453号

## 汽车销售与服务接待

---

主 编:储 骏,胡锦涛

出版发行:东南大学出版社

社 址:南京市四牌楼2号,邮编210096

出 版 人:江建中

印 刷:天津市蓟县宏图印务有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:12.5

字 数:260千

版 次:2019年2月第1版

印 次:2019年2月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5641-8246-5

定 价:35.00元

---

(凡因印装质量问题,请直接与营销中心调换,电话:025-83791830)

# 前言

# PREFACE



伴随着经济全球化的到来,市场竞争日趋激烈,世界各知名汽车企业纷纷进入中国汽车市场,促进了国内汽车技术的迅猛发展。汽车技术的不断更新,使得汽车营销服务行业发生了新的变化,这就要求职业院校的教学模式以及人才培养方案随着汽车营销市场的变化而变化。

随着汽车营销专业开始作为各类职业院校汽车专业的主要培养方向,汽车销售与服务接待也就成为该专业人才培养的核心课程之一。为了能更好地培养适合汽车销售岗位的人才,本书依据目前职业教育项目化教学的教育理论来编写,以汽车4S店真实的汽车销售营销活动为主线设计了整个内容体系。同时在汽车销售礼仪、汽车销售技巧等多个模块中按照汽车4S店的真实场景把销售话术展现在课本上。全书具体内容包括汽车销售人员职业修养、汽车销售人员职业礼仪、汽车市场调查与需求分析、新车销售流程、汽车4S店销售管理和汽车销售法律法规6个项目。每个项目下包括若干学习任务,每个任务通过案例导入、任务描述、任务目标、相关知识、任务实施、任务评价、思考与练习这7个部分展开。本书旨在通过理论学习和技能训练,使学生达到学以致用、强化技能培养的目的。

本书建议授课学时不超过100学时。除理论课外,可根据学生的专业类别和专业特点,结合教学的实际需要带领学生去当地的汽车销售公司进行实践。通过理实结合的教学方式,学生的销售与服务接待能力一定会有所提高。

在本书编写的过程中,编者参阅了大量的文献资料,在此,对这些文献资料的作者表示诚挚的感谢!

限于编者的水平,书中难免存在错误和不足之处,敬请广大读者批评指正。

编者



# 目录

# CONTENTS



## 项目一 汽车销售人员职业修养

任务一	汽车销售人员工作职责	1
	一、汽车销售人员的基本要求	2
	二、汽车销售人员的岗位职责	6
任务二	汽车销售人员职业着装	9
	一、不同场合的着装规范	9
	二、女士着装要点	10
	三、男士着装要点	10
任务三	汽车销售人员仪容和形象修饰	14
	一、发型要求	14
	二、手部要求	15
	三、妆容要求	15
任务四	汽车销售人员职业仪态	17
	一、站姿	18
	二、坐姿	19
	三、蹲姿	20
	四、行姿	21

## 项目二 汽车销售人员职业礼仪

任务一	汽车销售人员谈吐修养	29
	一、介绍礼仪	30
	二、交换名片礼仪	32
	三、握手礼仪	33



<b>任务二 汽车销售人员电话礼仪</b>	37
一、拨打电话的礼仪	38
二、接听电话的礼仪	38
三、代接电话的礼仪	39
四、手机的使用礼仪	39
五、预约电话接打礼仪	40
六、投诉电话接听礼仪	40
七、回访电话拨打礼仪	42
<b>任务三 汽车销售人员服务接待</b>	44
一、迎送客户礼仪	44
二、客户休息区接待礼仪	45
三、商务会议礼仪	45

### 项目三 汽车市场调查与需求分析

<b>任务一 汽车市场调查</b>	51
一、汽车市场调查的意义	52
二、汽车市场信息与市场调查	52
三、汽车市场调查的方法	53
四、汽车市场调查的内容	54
五、汽车市场调查实务	56
<b>任务二 汽车市场需求分析</b>	59
一、汽车市场需求分析的意义	60
二、汽车消费需求研究的内容	60

### 项目四 新车销售流程

<b>任务一 客户开发</b>	71
一、客户开发的渠道	71
二、确定开发客户的优先等级	72
三、客户开发的准备工作	72
四、制订客户开发方案	73
五、与客户建立互信关系	74
<b>任务二 客户接待</b>	76
一、销售接待人员素质要求	76
二、展厅接待客户流程	77
三、客户接待时的洽谈和说服技巧	79
四、客户类型分析及说服对策	81
<b>任务三 需求分析</b>	86
一、需求分析的价值	87



	二、了解客户购车动机 .....	87
	三、客户需求信息的内容 .....	88
	四、客户需求分析的方法 .....	91
<b>任务四</b>	<b>车辆介绍</b> .....	95
	一、车辆展示要点及标准 .....	95
	二、汽车产品介绍方法及流程 .....	98
	三、六方位绕车介绍法 .....	100
	四、车辆介绍中的常见问题 .....	103
<b>任务五</b>	<b>试乘试驾</b> .....	107
	一、试乘试驾的宣传活动 .....	108
	二、试乘试驾的标准与流程 .....	109
	三、试乘试驾过程介绍 .....	110
	四、试乘试驾过程中的危机处理 .....	112
<b>任务六</b>	<b>异议协商</b> .....	114
	一、客户异议产生的原因及表现形式 .....	115
	二、客户异议的处理 .....	116
	三、客户异议的防范 .....	118
<b>任务七</b>	<b>签约成交</b> .....	120
	一、成交应具备的基本条件 .....	121
	二、促进成交的方法 .....	121
	三、成交信号的表现 .....	122
	四、正确报价 .....	123
	五、把握成交时机 .....	124
<b>任务八</b>	<b>交车服务</b> .....	126
	一、完善交车程序 .....	126
	二、交车检查(PDI) .....	127
	三、交车流程 .....	127
	四、与客户告别 .....	128
<b>任务九</b>	<b>汽车售后服务</b> .....	129
	一、售后服务的概念 .....	130
	二、售后服务的作用 .....	131
	三、售后跟踪的方法 .....	132
	四、客户关系的维系 .....	135
<b>项目五 汽车4S店销售管理</b>		
<b>任务一</b>	<b>汽车4S店展厅基础管理</b> .....	139
	一、4S店组织架构 .....	139



二、主要职能部门职责	141
三、展厅环境“6S”管理	145
四、展厅设施布置管理	146
<b>任务二 汽车4S店客户关系管理</b>	150
一、客户关系管理策略及其作用	150
二、客户关系管理的职能部门	152
三、客户关系管理组织实施方法	154
<b>任务三 汽车4S店销售服务管理</b>	160
一、销售服务标准流程	161
二、销售流程“关键时刻”识别及标准	162

## 项目六 汽车销售法律法规

<b>任务一 汽车销售与合同法</b>	171
一、合同及合同法简介	172
二、汽车销售相关的《合同法》条款	173
三、汽车销售合同	174
四、二手车买卖合同	176
<b>任务二 汽车销售相关产品质量法简介</b>	178
一、产品质量相关法律简介	179
二、汽车销售与《产品质量法》	179
三、汽车“三包”政策	181
<b>任务三 汽车销售与保险</b>	184
一、汽车保险的种类	184
二、汽车保险的特点	186
三、汽车保险的适用范围	187
四、保险方案的选择	188
五、保险方案的确定	189

## 参考文献



# 项目一

# 汽车销售人员 职业素养



## 任务一 汽车销售人员工作职责

### 案例导入

上海通用公司销售顾问的理念不是“卖车”，而是“帮您买车”。从顾客进入销售环节的第一步起，上海通用特约销售服务中心就力求让顾客感觉到：不仅开别克轿车是一种享受，买别克轿车也是一种享受。

