

新兴产业工程学校 2024-2025 学年第二学期期末考试试卷

课程名称： 汽车营销实务 试卷类型： A 卷 考试方式： 闭卷

适用范围： 23 级 新能源汽车制造与检测 专业 23级新能源 班 印刷份数： 182 份

题号	一	二	三	四	五	六	总分
分值	10	20	10	30	10	20	100
得分							

【注意事项】

- 请考前务必先查看试卷是否有缺页或破损，如有立即举手报告以便更换；
- 请把答案写在指定位置上，否则无效；
- 考试结束后不得将试卷、答题卡和草稿纸带出考场。

一、判断题（正确题打√，错误题打×，不需要说明理由，答案填入下面答题框内）  
（每题 1 分，共 10 分）

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- 汽车营销的核心目标是为了实现利润最大化。（ ）
- 试乘试驾是激发客户购买欲望的有效手段。（ ）
- 客户投诉处理时应优先追究责任归属。（ ）
- 汽车销售合同签订后客户无权退车。（ ）
- 二手车置换属于汽车售后服务范畴。（ ）
- 电话回访只需要在交车后一周内完成。（ ）
- 汽车产品的生命周期包括导入期、成长期、成熟期和衰退期。（ ）
- 销售顾问应主动建议客户购买高配置车型以提升业绩。（ ）
- 客户需求分析仅需要关注预算和车型偏好。（ ）
- 汽车展厅的布置应突出品牌文化而非顾客体验。（ ）

二、单项选择题（每题只有一个正确的选项，错选、多选或不选不得分，答案填入下面答题框内）（每题 2 分，共 20 分）

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- 汽车 4S 店当中的“4S”不包括以下哪项：（ ）  
(A) 销售 (B) 售后服务 (C) 保险 (D) 信息反馈
- FABE 销售法则中，“F”指的是（ ）  
(A) 特征 (B) 优势 (C) 利益 (D) 证据
- 以下哪种客户类型更关注汽车的技术参数（ ）  
(A) 感性型客户 (B) 理智型客户 (C) 犹豫型客户 (D) 从众型客户
- 汽车金融贷款中，首付比例通常最低为（ ）%。  
(A) 10 (B) 20 (C) 30 (D) 50
- 以下哪种促销方式适合新车上市（ ）。  
A、免费保养 B、直接降价 C、赠送加油卡 D、以旧换新补贴
- 客户进店后，销售顾问应该立刻（ ）。  
A、立即介绍车型 B、询问购车预算 C、递上宣传资料 D、建立信任关系
- 客户投诉时错误的做法是（ ）。  
A、打断客户解释政策 B、记录问题细节 C、提出解决方案 D、后续跟进反馈
- 汽车广告中强调“零利率贷款”属于（ ）。  
A、产品策略 B、价格策略 C、促销策略 D、渠道策略
- 以下不属于汽车售后服务的是（ ）。  
A、保险理赔 B、维修保养 C、车辆改装 D、配件销售
- 影响消费者购车的个人因素不包括（ ）。  
A、收入水平 B、家庭人口 C、品牌偏好 D、国家政策

三、多项选择题（每题有一个或一个以上的正确选项，错选、多选或少选不得分，答案填入下面答题框内）（每题 2 分，共 10 分）

1	2	3	4	5

1. 以下哪些属于汽车销售中的增值服务（ ）。
- A. 免费上牌代办 B. 五年质保延长 C. 赠送脚垫 D. 提供二手车评估
- E. 强制购买商业险
2. 影响消费者购买决策的外部因素包括（ ）。
- A. 家庭成员意见 B. 社交媒体评价 C. 4S 店装修风格
- D. 国家排放政策 E. 销售顾问穿着
3. 在 FABE 销售法则中，关于 Benefit(利益)的描述正确的是（ ）。
- A. 需直接解决客户痛点 B. 强调技术参数细节
- C. 例如：省油=每年节省 5000 元 D. 需提供第三方检测报告
- E. 是说服客户的关键环节
4. 处理客户价格异议时正确的做法是（ ）。
- A. 强调品牌溢价能力 B. 对比竞品配置差异 C. 立即申请降价
- D. 转移话题至售后服务 E. 提供分期付款方案
5. 汽车网络营销的常见渠道包括（ ）
- A 车企官网直播 B. 短视频平台推广 C. 电话直销 D. 汽车垂直类 APP
- E. 4S 店展厅海报

四、简答题（文字题只要求回答要点，不需要展开论述）（每题 5 分，共 30 分）

1. 简述汽车销售流程的六个环节。
2. 列举三种汽车促销方式并说明适用场景。
3. 简述“客户需求分析”的四个关键维度，并举例说明。
4. 列举新能源汽车销售的三大难点及应对策略。

5. 简述汽车展厅接待中六方位的具体位置。
6. 汽车直播营销需注意哪些要点。

五、案例分析题（只需回答要点和简要解释）（共 10 分）

某客户进店后对一款 SUV 感兴趣，但表示“价格太贵”，同时担心油耗问题。作为销售顾问，如何运用 FABE 法则促成交易？

六、情景模拟（要求回答要点，需要展开论述）（共 20 分）

情景：一位客户因交车延迟表示不满，要求补偿。请设计一段对话（包含安抚、解决方案。）