班级 姓名 学号：

承诺：我将严格遵守考场纪律，并知道考试违纪、作弊的严重性，承担由此引起的一切后果。

|  |  |
| --- | --- |
| 命题人：覃林 | 审核人：邓惠霆 |

**新余新兴产业工程学校2023-2024学年第二学期期末考试卷**

**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：** 22 **级** 汽车运用与维修 **专业** 汽修 **班 印刷份数：** 35 **份**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **题号** | **一** | **二** | **三** | **四** | **五** | **总分** |
| **分值** |  |  |  |  |  |  |
| **得分** |  |  |  |  |  |  |

**一一、是非对错题（对的选A，错的选B。本大题共10小题，每**

**小题2分，共20分）**

1.汽车市场就是指卖汽车的场所。··········（ ）

2.汽车销售流程从寻找客户、了解客户需求开始，一直到与客户达成交易合同为止。··········（ ）

3.客户进入展厅后，马上要派销售人员跟随其后，提供服务。·······（ ）

4.销售人员要用双手递接名片。·······（ ）

5.在客户看车的过程中，营销员要时刻盯住客户的一举一动，当观察到客户需要帮助时，要及时提供帮助。········（ ）

6.在进行六方位环绕介绍时，销售人员要对每一个方位都要做详细介绍，不用分主次。··········（ ）

7.新车在交车前，要进行逐项检查。··········（ ）

8.新车的交车，可以在任何地方进行。··········（ ）

9.汽车在购买后，上牌前，不需要临时移动证也可上路。···（ ）

10.用户购入新车后，须缴纳相关税费，登记注册，领取证照，方能以合法身份正式上路行驶。··········（ ）

**二、选择题（本大题共10题，每小题2分，共20分。每小题只有一个正确选项）**

11.当顾客初次来店时，销售顾问的首要目的。（ )

A.实现交易 B.提供技术咨询

C.实现沟通，取得顾客的信任 D.端茶倒水，热情接待

12.为提高销售顾问的工作效率，在进行潜在顾客管理时可以采用的方法是（ ）

A．采用MAN法则，对顾客进行分级管理

B．把精力集中在购买潜力大的顾客身上

C．尽量和所有的潜在顾客保持联系

D．根据顾客的来店次数决定其购买的潜力大小

13.销售人员要及时找到客户的（ ）所在和关注点。

A．兴趣 B．需要 C．需求 D．欲望

14.让顾客进行试乘试驾，目的是（ ）。

A．提高顾客的体验价值 B．提高顾客的期望价值

C．提高顾客的使用价值 D．提高汽车的实际价值

15.与竞品进行对比时，销售顾问应该（ ）。

A．将竞争车型的缺点一一指出来，并贬低它

B．承认竞争车型优点的同时，客观地对两车进行对比

C．如果顾客的说法有误，应该立即纠正顾客的观点，避免误会

D．假装没有听见，继续介绍我们的产品

16.若客户需要立即获取销售服务，汽车销售顾问应在

（ ）分钟内主动提供服务或支持。

A．5 B．1 C．2 D．其它都不对

17.汽车销售顾问主动询问客户喜爱的饮品或告知可选择的饮品种类（ ）。

A.水和1种热饮，1种冷饮 B．2种饮料

C.水和1种热饮 D.水和2种热饮，2种冷饮

18.汽车销售顾问面对客户提出的竞品问题时，常采用的方法

是（ ）。

A．ACE B．CPR C．六方位讲解法 D．FBI讲解法

19.打电话给潜在客户最重要的目标应该是（ ）。

A．邀约客户来展厅 B．比较竞品

C．报价成交 D．车型介绍

20.进城农民工在选购商品时首先关心的是商品的（ ）。

A．美观性 B．科学性 C．实用性 D．时尚性

**三、填空题 （每空1分，共15分）**

1、汽车六方位绕车介绍分别指 、驾驶舱、 、

、 、 等六个方面。

2、车辆FABE介绍法中，“F”代表的是 ,“A”代表的是 ,

“B”代表的是 ,“E”代表的是 。

3、汽车销售人员访问前需要准备做三点分别是： 、

和销售工具的准备。

1. 试乘试驾前的准备包括： 、 和 人员的准备。
2. 在汽车销售活动中，常见的信号有语言信号、 和

两个方面。

**四、名词解释（每道题5分，共15分）**

1.FBI介绍法：

1. PDI检查：
2. 异议处理：

**五．简答题（每一小问题15分，共30分）**

1．案例：假如你是上海大众的销售，这时你正在展厅值班，发现外面开过来老雅阁，车在你展厅门口的停车场停下来了，车上下来一个30岁左右的小伙子，另外还下来一个抱着小孩的年轻女子和一对老人，老人的相貌看上去很威武。小伙子带着他们一起走向了你的展厅…

**（1）客户来到展厅，在听汽车销售顾问讲解时提出：“这车朋友都说烧机油，不能买呀”,你该怎么应对？**

**（2）客户看了很多车都不满意。**