**分析：**上海通用特约销售服务中心对销售人员的言行有严格的标准要求。在实际销售中，销售人员应准确而严格地执行通用汽车公司的顾问式销售模式。销售人员高标准的职业素养和温馨的服务过程，让顾客时时体验到尊贵的享受。

**点评：**服务行业提倡“顾客至上”。“至上”的内容就是让顾客买得满意、买得舒心，甚至把购物当成享受。服务人员的职业素养和服务过程，直接影响顾客的消费心理活动和消费情绪变化，也决定着消费目标的实现。

### 任务描述

学生通过讨论和上网搜索，了解汽车销售人员有哪些素质要求；教师总结汽车销售人员的基本素质和应具备的工作意识。

通过教师讲解，学生能够对汽车销售人员的岗位职责有清晰的认识，并了解与其相配套的约束准则，清楚一个汽车销售人员需要完成哪些具体的工作。

### 任务目标

- (1)了解汽车销售人员应具备的基本素质。

- (2) 树立汽车销售人员的服务意识。
- (3) 明确汽车销售人员的岗位职责。

### 相关知识

## 一、汽车销售人员的基本要求

### (一) 汽车销售人员的基本素质

一切产品与服务的销售都必须通过销售人员来完成。在销售活动中,销售人员代表着公司,既要取得销售利润,又要为用户尽责。要完成如此艰巨的任务,销售人员就必须具备较高的素质。

国外有学者将销售人员应具备的素质简称为“3H1F”模式。“3H”是指 Head、Heart 和 Hand,“1F”是指 Foot。Head 是指销售人员要有学者的头脑,要注重销售创新;Heart 是指销售人员要有艺术家的心,要会观察市场和客户;Hand 是指销售人员要有技术专家的手,要了解产品及其使用知识;Foot 是指销售人员要有劳动者的脚,即首先要身体健康,才能积极主动地开发客户。“3H1F”模式如图 1-1 所示。

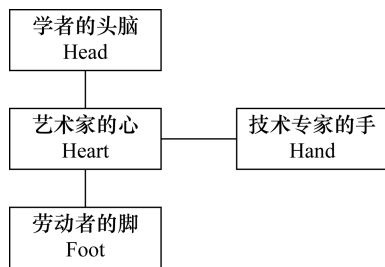


图 1-1 “3H1F”模式

一般来说,一名合格的汽车销售人员应具备道德、心理、业务、能力等几方面的基本素质。

#### 1. 销售人员的道德素质

(1) 实事求是。销售工作的实质在于通过买卖双方信息交流来达到销售产品和服务的目的。销售活动获得成功的基本前提是所传播的信息必须真实、准确。严重的信息失真不仅会导致企业名声扫地,而且会导致企业管理和生产决策的失误,给企业带来名誉和经济上的双重损失。销售人员说话办事要表里如一,不可投机取巧,所作所为要经得起顾客的检查与事实的考验。

(2) 讲究信用。言必信,行必果。无论在哪个行业,信誉是至关重要的。一个企业的良好信誉甚至可以在关键时刻挽救企业。讲究信用是商务活动中的基本准则,为顾客做得到才承诺,不承诺办不到的事情。作为销售人员,每发布一条信息、签订一份合同、承诺一桩购销协议,都应想方设法去兑现。



(3)遵纪守法。汽车销售人员作为社会的一分子,一切活动都处于一定的法律规范之内。这就要求汽车销售人员必须具有强烈的法制观念,遵纪守法,一切依法办事,真正做到懂法、守法。

(4)廉洁奉公。汽车销售人员每天与各类人群打交道,最有机会获取各类技术和商品信息。因此,销售人员必须时刻以廉洁奉公、不谋私利的道德规范自我约束。

### 2.销售人员的心理素质

(1)豁达大度。由于销售工作要接触各种各样与自己性格、处事风格不同的顾客,所以汽车销售人员要善于与不同的人相处,使其对自己产生好感和信任感,从而提高销售业绩。

(2)充满自信。要使销售成功,销售人员必须对企业有信心、对产品有信心、对自身能力有信心。

(3)坚忍顽强。销售人员长期和各类人群打交道,难免会遇到许多挫折和失败,这就需要销售人员有超强的忍耐精神和坚持不懈的毅力。

### 3.销售人员的业务素质

销售人员是否具备良好的业务素质,直接关系他们的工作业绩的好坏。因此,优秀的销售人员需要具备多方面的专业知识,并且要把多种专业知识内化为自己的知识体系。

(1)销售理论知识。销售理论知识即销售工作的基本理论,主要包括市场营销学、消费者行为学、广告学、传播学、顾客管理等方面的内容。

(2)销售环境知识。销售人员必须了解自己面临的一般环境与行业环境。一般环境包括政治环境、经济环境、法律环境、社会文化、社会心理等,行业环境包括市场模式、国民生产总值、经济周期等,它们都会对顾客的购买行为产生较大的影响。销售人员必须了解销售区域内的风土人情、宗教信仰、交通运输、语言习惯等,而在行业环境中特别要分析竞争对手、目标市场的变化等,以利于克服工作中的困难,减少工作中的麻烦,促进销售工作的顺利完成。

(3)销售实务知识。销售实务知识主要包括企业知识、商品知识、市场知识、合同知识、结算知识、销售技巧等。掌握销售实务知识是销售人员做好销售工作的基础。

### 4.销售人员的能力素质

能力是指一个人从事一定社会实践活动的本领。一个人仅仅掌握知识是不够的,还必须学会运用知识。能力素质是销售人员必须具备的十分重要的素质。

(1)观察能力。由于不同的人在天资、个性、生活阅历、社会经验等方面存在着差异,因而对一件事情就可能产生不同的看法,即仁者见仁、智者见智。又由于各人所处的地位、承担的工作和生活习惯不同,导致观察问题的角度不同,也会得出不同的结论。如果某人具有敏锐的观察能力和行为上相应的灵活性,此人就比较适合从事销售工作。所以,观察能力是销售人员的首要能力。

(2)应变能力。在日常工作中,销售人员所接触的顾客很复杂,这就要求销售人员随时观察对手的变化。如销售人员在日常工作中要机警、灵敏,随时应付可能出现的顾客异议和

其他突发事件。

(3)控制情绪的能力。销售人员在工作中要与各种矛盾、冲突打交道,要处理各种突发事件和纠纷,并常常遇到顾客态度冷淡、批评、拒绝甚至辱骂的情况。这就需要销售人员具有善于控制情绪的能力,要遇乱不慌、遇危不惊、有理有节、沉着应对。

(4)语言表达能力。能言善辩是销售人员的重要能力之一。销售人员必须具有良好的语言表达能力和应变能力,要既是企业的“外交家”,又是企业的“社会活动家”。正如“松下电器”的创始人松下幸之助所说:“培养销售人员一套完整合适的应对辞令,那就如虎添翼,一定能达到销售的目的。”

(5)社会交际能力。一个从事销售工作的人必须具备较强的交际能力,在任何场合都能应对自如。社会交际能力的高低是衡量销售人员能否适应和做好本职工作的一条重要标准。销售人员要善于与各界人士建立亲密的交往关系,要熟悉各种社交礼仪,比如日常的交际礼仪、宴会聚会礼仪、公共场合礼仪等。在业务洽谈时,有些问题往往在正式场合不能得到解决,而在社交场合却能得到圆满解决。

(6)动手操作能力。销售人员在工作中不能夸夸其谈,只说不做,仅有语言说服能力并不能促使顾客成交,还必须有熟练的操作技能。汽车销售人员掌握产品展示、现场广告策划及实施等技术,可以在提升企业形象与服务质量的同时,赢得顾客的信任,加深与顾客的亲密关系,最终取得销售的成功。

