

汽车销售话术

之前有听做销售的朋友说现在的客户越来越难对付了， 绝大多数客户在和我们联系之前都会自己先上网去查看信息，他们不仅查看产品配置，还查看产品价格，老用户评价等信息， 他们甚至比我们很多销售顾问都还专业， 经常问出很多刁钻的问题，而正所谓上有对策，下有政策，一起去看看他们是怎么应对各种客户，买车的朋友一定要看哦！

1. 提出异议：听说你们这款车的发动机噪音很大，另外一款 A 车型的发动机就没这么大的动静！

神奇回答：哥，不瞒您说，我原来就销售过一段时间的 A 车型，A 车型我太熟悉了，那是一款前驱车型，不如我们后驱 的动力大，您自己开开还可以，若是坐满人，再在行李箱里装点行李的话，它就会很吃力，相当耗油，而我们这款车型的发动机确实有些噪声，主要原因呢是因为这 是一款后驱车型，而且是以动力性和操控性闻名于世的，这个您应该知道的。我给您安排一次试乘试驾试试看，看看是不是动力很强劲。

2. 提出异议：我感觉你们这款车的内饰做工比较粗糙。

神奇回答：“哥，看来您是一位非常细心的人。 您这个问题之前也有客户问过的，不知道您平时在休闲场合的时间多一些还是商务场合的时间多一些呢？”

客户回答说：“都差不多吧。”

销售接着说：“那么在运动休闲的时候您觉得是穿西服合适还是穿牛仔比较合适呢？”

客户说：“肯定是穿牛仔比较合适。”

销售说：“这就对了，在我们宝马品牌的定位中强调的是运动和操控，我们的品牌理念就是悦享纯粹驾驶乐趣。作为一款运动型的豪华轿车肯定和其他注重商务诉求的车型是不一样的。宝马是用来开的嘛，所以我们更强调的是驾驶和运动。一款以运动为最大亮点的产品， 如果把内饰做成一款定位为商务的产品一样， 是不是很不搭调呢？”

3. 提出异议：怎么在网上看到很多人说你们的车子小毛病很多呢？

神奇回答：您这个问题蛮有意思的，我卖出去的车 80%都是老客户转介绍的，我们店每月的销量都在 160-200 台之间，这个销量本身就说明了大部分客户对我们的产品都是非常信任的。

其实不管什么车，作为机械产品没有问题是不现实的，因为这和驾驶习惯以及保养维护都有着很大的关系。这是一款成熟的车型，已经销售了 3 年多了，而且还是乘用车市场上质保时间最长的车型，它的质保期达到了 5 年或 10 万公里呢，这本身就体现出我们车辆在耐用性上的优势，同时这款车也是今年市场上的销量冠军车型。这些足以证明我们的产品是市场上同类级车型中最好的选择。

4. 提出异议：你们的车子空间确实非常大，钢板也很厚实，那一定很费油吧？

神奇回答：关于这个问题，我们这样来看吧。其实，油耗高低的影响因素是多方面的，除了车子的本身自重外，驾驶员平时的驾驶习惯，也影响着油耗。

再从技术角度来看，我们这款车选用的是 1.5L 的全铝发动机，这款发动机是出了名的节油，所以油耗方面您不用担心，我的很多客户反映说，在市区路况下，油耗也就 7 升上下。所以，只要您不是那种马路杀手级别的，开车的时候不要总是急刹车急加速，油耗高不到哪里去的，8 升封顶了。

5. 提出异议：感觉车子的避震比较硬，坐起来不太舒服。

神奇回答：避震有点硬？硬就对了呀。这正是德系车的特征之一，因为这是一款追求动力和操控为主的车型，是带定速巡航系统的，这样的车身和底盘，在设计的时候就决定了它的避震是不能太软的，所以乘坐起来会感觉避震有些偏硬，但是开起来会很过瘾呀。而且它的耐用性普遍要比日系车好很多，特别是跑高速和转弯的时候会非常平稳，不容易侧倾，安全性也更好，喜欢它的人，大多是冲着这些优点来的呢。

6. 提出异议：你别管我看没看过，你就报个底价得了，比别人家便宜我就马上买。

神奇回答：噢，看来您真是一个挺爽快的人，同时我也相信您应该在别的地方了解过这款车的了，不然你不会说今天就可以马上买的。

价格方面都好商量的，既然您已经看过了，都差不多的啦，别的店能做到的我们店也一样可以做到，更何况我们店地处比较偏僻，经营成本也比其他店要低一些，价格方面会比别人便宜一些。

所以我相信只要你车型都看好了，您就先到店里来呗。价格嘛，总是需要大家心平气和的商量的，不见个面，连您和我之间长个啥样都不知道呢，我随便说个价格您也就相信吗？您要是相信的话，我就随便报个价格给您了，可是这对您不够负责吧，您说是不是呢？

再者，买一辆车我相信您关注的不仅仅是价格问题把，应该还有其它方面，比如说售后服务，保险理赔等，买个车子比买个房子还要复杂呢，您要是真有诚意的话，就先来店里吧。我们卖车没有最低价的，只有最合适您的价格，但是需要您自己来争取，只要您来了，我也尽全力帮助您一块去争取。

7. 提出异议：我还是再考虑一下吧。

神奇回答：大哥，是不是小妹我哪里没有讲清楚呢？还是我哪里做得不够好？您可以告诉我一下吗？

大哥，之前我一直都觉得您是一个爽快的人，如果您今天定不下来的话，相信您明天的生活和今天还是一样的，不太会有什么变化。如果您今天做出决定了，您的明天一定会与众不同，也许您就可以和家人或朋友一起商量下周的旅游活动了，是吧。

