# 汽车4S店实习报告4000字

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-01-10

*一.前言　　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.近年来汽车贸易企业在沈城犹如雨后春笋迅速的发展。汽车贸易公司的形式一般都是从外...*

一.前言

　　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.近年来汽车贸易企业在沈城犹如雨后春笋迅速的发展。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. 而在全面建设小康社会的今天，汽车已进入越来越多的百姓家庭，成为普通人出行的代步工具。

　　二. 实习目的

　　作为一名汽车服务工程专业的大学生，我们必须走在时代的前沿，了解最新的汽车动态及 技术，掌握汽车相关的知识，利用一切可以利用的时间和机会参加社会实践活动，把我们 所学的知识与社会相结合，不断地在实际中总结经验，提取精华，充实自己，完善自我， 才能更好的为社会服务，并且可以为以 后的工作之路做好铺垫，还可以熟练掌握汽车行业的销售和售后技能。

　　三.实习单位简介

　　(1)实习时间和地点

　　20\_年5月份中旬;

　　湖南省长沙市中南汽车世界A01(星沙收费站旁)，湖南仁孚汽车销售服务有限公司是梅赛德斯-奔驰(中国)汽车销售有限公司授权的湖南首家特许服务中心。学校的目的是让我们更清楚的了解汽车市场的现状，汽车的发展史， 了解以后的实习环境。

　　(2)实习单位背景介绍

　　与众多4S 店相邻，交通比较便捷，员工素质精良尽责。奔驰4S店是一家集销售、维修、美容装饰为一体的汽车经销企业。奔驰 4S 店秉承顾客就是上帝的理念一直在不断完善服务质量，努力的在前进中。因为公司在发展阶段，所以目前还是以销售为主售后为辅 的方式运营。公司设有销售部、钣喷装饰部、售后维修部、配件管理及精品销售部。这家公司主要经营奔驰汽车，主要销售车型为:C 级，E 级，S 级，G 级等。

　　(3) 实习部门介绍

　　售后维修部。售后的服务项目比较完整，主要包括车辆的保养、维修、外出救援、保险理赔、钣金喷漆、车辆装饰、二手车置换等。维修部日常主要负责车辆的维修、保养及钣喷装饰等工作。

　　四. 汽车销售流程

　　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提供什么帮助。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。

　　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。在办理相关文件时，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，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。

　　五.奔驰4S店服务的主要内容

　　(1)4S店服务流程

　　1、接待准备：服务顾问按规范要求检查仪容、仪表;准备好必要的表单、工具、材料;环境维护及清洁。

　　2、迎接顾客：主动迎接，并引导顾客停车;使用标准问候语言;恰当称呼顾客。

　　3、环车检查：安装三件套;基本信息登录;环车检查;详细、准确填写接车登记表。

　　4、现场问诊：了解顾客关心的问题，询问顾客的来意，仔细倾听顾客的要求及对车辆故障的描述。

　　5、故障确认：可以立即确定故障的，根据质量担保规定，向顾客说明车辆的维修项目和顾客的需求是否属于质量担保范围内。 如果当时很难确定是否属于质量担保范围，应向顾客说明原因，待进一步进行诊断后做出结论。如仍无法断定，将情况上报一汽轿车服务部待批准后做出结论;不能立即确定故障的，向顾客解释须经全面仔细检查后才能确定。

　　6、获得、核实顾客、车辆信息：向顾客取得行驶证及车辆保养手册;引导顾客到接待前台，请顾客坐下。

　　7、确认备品供应情况：查询备品库存，确定是否有所需备品。

　　8、估算备品/工时费用：查看DMS系统内顾客服务档案，以判断车辆是否还有其它可推荐的维修项目;尽量准确地对维修费用进行估算，并将维修费用按工时费和备品费进行细化;将所有项目及所需备品录入DMS系统;如不能确定故障的，告知顾客待检查结果出来后，再给出详细费用。

　　9、预估完工时间：根据对维修项目所需工时的估计及店内实际情况预估出完工时间。

　　10、制作任务委托书

　　11、安排顾客休息

　　(2)售后服务工作的内容

　　1、 整理客户资料、建立客户档案：客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录(详见“客户档案基本资料表”)。

　　2、 根据客户档案资料，研究客户的需求：业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

　　3、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务：业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：(1)询问客户用车情况和对本公司服务有何意见; 2)询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳; (3)告之相关的汽车运用知识和注意事项;(4)介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容;(5)介绍本公司近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，内容、日期、地址要告之清楚;(6)咨询服务;(7)走访客户。

　　六.实习体会

　　通过这次的实习，我对自己的专业有了更为深刻的了解。通过两位带领我们实习的专业老师的讲解，我们认识到当前中国的汽车市场潜力巨大，前景良好，作为一个汽车专业的学生，我们所的知识是与专业息息相关的，汽车服务工程是一门全面的汽车知识的学科。并且对专业的实际应用有了更多的了解，增强了专业知识的感性面及认识面。在两个实习单位见习之后，我们看到了一辆汽车进入到4S店后是如何在销售，车内装饰，售后信息反馈，零件更换，整体保养，车身维修等等一系列完善的服务项目和服务流程上提供服务的。 从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。俗话说，千里之行始于足下，这些最基本的技能是不能在书本上彻底理解的。短短的实习，让我大开眼界，也学会了不少东西，也让我对自己今后要从事的行业有所思考。短短四天仿佛思想又得到了一次升华，心中又多了一份人生感悟。这次实习让我深刻体会到读书固然是增长知识开阔眼界的途径，但是多一些实践，畅徉于实践当中接触实际的工作，触摸一下社会的脉搏，给自己定个位，也是一种绝好的提高自身综合素质的选择。

　　虽然只是短短一下午的奔驰4S店的参观，但我懂得了服务的重要性，从在4S店的参观中，我看到了很多不同的部门，为我们介绍的学姐学长也跟我们讲了很多重要的东西，其中有公司的介绍，有他们各部门的分工协作，在参观的时候，让我真真切切的感受到工作需要细致谨慎，需要用心，不然会在工作中遇到各种难题的，甚至容易闯祸的。其次，我感受到了与人打交道的重要性，人生活在社会上就得融入社会这个群体，就得与人交流，不仅仅是靠学到的那点小小的理论知识所能替代的，关键在于你会不会与人交流。因此，这次参观，在另一种意义上，它告诉我要看自己的性格适合什么样的工作，因此好给自己今后的人生定位，感谢老师带我们一起去完成了这次实习以及对我们的细心指导，同时感谢学校给我们这次宝贵的实习机会。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！