(7)活动组织能力。销售人员的工作之一是开展多种形式的促销宣传活动,如各种纪念活动、重大的庆典活动、新闻发布会、记者招待会、用户联系会、商品展览会以及日常接待、资料整理、宣传材料撰写等相关工作。销售人员必须参与以上每一项活动的筹划安排工作。因此,强有力的组织能力对于一个销售人员来说是十分重要的。

(8)开拓创新能力。从事销售工作,大到一个总体计划的制订,小到一份请柬、一张名片的印制,都可以有多种截然不同的做法。销售人员要有“别出心裁”的创新精神,善于采用新方法、走新路子,使销售活动引起顾客的关注,并取得良好的效果。

### 5.销售人员的仪表与礼节

销售人员的仪表与礼节,既是内在素质的外在表现,也是自己日常修养与锻炼的结果,是个人文明风范的体现。仪表与礼节是指销售人员在销售活动中的仪容、服饰、举止、谈吐等。它如同一张介绍信,给顾客留下第一印象。因此,一流的销售人员首先要成为一流的社交家,用自己得体的仪表与礼节给顾客留下美好的印象。

(1)仪容。仪容是指一个人的长相和修饰。一个人长得美与丑是无法选择的,顾客也不会责怪。但是无论美丑,销售人员的仪容都要大方、整洁、修饰得体,不能不修边幅、蓬头垢面或有严重缺陷,更要避免形态怪异。如女性销售人员切不可浓妆艳抹、香气袭人,这样反而给顾客留下不好的印象。

(2)服饰。服饰是服装与装饰的统称,它是销售人员的广告。俗话说:人靠衣裳马靠鞍,销售人员穿着要以协调得体、稳重大方、整齐清爽、干净利落为宜。穿着要因时制宜,因地制宜。例如,访问坐办公室的客户宜穿西服配领带;访问工厂的客户则穿夹克衫更适宜。但无



论何时,绝不要珠光宝气,使人觉得俗不可耐。

(3)举止和谈吐。举止和谈吐反映一个人的文明修养程度与水平。举手投足都要不卑不亢;与客户见面要主动问好;接受别人帮助要表示谢意;交谈时要认真倾听对方的谈话,不随便打断别人,不左顾右盼,不冷言冷语;遇到不吸烟的客户不能“吞云吐雾”;宴会喝酒要适度,不要失态;递名片要用双手,接名片要先过目,然后放入包中;不乱丢烟头、果皮和纸片,不随地吐痰,不在公共场所吸烟,不说脏话;等等。

## (二)汽车销售人员应树立的工作意识

这是一个需要时时刻刻思考如何适应外界变化、如何适应竞争压力的时代,作为销售人员,在工作过程中首先应该注意树立以下工作意识。

### 1.职业化的意识

市场经济条件下,职业化成为每个人安身立命的根本。职业化,通俗地讲,就是:干一行爱一行、干一行专一行、干一行精一行。职业化要求每个人必须具备把自己本职工作干好的基本能力素质,必须成为所从事工作领域的专家,必须能够独当一面,必须能够体现出自身存在的价值。

### 2.认真负责的态度

销售人员要对自己负责,对工作负责,为自己的职业生涯发展而工作。自助方能被助,天助自助者。不要想着自己是打工仔,为老板打工,要为自己的声誉、能力、职业发展而工作,自己对自己负责,为自己的自身价值打工。市场经济条件下人才是有价的,你有什么样的工作能力,就有什么样的身价,但前提是你的职业声誉要好、道德水平要高、核心工作能力要强。

你必须对你的工作效率负责、对工作结果负责,不要以为可以推托,也不要以为有些事别人看不到,事实上,群众和领导的眼睛是雪亮的。

### 3.终身学习的意识

(1)终身学习的观念。销售人员必须有终身学习的意识与观念,还必须具备学习的能力,学习是一个人一生的事。

(2)随时随地学习的意识。从事销售工作不可能专门找出一段时间来学习,必须利用一切业余、空闲时间来学习提高。

(3)广泛学习的意识。销售人员要向市场、对手、朋友、同事、客户学习。

(4)标杆学习的意识。你可以拿生活中、书本上的一个人、一个企业当成自己的标杆,向其学习,并试图超越,这样才能不断进步。标杆还可以不断抬高。

### 4.竞争与创新的意识

提高自身竞争力的最有效方法就是不断创新、不断变化。不求变意味着你正在被淘汰。今天不努力工作,明天就要努力找工作。

### 5.团队意识与协作精神

最新研究表明,对于大多数行业来说,一个人成功的重要因素中,情商的作用远远大于

智商,情商与智商的比例大约是 7 : 3。情商除了包括自我情绪调节与控制外,更重要的是与人沟通、协作、配合、相处的能力。一个人“单打独斗闯天下”的时代已经一去不复返了,企业要成功、要发展壮大,就必须有一群志同道合的人共同努力。有了组织就有了协调配合循环问题,就存在团队意识与协作精神。

### 6.PDCA 循环意识

PDCA 循环(图 1-2)意识是指在工作中首先有计划(Plan):确定目标,积极准备资料、信息等;然后执行(Do):根据目标,按照计划去推进工作并衡量效率;同时检查(Check):检查进展情况,及时汇报、联络团队人员,对有问题的及时进行修改;最后调整(Action):对总结检查的结果进行处理,成功的经验加以肯定并适当推广、标准化,失败的教训加以总结,以免重现,未解决的问题放到下一个 PDCA 循环。在实施中,一个循环结束了,解决了一部分问题,可能还有其他尚未解决或者新出现的问题,再进行下一次循环,争取取得完美的结果。

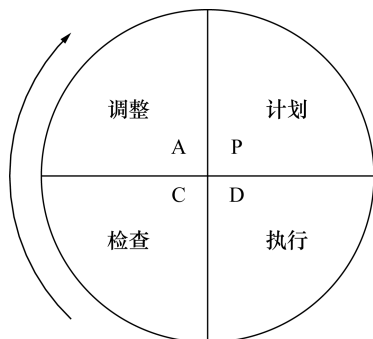


图 1-2 PDCA 循环

## 二、汽车销售人员的岗位职责

汽车销售人员的岗位职责如下。

(1)负责整车销售服务和进店顾客咨询服务。

按照标准流程接待顾客,并利用专业知识为顾客解答问题,通过为顾客提供服务达成交易。

(2)及时准确地完成顾客记录。

销售人员在接待工作完成后,要及时填写“顾客来店登记表”,并分析与客户的沟通情况,建立顾客档案,判定潜在客户。判定潜在客户要把握 MAN 原则:

M——Money(金钱),即所选择的对象必须有一定的购买能力;

A——Authority(购买决定权),即该对象对购买行为有决定、建议或反对的权力;

N——Need(需求),即该对象有这方面(产品、服务)的需求。

MAN 原则在实际工作中的具体表现如表 1-1 所示,应根据具体情况采取相应对策。



表 1-1 MAN 原则在实际工作中的具体表现

金 钱	购买决定权	需 求
M(有)	A(有)	N(大)
m(无)	a(无)	n(无)

