

汽车营销试题

参考书目：人民交通出版社 《汽车营销》 主编：王彦峰

（共 20 题，判断题 11 题，单项选择题 9 题）

一、判断题

1. 业务接待（服务顾问）对于所推销的服务或商品特性介绍越多，越能达到顾客满意。（ ）（ I ）
2. 每个车辆送修人员都知道自己想要什么。（ ）（ I ）
3. 顾客最担心的是价格。（ ）（ I ）
4. 良好的说服力是业务接待（服务顾问）最大的才能。（ ）（ I ）
5. 顾客所做的决定大都是理性的。（ ）（ I ）
6. 在车辆交修确认时，业务接待只要向顾客解释维修内容即可。（ ）（ I ）
7. 接车时，业务接待应尽快了解客户需求，开好工单，请客户签字后，铺三件套，及时将车送至车间维修。（ ）（ I ）
8. 主导型顾客喜爱做决定，且决定做的很快，而分析型的顾客善于思考分析，且不喜欢做决定。（ ）（ II ）
9. 当某一项目有两种维修方案时，为了不引起不必要的麻烦，没有必要都告诉客户，可按照我们自己选定的方案向客户说明。（ ）（ II ）
10. 顾问式销售以客户为本，传统式销售以商品为本。（ ）（ II ）
11. 销售的三要素包括信心、需求、购买力。（ ）（ I ）

二、单项选择题

1. 寒暄是会客中的开场白，是交谈的序幕。通过“哦，您是人大毕业的，说起来我们还是校友呢。”等用语言来进行的寒暄属于（ ）。（ I ）

A. 问候型 B. 言他型 C. 攀认型

2. 销售人员在与顾客交往过程中，应该考虑（ ）。(I)
- A. 企业的利益 B. 顾客的利益 C. 企业和顾客的利益
3. 在与顾客交谈中，如确有急事需离开处理，可（ ）。(I)
- A. 向顾客说明并致歉意，再离开
- B. 向同事打招呼，再离开
- C. 向主管说明，再离开
4. 销售人员在与顾客交谈时，符合谈吐礼仪要求的是（ ）。(II)
- A. 信口开河 B. 注意倾听 C. 含糊其辞
5. 与不熟悉的汽车消费者谈话，适合采用（ ）。(II)
- A. 私人距离 B. 常规距离 C. 礼仪距离
6. 一般首先询问价格是中国汽车潜在客户的习惯，有可能导致这种行为的三个因素为（ ）。(II)
- A. 没有购车经验、通过询问价格与预算作对比、通过价格来判断产品价值
- B. 没有购车经验、通过询问价格与预算作对比、是否购车取决于价格因素
- C. 没有购车经验、通过价格来判断产品价值、是否购车取决于价格因素
7. 对于走进 4S 店的客户，不一定每一位都是潜在客户，其表现为（ ）。(II)
- A. 眼神的不同、没有明确的好恶、直接问价
- B. 言谈与行动不同、没有明确的好恶、直接问价
- C. 眼神不同、言谈与行动不同、直接问价
8. 为成功进行产品销售推广，最初的沟通目的应该集中在（ ）。(II)
- A. 让客户感受到产品的优越性、给客户留下一个深刻的好印象
- B. 让客户感受到产品的优越性、让客户感受到 4S 店的迎客氛围
- C. 让客户感受到 4S 店的迎客氛围、给客户留下一个深刻的好印象

9. 在初次沟通中，为了让客户对你预先设计的东西留下印象，应该先注重在（ ）。(II)

A. 销售

B. 建立关系

C. 品牌美誉度