$M+A+N$ : 有希望客户, 理想的销售对象。

$M+A+n$ : 可以接触, 配合熟练的销售技巧, 有成功的希望。

$M+a+N$ : 可以接触, 并设法找到具有 A 之人(有购买决定权的人)。

$m+A+N$ : 可以接触, 需调查其业务状况、信用条件等给予融资。

$m+a+N$ : 可以接触, 应长期观察、培养, 使之具备另外两个条件。

$m+A+n$ : 可以接触, 应长期观察、培养, 使之具备另外两个条件。

$M+a+n$ : 可以接触, 应长期观察、培养, 使之具备另外两个条件。

$m+a+n$ : 非客户, 停止接触。

(3) 每个月及时、准确地完成销售目标。

(4) 在交车 3 天内必须对顾客进行回访。

顾客回访是培养忠诚顾客、寻找新的潜在顾客的重要环节。销售人员要通过回访来确认顾客是否满意, 消除顾客可能产生的不满情绪。销售人员一般应在顾客购车后 3 天、10 天, 及购车 1 个月、3 个月时主动与客户取得联系, 了解相关情况; 如有可能, 在客户进行车辆首次保养时予以陪同。

(5) 通过倾听、提问等方式了解顾客需求、处理顾客抱怨和提供销售额外的服务。

在销售过程中顾客往往对推销商品、推销人员、推销方式和交易条件产生怀疑、发出抱怨, 提出否定或反对意见。销售人员在应对这种情况时可以采取转折处理法、转化处理法、以优补劣法、委婉处理法、合并意见法、反驳法、冷处理法等方式进行灵活处理。

(6) 准确及时地完成文书工作。

销售人员应及时上交任务计划与总结, 并做好相关文件的处理工作。

(7) 推销销售附件和金融保险产品。

汽车销售人员在销售汽车时还应向顾客推销本公司汽车附件, 如汽车装潢、高档配件等。同时推荐顾客在本公司购买汽车保险、代办车牌、汽车贷款等业务, 推销相关业务时一定要熟悉其业务流程。

(8) 及时、礼貌地接听来电, 努力满足来电者的询问要求。

销售人员接听电话时应注意: 电话铃响及时接, 以不超过 3 声为原则; 保持笑容, 使声音更富有感情; 电话旁要准备笔记本、笔等用具; 长话短说, 简单明确。

(9) 用积极和值得回忆的方式向顾客交车。

交车是成交的最后环节, 完美的交车环节是顾客最开心、最期待的时刻。要确保顾客满意, 销售人员应按照交车确认、准备交车、交易过程、技术讲解、交车仪式、送别客户等环节完成交车过程, 给顾客以完美的体验。



## 任务实施

分组练习:说一说作为一名销售人员有哪些基本要求,需要掌握哪些技能。分组讨论汽车销售人员的岗位职责,组长进行比较总结。



## 任务评价

任务 评价	(1)自我检查评估: ①是否达到任务预期要求? <input type="checkbox"/> 达到 <input type="checkbox"/> 未达到 ②自我评价:
	(2)任务组间互评:
	(3)指导教师评语:



## 思考与练习

### 一、判断题

(1)汽车销售人员的职业道德可以概括为:实事求是、真诚可信;公正无私、光明磊落;勤奋努力、精益求精。 ( )

(2)汽车销售人员应具备的素质主要包含知识、能力、责任心三个方面,其中能力是最重要的。 ( )

### 二、填空题

(1)一名合格的汽车销售人员应具备 \_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_等几方面的基本素质。

(2)销售人员应具备的能力素质包括 \_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、控制情绪的能力、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、动手操作能力、活动组织能力和 \_\_\_\_\_等。

### 三、简答题

(1)合格的汽车销售人员应该树立哪些工作意识?

(2)简述 PDCA 循环的意义。

(3)什么是 MAN 原则?

(4)汽车销售人员主要负责哪些具体工作?





## 任务二 汽车销售人员职业着装

### 案例导入

小黄去一家汽车4S店应聘销售顾问。为确保万无一失,她做了精心的准备:新潮的发型、时尚的衣服、金光闪闪的首饰、浓妆艳抹的脸庞等,几乎全身都是焦点。和其他参加面试的女孩子相比,小黄有点鹤立鸡群的优越感。小黄自己觉得胜券在握,但结果却出乎意料,她并没有被录用。主考官说:“你确实很漂亮,你的服装配饰无不令我赏心悦目,可我觉得你并不适合于汽车销售顾问这份工作。”

**分析:**我们应该时刻注意自己的职业形象,并重视场合和职业要求。衣着和配饰不能太华丽和花哨,否则会给人一种张扬、凌乱、不稳重的感觉。

**点评:**应聘面试前应充分了解企业要求、工作岗位内容、工作场所情况,再分析决定自己的服装和装扮。汽车销售顾问要给顾客的感觉是简洁大方、赏心悦目、仪表端庄、温文尔雅、朝气蓬勃并富有亲和力。华丽、时尚、高贵、浓艳、颓废和冷漠等气质都不适合汽车销售顾问工作。

### 任务描述

通过教师讲解,能够熟知汽车销售人员的着装要求和规范,学会打造良好的职业形象。教师以图片展示的方式列举成功的汽车营销着装案例,让学生观察和讨论,教师再进行全面分析和讲解。

准备丝巾和领带,教师现场演示扎领结和打领带,再分组让学生演练,教师现场指导。

### 任务目标

- (1)掌握男士和女士的着装要点。
- (2)熟练掌握丝巾和小方巾的系法。
- (3)熟练掌握领带的系法。

### 相关知识

#### 一、不同场合的着装规范

(1)上班:注重职业形象,着装以突出端庄、整洁、稳重、得体、美观、方便为原则,一般以正装、职业便装为宜。

(2)社交场合:以突出庄重大方为原则,一般以着社交礼仪装为宜,包括黑色西装、中山装、长过膝盖的连衣裙、套裙、旗袍等。

(3)休闲场合:应给人舒适、自然的感觉,一般以休闲装、运动装、T恤、夹克、牛仔装等为宜,此时着正装不合时宜。

## 二、女士着装要点

女士着装要点及示范见图 1-3。

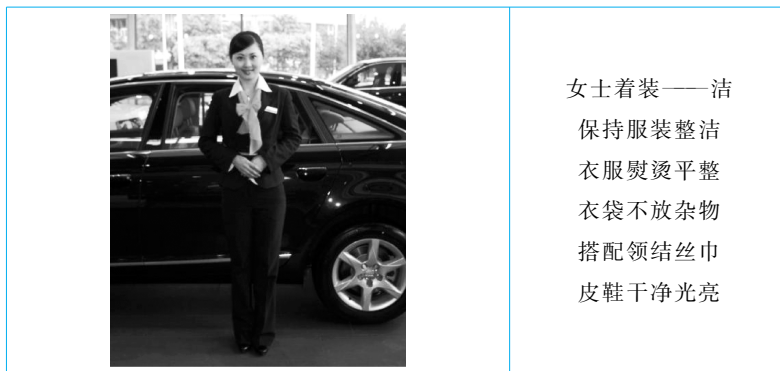


图 1-3 女士着装

### 1. 衬衫的搭配

衬衫面料要求轻薄,可采用真丝、麻纱、府绸、罗布麻、花瑶布、涤棉等;衬衫色彩要求雅致而端庄,不能过于鲜艳,一般为白色。

### 2. 鞋袜的搭配

袜子可以选用尼龙丝袜或羊毛袜,颜色以肤色、黑色、浅灰、浅棕等几种颜色为主,肤色最佳,单色为主;高筒袜和连裤袜是套裙的标准搭配。

用来和套裙搭配的鞋子应该是皮鞋,以黑色的牛皮鞋最好。

### 3. 饰品的搭配

女士在选择佩戴饰品的时候应以端庄、得体、适度为原则,修饰物应该尽量避免过于奢华。

## 三、男士着装要点

男士着装要点及示范见图 1-4。



图 1-4 男士着装



男士穿西装规则如下。

(1)三色原则。穿西装的时候,包括外衣、衬衣、领带、鞋、袜子在内,全身的颜色不能多于三种。

(2)三一定律。重要场合穿西装时,鞋、腰带、公文包应为同一种颜色,而且首选黑色。

(3)三个禁忌。忌口袋里装东西;在非常重要的场合,忌穿夹克、衬衫,打领带;忌穿白色袜子或尼龙丝袜配深色西装。

## 任务实施

### 一、丝巾的系法——蝴蝶结

蝴蝶结系法如图 1-5 所示,具体步骤如下:

- (1)将丝巾对折。
- (2)再次将丝巾对折成约 5 cm 宽。
- (3)围在脖子上。
- (4)系上蝴蝶结。



图 1-5 蝴蝶结系法

### 二、小方巾系法——花朵结

花朵结系法如图 1-6 所示,具体步骤如下:

- (1)小方巾正面向下平铺,对角打个结绑在一起。
- (2)剩下的两个角穿过中间的结,一个靠右放,一个靠左放。
- (3)拉住两边,向两头继续拉紧。
- (4)拉到最后,反过来变成花朵结。

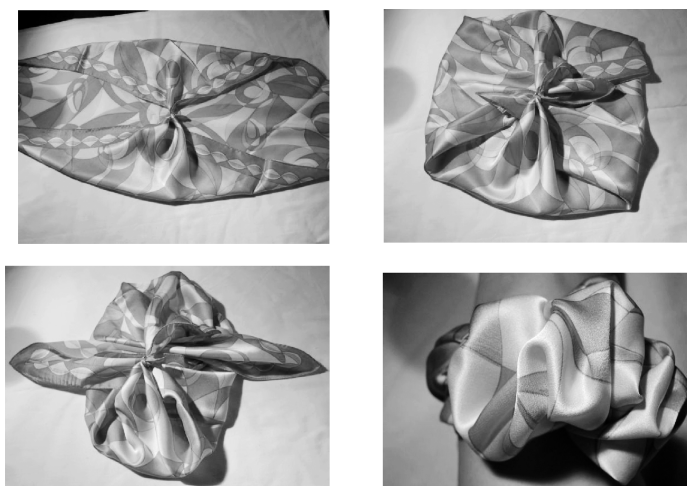


图 1-6 花朵结系法

### 三、领带的系法

#### 1. 平结

平结是最常用的领带系法,也是最经典的领带系法,如图 1-7 所示。

平结领结呈斜三角形,风格简约,系解方便,适合窄领衬衫。



图 1-7 平结系法

#### 2. 温莎结

温莎结一般用于商务、政务等特定场合,如图 1-8 所示。



图 1-8 温莎结系法



温莎结非常漂亮,属于典型的英式风格,其步骤在几种最常用的领带系法中是最复杂的。

### 任务评价

班级		姓名		同组姓名			
开始时间				结束时间			
序号	考核项目	考核要求	配分	评分标准	自评	互评	教师评
1	学习准备 (15分)	资料准备	5	参与资料收集、整理、自主学习			
		材料准备	5	能合理配置学习用具			
		小组分工	5	分工合理,协调有序			
2	学习过程 (60分)	实践能力	合理着装	10	正确得分,否则酌情扣分		
			丝巾蝴蝶结系法	10	正确得分,否则酌情扣分		
			方巾花朵结系法	10	正确得分,否则酌情扣分		
			领带平结系法	10	正确得分,否则酌情扣分		
			领带温莎结系法	10	正确得分,否则酌情扣分		
		操作熟练程度	10	操作熟练得分,否则酌情扣分			
3	学习拓展 (10分)	知识迁移能力	5	能实现前后知识的迁移			
		应变能力	5	能举一反三,提出改进建议或方案			
4	学习态度 (15分)	主动程度	5	自主学习,主动性强			
		合作意识	5	协作学习,能与同伴团结合作			
		问题研究	5	能在实践中发现问题,并用理论知识解释实践中遇到的问题			
教师签字				总分			

### 思考与练习

#### 填空题

- (1)男士穿西装的规则包括\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
- (2)男士领带常见的系法有\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
- (3)用来和套裙搭配的鞋子应该是\_\_\_\_\_,以\_\_\_\_\_的牛皮鞋最好。

## 任务三 汽车销售人员仪容和形象修饰

### 案例导入

某知名汽车公司要面向社会招聘一批前台接待。前来面试的人络绎不绝,有个女孩认为前台接待给顾客的第一感觉应该是时尚和漂亮,于是就将自己隆重地打扮了一番,香气扑鼻。她高高兴兴地参加了面试,但却落选了。这是为什么呢?

**分析:**事后经了解,面试官说,她人还没走近,脂粉味已经扑鼻了,走近细看,脸蛋就像雕刻的一样,形象不够自然大方,不适合接待客户。

**点评:**女孩的败笔,其一在于香味太浓,有些顾客是不喜欢脂粉味的;其二是妆太浓,给人造作和不自然的感觉。正确的做法应该是淡妆加适量香水,给人清新自然的感觉。

### 任务描述

通过教师讲解汽车销售人员的仪容基本要求,分析汽车销售人员的仪容仪表对顾客心理或情绪的影响,重点分析一些不当做法对顾客的影响。

列举典型的仪容仪表案例,进行讨论分析。

### 任务目标

- (1)掌握职业发型要求及类型。
- (2)掌握女士妆容要求。

### 相关知识

#### 一、发型要求

出于对顾客的尊重,一般对销售人员的发型有要求,如应保持适当长度;要整洁、干净,经常修剪;不可染彩发,不可留怪异发型。标准的男女员工发型如图 1-9 所示,具体要求如下。

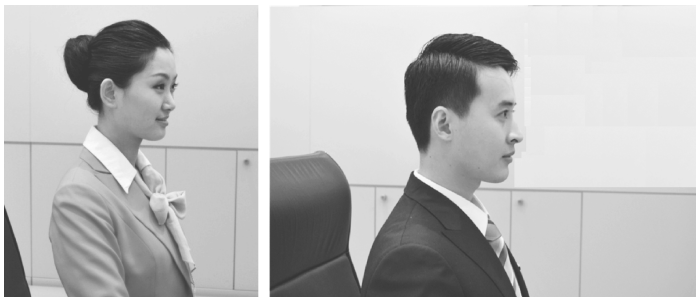


图 1-9 标准男女员工发型



(1)男员工:头发前不过眉、后不过衣领,发型整洁,鬓角不过耳,不留胡须。

(2)女员工:头发梳理整齐,长发要扎好或盘髻,不得遮盖眼部或脸部,佩戴轻巧大方的发饰。

## 二、手部要求

对销售人员的手部要求:整洁干净,不留长指甲,不涂颜色鲜艳的指甲油,如图 1-10 所示。



图 1-10 手部要求

## 三、妆容要求

化妆是女性的权利,也是女性的义务,美好的妆容可使女性充满自信。

女员工妆容要清雅自然,不可浓妆艳抹,如图 1-11 所示。



图 1-11 妆容要求

### 小贴士

#### 职业新人妆容入门须知

合适的妆容,不仅能让你赢得别人的好感,还可以帮助你得到“专业”“能干”的认可,从而得到更多的机会。扔掉那些花花绿绿的眼影和颜色夸张的唇彩吧,职业新人需要庄重、亲和以及干练的形象。

### 一、底色无痕

受到办公室环境的制约,办公妆必须给人稳重、知性的感觉,不妨保持本色或以淡妆出场。

**粉底:**由于长期待在空调房里,照明也是冷调的光源,因此,底妆要选择有保湿效果的粉底。尽量选用接近自己肤色的自然色彩,即使肤色偏黑,也不要挑颜色低于2号的粉底,以免显得不自然。倘若肤色偏白或黄,则在粉底外再扑上些粉红、粉紫色的蜜粉,营造白里透红的光彩。

**腮红:**办公妆的颜色应以暖调为主。为使肤色更明快,腮红应选择粉红或橙红。腮红颜色不可强过唇彩。一般在颧骨的下方晕染,外轮廓用修容饼修饰。

**唇彩:**轻而薄地涂于唇上。唇线不要过于明显,否则会显得品位低俗。口红颜色以不抢眼为好。

### 二、脸部提神

**眼影:**挑选眼影的颜色也有很多学问。眼影颜色可以按照不同服装款式和颜色来进行搭配,越自然越好,大地色和灰色会显得比较自然,更适合职业妆。

**眼线:**刚劲有力的眼线可以提升眼神。

**睫毛:**睫毛膏能使睫毛显得浓密而富有光泽,是塑造“明眸善睐”的秘密武器。以睫毛液强调眼睛中央的睫毛,会令人感到聪明、机灵而有知性;强调眼睛尾部睫毛,则可营造深邃有质感的眼神。

**眉毛:**在办公室里,最好的选择应是稍粗而眉峰稍锐的眉形,显得能干而精明。

**唇部:**唇部是最容易脱妆的部位,最好在包中随时带一个防水且持久的唇彩或者口红,避免脱妆带来的尴尬。

## 任务实施

组织全班同学进行仪容仪表自我检查,步骤如图 1-12 所示。

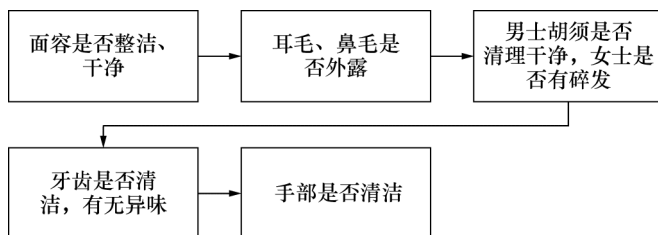


图 1-12 仪容仪表检查步骤





## 任务评价

班 级		姓 名		同组姓名				
开始时间				结束时间				
序号	考核项目	考核要求	配分	评分标准	自评	互评	教师评	
1	学习准备 (15分)	资料准备	5	参与资料收集、整理、自主学习				
		材料准备	5	能合理配置学习用具				
		小组分工	5	分工合理,协调有序				
2	学习过程 (50分)	实践能力	面部检查	8	正确得分,否则酌情扣分			
			耳毛、鼻毛检查	8	正确得分,否则酌情扣分			
			头发、胡须检查	8	正确得分,否则酌情扣分			
			牙齿检查	8	正确得分,否则酌情扣分			
			手部检查	8	正确得分,否则酌情扣分			
		操作熟练程度	10	操作熟练得分,否则酌情扣分				
3	学习拓展 (15分)	知识迁移能力	5	能实现前后知识的迁移				
		应变能力	5	能举一反三,提出改进建议或方案				
		创新程度	5	有创新建议提出				
4	学习态度 (20分)	主动程度	5	自主学习,主动性强				
		合作意识	5	协作学习,能与同伴团结合作				
		严谨细致	5	认真仔细,不出差错				
		问题研究	5	能在实践中发现问题,并用理论知识解释实践中的问题				
教师签字				总 分				



## 思考与练习

## 简答题

- (1) 简述对销售人员发型的要求。
- (2) 简述对销售人员手部的要求。

## 任务四 汽车销售人员职业仪态



## 案例导入

一次,有位老师推荐三名毕业生到一家汽车销售公司应聘售后服务。人事部主任想先

通过座谈了解一下情况,于是请三位同学一同进入办公室,并请他们入座。转眼工夫,人事部主任注意到一位同学架起了二郎腿,另一位同学身子懒散地斜靠在沙发扶手上,还不停地玩弄手指,只有一位同学始终端坐。简单问了几个问题后,人事部主任起身非常客气地对前面那两位同学说:“对不起,你们二位的面试结束了,请回去等候消息。”两位同学四目相对,不知何故,满脸疑惑地离开了。最后,他们两个没有接到录用通知,另一位同学被顺利录用了。你知道其中的缘故吗?

**分析:**事后,人事部经理和推荐老师反馈信息说,那两个同学不适合的原因是:看他们的坐姿就知道他们平时生活和学习不认真,不严格要求自己,懒散惯了。

**点评:**言行举止的细节能够体现出一个人的基本素质、学习状况、工作态度和做事风格。任何公司都希望自己的员工学习认真,工作严谨,有良好的工作习惯和职业形象,将来能提升公司的声誉。

### 任务描述

通过案例,教师讲解“站有站相、坐有坐相”的内涵和重要性,让学生能够熟知汽车营销人员职业仪态标准,锻炼个人职业仪态。

教师现场演示站姿、坐姿、蹲姿和行姿等基本标准和规范,并邀请同学进行站姿、坐姿、蹲姿和行姿演示,然后进行讨论、点评和讲解。

### 任务目标

- (1)掌握站姿、坐姿、蹲姿、行姿的类型。
- (2)掌握站姿、坐姿、蹲姿、行姿的要领。

### 相关知识

#### 一、站姿

站姿要优美、文雅,体现气质、修养和风度。

##### 1. 男士站姿基本要求

- (1)两脚跟相靠,脚尖展开  $45^{\circ}\sim 60^{\circ}$ ,身体重心主要支撑于脚掌、脚弓之上。
- (2)两腿并拢直立,腿部肌肉收紧,大腿内侧夹紧,髋部上提。
- (3)腹肌、臀大肌微收缩并上提,臀、腹部前后相夹,髋部两侧略向中间用力。
- (4)脊柱、后背挺直,胸略向前上提起。
- (5)两肩放松下沉,气沉于胸腹之间,自然呼吸。
- (6)两手臂放松,自然下垂于体侧。
- (7)脖颈挺直,头向上顶。
- (8)下颌微收,双目平视前方。



### 2. 男士前搭手站姿要求

双眼向前,头部与身躯直立,双臂自然下垂,右手握住左手,脚跟分开不超过肩宽,如图 1-13 所示。

### 3. 女士站姿基本要求

- (1) 抬头若悬,勿往前或下垂。
- (2) 下巴与地面成平行线,不宜高扬或过分收下。
- (3) 脖子伸直,与身体成一直线。
- (4) 两肩宜平衡、勿高耸,肩应自然放松并稍微往后。
- (5) 背脊立直。
- (6) 胸直挺。
- (7) 应收腹部、不可突出,保持肋骨上升的姿态。
- (8) 保持腰部挺直。
- (9) 收缩臀部的肌肉并往上提。
- (10) 双脚并拢且不宜用力后挺。
- (11) 脚部姿态均衡,力量分为 2/3、1/3。

### 4. 女士前搭手站姿要求

两脚尖展开,左脚脚跟靠近右脚中部,重心平均置于两脚上,也可置于一只脚上,通过重心的转移减轻疲劳,双手置于腹前,如图 1-14 所示。



图 1-13 男士前搭手站姿



图 1-14 女士前搭手站姿

## ② 二、坐姿

作为前厅销售服务人员,坐姿以文雅自如为上,其要求是:端庄、稳重、自然、亲切。坐姿基本要求如下。

(1) 入座时略轻而缓,但不失朝气。走到座位前面转身,右脚后退半步,左脚跟上,然后轻稳地坐下。

(2)女士如果穿的是裙装,在落座时要用双手在后边从上往下把裙子拢一下。坐下后上身挺直,头正目平,嘴巴微闭,脸带微笑,腰背稍靠椅背。两手交叉放在两腿中部,并靠近小腹,有扶手时可双手轻搭于扶手或一搭一放。小腿与地面基本垂直,两脚自然平落地面,如图 1-15 所示。

(3)两膝间的距离,男子以松开一拳为宜,女子膝部不可分开。

女子休闲坐姿如下:①“S”形坐姿,坐正,上身挺直,双腿并拢,两腿同时侧向左或侧向右,两脚并放或交叠。双手叠放,置于左腿或右腿上。这一坐法适用于侧面交谈。②“铰链式”坐姿,两腿膝部交叉,一脚内收与前腿膝下交叉,两腿一前一后着地,双手稍微交叉放于腿上。



图 1-15 女士坐姿

无论哪种坐姿,都要自然放松,面带微笑。但切忌下列几种坐姿:二郎腿坐姿、分腿坐姿、“O”形腿坐姿。

### 三、蹲姿

蹲姿在工作和生活中用得相对不多,但最容易出错。

#### 1. 蹲姿基本要求

- (1)下蹲拾物时,应自然、得体、大方,不遮遮掩掩。
- (2)下蹲时,两腿合力支撑身体,避免滑倒。
- (3)下蹲时,应使头、胸、膝关节在一个角度上,蹲姿优美。
- (4)女士无论采用哪种蹲姿,都要将腿靠紧,臀部向下。

#### 温馨提示

(1)弯腰拣拾物品时,两腿叉开,臀部向后提起,这是一种非常不雅观的姿态。两腿展开平衡下蹲,姿态也不优雅。

(2)下蹲时应注意内衣“不可以露,不可以透”。

(3)保持正确的蹲姿需要注意三个要点:迅速、美观、大方。



## 2. 四种蹲姿方式(以女士为例)

(1) 高低式蹲姿,如图 1-16(a)所示。

这种蹲姿的要求:下蹲时,双腿不并排在一起,而是左脚在前、右脚在后。左脚应完全着地;右脚则应脚掌着地,脚跟提起。此刻右膝低于左膝,右膝内侧可靠于左小腿的内侧,形成左膝高、右膝低的姿态。臀部向下,基本上用右腿支撑身体。

(2) 交叉式蹲姿。交叉式蹲姿通常适用于女士,尤其是穿短裙的女士,如图 1-16(b)所示。其特征是蹲下后双腿交叉在一起,姿势优美典雅。

这种蹲姿的要求:下蹲时,右脚在前,左脚在后,右小腿垂直于地面,全脚着地;右腿在上,左腿在下,二者交叉重叠;左膝由后下方伸向右侧,左脚跟抬起,脚掌着地;两脚前后靠近,合力支撑身体;上身略向前倾,臀部朝下。

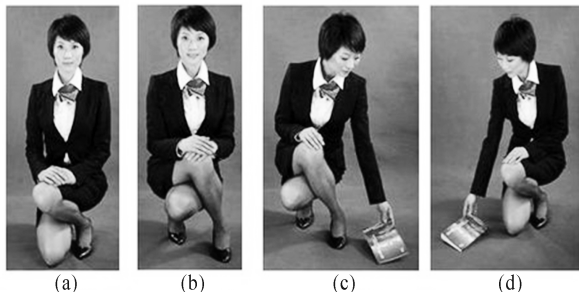


图 1-16 蹲姿

(3) 半蹲式蹲姿。一般是在行走时临时采用。它的正式程度不及前两种蹲姿,但在需要应急时也可采用。它的基本特征是身体半立半蹲。主要要求在下蹲时,上身稍微弯下,但不要和下肢构成直角或锐角;臀部务必向下,而不是提起;双膝略微弯曲,角度一般为钝角;身体的重心应放在一条腿上;两腿不要分开过大。

(4) 半跪式蹲姿。又称单跪式蹲姿,也是一种非正式蹲姿,多用于下蹲时间较长,或为了用力方便时。其特征是双腿一蹲一跪。主要要求在下蹲后改为一条腿单膝点地,臀部坐在脚跟上,以脚尖着地。另外一条腿应全脚着地,小腿垂直于地面。双膝同时向外,双腿尽量靠拢。

总之,下蹲时一定不能有弯腰和臀部向后提起的动作;切忌两腿叉开,两腿展开平衡下蹲,以及下蹲时露出内衣等不雅的动作。当要捡起落在地上的东西或拿取低处物品时,不可有弯上身、翘臀部的动作,而是应首先走到要捡或拿的东西旁边,再使用正确的蹲姿将东西拿起,如图 1-16(c)、(d)所示。

## 四、行姿

### 1. 行姿基本要求

(1) 方向明确。行走时,保持明确的行进方向会给人以稳重之感。具体方法是:行走时应以脚尖正对着前方,形成一条虚拟的直线。每行进一步,脚跟都应当落在这一条直

线上。

(2)步幅适当。步幅是人们每走一步时两脚之间的正常距离。服务人员最佳的步幅应为本人的一脚之长,即前脚脚跟与后脚脚尖相距一只脚的长度为宜。同时,步子的大小还应当大体保持一致,如图 1-17 所示。



图 1-17 行姿

## 2.行姿的要领

(1)头正:双目平视,收颌,表情自然平和。

(2)肩平:两肩平稳,防止上下前后摇摆。双臂前后自然摆动,摆幅在  $30^{\circ}\sim 40^{\circ}$ 。两手自然弯曲,在摆动中离开双腿不超过一拳的距离。

(3)躯挺:上身挺直,收腹立腰,重心稍前倾。

(4)步位直:两脚尖略开,脚跟先着地,两脚内侧落地,走出的轨迹要在一条直线上。

(5)步幅适当:行走中两脚落地的距离大约为一脚长,不过不同性别、身高、着装的人,步幅都会有些差异。

(6)步速平稳:行进的速度不要忽快忽慢,应保持均匀平稳、自然舒缓,显得成熟、自信。

## 任务拓展

### 一、微笑练习

全球旅馆大王希尔顿有一句名言:“今天你微笑了吗?”一个人可以没有资产,可以没有后台,但只要有信心、有微笑,就有成功的希望。

汽车销售人员应掌握职业的微笑方法和技巧(图 1-18)。职业微笑的锻炼方法有以下几种。

#### 1.拇指法

双手轻握,两拇指伸出,呈倒八字形,以食指关节轻贴颧骨附近;两拇指肚向上,放于嘴角两端 1 cm 处,轻轻向斜上方拉动嘴唇两角。反复多次,观察寻求满意的微笑感觉状态。或双手轻握,两拳手背向外放于嘴唇下方;两拇指伸出,两拇指肚放在唇角处,做斜上方向内轻拉动,反复多次,寻找满意位置。



## 2. 食指法

轻握双拳,两食指伸出呈倒八字形,放于嘴唇两角处,向斜上方轻轻拉动嘴角,寻找最佳位置。或双手轻握,伸出食指,两拳相靠放于下巴下方,两食指放在嘴角两端,向斜上方轻轻推动。反复推动多次,一直找到满意位置为止。



图 1-18 微笑

## 3. 中指法

两中指伸出,其余四指自然收拢,半握;两中指肚放在嘴角两端,轻轻向斜上方拉动,反复多次,寻找美丽微笑的感觉。

## 4. 小指法

两小指伸出,其余四指自然收拢,半握;两小指肚放在嘴角两端,轻轻拉动嘴角,反复多次,直到找到满意的微笑状态为止。

## 5. 双指法

双手拇指、食指伸出,其余三指轻轻握拢;用两拇指顶在下巴下面,两食指内侧面放在嘴角处,向斜上方轻轻推动,反复多次,直到满意为止。或双手拇指、食指伸出,其余三指握拢;将两食指按在两眉上外端,两拇指放在嘴角处,向斜上方轻缓拉动,反复多次,直到满意。

## 二、注视礼仪

构成表情的两大因素:一是微笑,二是注视。所以,注视礼仪(图 1-19)也同样非常重要。



图 1-19 注视礼仪

### 1. 注视方式

注视对方时,目光应尽量平视,既不可高于对方的视线,让人感觉被轻视;也不要低于对方的视线,让人感觉你有戒心。

在与人谈话时,大部分时间应注意与对方目光的交流,否则就是不礼貌或不真诚。在道别或握手时,也要注视对方的眼睛。

### 2. 注视时间

在整个交谈过程中,与对方目光接触的时间应该累计达到全部交谈时间的 50%~70%,其余 30%~50%的时间可注视对方面部以外 5~10 m 处,这样比较自然,也显得有礼貌。

### 3. 注视区域

场合不同,注视的部位也不同。注视区域一般分为公务注视区、社交注视区、亲密注视区。

(1) 公务注视区:在洽谈、磋商、谈判等严肃场合,注视目光要给人一种严肃、认真的感觉,注视的位置应在对方双眼或双眼与额头之间的上三角区域。

(2) 社交注视区:在社交场合使用。注视的位置在对方嘴唇到双眼之间的下三角区域。

(3) 亲密注视区:这是亲人之间、恋人之间、家庭成员之间使用的注视方式。注视的位置在对方双眼到胸之间。

### 4. 注视礼仪的注意事项

无论是使用公务注视区、社交注视区,还是亲密注视区,都要注意不可将视线长时间固定在所要注视的位置上。双方交谈时,应适当地将视线从固定的位置移开片刻。这样能使对方心理放松,感觉双方谈话平等,利于交流。

### 三、鞠躬礼

鞠躬礼是一种用来表示对他人的恭敬而普遍使用的致意礼节,如图 1-20 所示。



图 1-20 鞠躬礼





### 1. 鞠躬礼的方式

鞠躬礼有一鞠躬礼和三鞠躬礼两种。

(1) 一鞠躬礼适用于社交场合、演讲、谢幕等。行此礼时身体上部应向前倾斜 $15^{\circ}\sim 20^{\circ}$ , 随即恢复原态; 只做一次。

(2) 三鞠躬礼又称最敬礼。行礼时身体上部应向前下弯约 $90^{\circ}$ , 然后恢复原态; 如此连续三次。

### 2. 鞠躬礼的正确姿势

行鞠躬礼时, 行礼者和受礼者应互相注视, 不得斜视和环视; 行礼时不可戴帽; 如需脱帽, 脱帽所用之手应与行礼之边相反, 即向左边的人行礼时用右手脱帽, 向右边的人行礼时用左手脱帽; 行礼者在距受礼者 2 m 左右进行; 行礼时, 以腰部为轴, 头、肩、上身顺势向前倾 $20^{\circ}\sim 90^{\circ}$ , 具体的前倾幅度还可视行礼者对受礼者的尊重程度而定; 双手应在上身前倾时自然下垂放两侧, 也可两手交叉相握放在身前; 面带微笑, 目光下垂; 嘴里还可附带问候语, 如“你好”“早上好”等。施完礼后恢复立正姿势。

通常, 受礼者应以与行礼者的上身前倾幅度大致相同的幅度鞠躬还礼。但是, 上级或长者还礼时, 可以欠身点头或在欠身点头的同时伸出右手答礼, 不必以鞠躬还礼。

### 3. 鞠躬礼应注意的问题

一般情况下, 鞠躬要脱帽, 戴帽子鞠躬是不礼貌的。

鞠躬时, 目光应该向下看, 表达一种谦恭的态度。不可一边鞠躬一边翻起眼看对方, 这样既不雅观, 也不礼貌。

鞠躬礼毕起身时, 双目还应该保持有礼貌地注视对方。如果视线转移到别处, 即使行了鞠躬礼, 也不会让人感到诚心诚意。

鞠躬时, 嘴里不能吃东西或叼着香烟。



## 任务实施

采用竞赛形式分组进行比赛, 得分最高者胜出。

### 1. 规范站姿练习

(1) 背靠背站立: 2 人一组, 要求两人后脚跟、小腿、臀、双肩、脑后枕部相互紧贴。

(2) 顶书训练: 学生在头顶上放一本书, 要求保持书的平衡, 以检测是否做到头正、颈直。

(3) 背靠墙练习: 要求脚后跟、小腿、双肩、脑后枕部均紧贴着墙, 张开双臂与肩成一条线, 感受扩肩的感觉。

### 2. 规范坐姿练习

(1) 精神饱满, 表情自然, 目光平视前方或注视交谈对象。

(2) 身体端正舒展, 重心垂直向下或稍向前倾, 腰背挺直, 臀部占据座椅面的 $2/3$ 。

(3) 双膝并拢或微微分开, 双脚并齐。

(4) 两手自然放于腿上或椅子的扶手上。

### 3. 规范蹲姿练习

- (1) 左脚在前, 右脚在后, 向下蹲。
- (2) 左小腿垂直于地面, 全脚掌着地, 大腿靠紧。
- (3) 右脚跟提起, 前脚掌着地。
- (4) 左膝高于右膝, 臀部向下, 上身稍向前倾, 以左脚为支撑身体的主要支点。



### 任务评价

班级		姓名		同组姓名			
开始时间				结束时间			
序号	考核项目	考核要求	配分	评分标准	自评	互评	教师评
1	学习准备 (10分)	资料准备	5	参与资料收集、整理、自主学习			
		小组分工	5	分工合理, 协调有序			
2	学习过程 (50分)	练习比赛	站姿考核	10	对照要领, 酌情扣分		
			坐姿考核	10	对照要领, 酌情扣分		
			蹲姿考核	10	对照要领, 酌情扣分		
			行姿考核	10	对照要领, 酌情扣分		
		操作熟练程度	10	操作熟练得分, 否则酌情扣分			
3	学习拓展 (20分)	知识迁移能力	5	能够掌握仪容和仪态的要领			
		应变能力	10	能够自觉发现不足			
		创新程度	5	有创新建议提出			
4	学习态度 (20分)	主动程度	5	自主学习, 主动性强			
		合作意识	5	协作学习, 能与同伴团结合体			
		严谨细致	5	认真仔细, 不出差错			
		问题研究	5	能在实践中发现问题, 并用理论知识解释实践中的问题			
教师签字				总分			



### 思考与练习

阅读下面材料, 试回答问题。

炎夏的一天, 某居民区苏太太家的门铃突然响了。苏太太打开门, 迎面而立的是一位戴墨镜的年轻男子, 于是她狐疑地问: “您是? ……” 这位男士并没有摘下墨镜, 而是直接从口袋里摸出一张名片递给苏太太: “我是保险公司的, 专门负责这一带的业务。” 苏太太接过名片一看, 来人说得不错, 但对方的形象却让她打心底里反感, 便说: “对不起, 我们不投保。” 说着就要关门。这位男士动作很敏捷, 他迅速将一只脚迈入门内, 摆出一副极不礼貌的样子, 说: “你们家房子装修得这么漂亮, 真令人羡慕, 可是天有不测风云, 万一发生个火灾什么的, 再重新装修, 势必要花很多钱, 倒不如你现在就买份保险……” 苏太太越听越生气, 光天化



日之下,竟然有人来诅咒她的房子!于是,她强硬地把年轻男子赶了出去。

- (1)请指出这位推销员的言行举止存在的问题。
- (2)请说说推销员作为一名商务人员应如何加强仪表仪态修养。

★ 测试题



选择题

★ 测试题



判断题