您再想一想，当您开着这款车子经过小区大门时，保安尊敬的给您开门，心情舒畅的上下班，您接待的客人坐在车里赞不绝口，而且一定会觉得您的实力令人刮目相看，尤其是一脚油门下去之后带来的那种过瘾的感觉，闭上眼睛想一想都觉得开心。就这款矿石白车身的，我觉得和您的气质非常般配，建议您再回车上坐坐试一试？

8. 提出异议：你能不能再优惠 5000 元，行的话我就过来，不行的话就算了。

神奇回答：这样吧，看得出，您也真心喜欢这车，现在报给您的价格已经很优惠了，如果您还想再优惠的话，只能到展厅来详谈了。您也别让我去找经理申请了，经理没看到您本人在店里，我去问了也没用。

实话跟您说，我跟我们经理的关系还是蛮不错的，他也知道我这个人的缺点，就是容易心太软，经常被客户耍，所以他每次给我批价格都要求看到我的客人是否已经到了店里。您要是不方便来的话，我过去接您都可以的，您看是您自个儿开车过来，还是我过去接您呢？

9. 提出异议：这车子的车身那么大，排量只有 1.6L，动力行不行？

神奇回答：老板，从您问的问题，可以看出您是一个经常开车而且对车很了解的人。其实这款车刚出来的时候，我也有过这样的担心，到后来我试过了之后，这个担心就完全消失了。

因为有时候我们公司的员工出去办事，由于车不够用，挤挤坐 6 个人还开着空

调是常有的事，每次都可以很顺畅的加速，动力方面一点问题都没有。如果您还有顾虑的话，我可以给您安排一次试乘试驾，让您亲自试驾体验一下。您看是现在就试驾还是过一会儿之后再试驾呢？

10. 提出异议：再优惠一千，我今天就把车提走。

神奇回答：您现在可能感觉到咱们这款车的优惠太少，而实际上这个价格却是它上市以来第一次价格降到 36 万以下，您购买这款车不仅是物超所值，买了后更会让您心理平衡。这就如同买房子一样，贵是贵了一点，最怕的是买了之后降价，那就做了冤大头了。

我们这款车的价格一直比较稳定，它不会和其他品牌车型一样，今天一个优惠，明天一个促销，而且一个优惠就是几万元的，他们为什么能优惠那么多，说白了就是在消费者的眼中它就不值得那个价，所以只能大幅度的进行价格优惠。

价格方面咱们也谈了这么长时间了，真的是没有再优惠的可能了，不过，我可以给您一个个人惊喜，上个月公司评选客户服务标兵，我很荣幸的被选为了我们公司的服务标兵，还奖励了我一个名牌电饭煲，我今天就把这个奖品作为购车礼物送给您吧！除此之外我就没有别的东西可以给您了，都这个份上了，您看还需要我怎么做呢？

11. 提出异议：国产车质量恐怕不过关吧？

神奇回答：天呀，您现在还有这样的担心呀。这点您就不用质疑了，从整体上来说，现在的国产车大部分已经提高到合资车的质量水平了，有些已经做到了超越，咱们这款车型就做到了这一点。我们店现在，每月销量都突破 150 多台，

这个销量足以证明了咱们这款车型的优秀。并且全系质保时间为五年或是 10

万公里，用实际的超长质保体现了产品过硬的质量水平，如果质量不过关那岂不是搬起石头砸自己的脚吗？您说是不是？

12. 提出异议：你们网上报价最低的那款车为什么没有现车，这不是欺骗消费者吗？

神奇回答：先生，我想这其中一定是有误会的，让我来给您解释一下吧。我们是绝对不会欺骗客户的，人以诚信为本，这是我们企业文化的基础，也是我们员工恪守的信念。您说的那款车是我们的限量特供版，数量是有限的，现在早已经卖完了。其实您也可以看一下其他车款呀，它们之间的价位相差也不是很大的，如果您今天可以把车订下来，我会给您一个更加优惠的价格，这对您来说还会更实惠呢，您看这样可以吗？

13. 提出异议：客户想要的车就只剩下展厅一台样车时，销售顾问想推出去，但是客户却说，他不要展厅的车。

神奇回答：展厅的车辆就像是我们店的一个窗口，是一个形象代表。老板，您自己也是做生意的，相信不是好的东西您也不会拿出来给别人看对吧？我们展厅的每一部车子都是经过严格刷选出来的，可以说不是最好的车我们都不会放出来。而且我们每天都会对车辆进行卫生清洁处理，以保持最好的车况。所以您能提到一部我们展厅的车，其实真是赚到了！

14. 提出异议：销售顾问主推高配车型时，客户表示想买低配的，自己再到外面装 GPS 导航、真皮座椅。

神奇回答：老板，不可否认您的想法是好的，买个低配置的车自己到外面加装 GPS、真皮座椅所花的钱确实比直接买高配车少。但是您知道吗，这些外装设备在功能和品质上是远不如我们原装的。

另外我们厂家也有规定，车主自行加装的设备及所引起的车辆故障，售后服务是不负责保修的。那么您想想，您买车也希望以后在用车时安心有保障对吧？再说了您自己去加装这些配置，不仅仅要花钱，也要花个几天时间，花那么大的精力，而且买到的还是一个高附加风险的产品，弄不好以后要吃哑巴亏的呢。还不如一步到位直接买高配版，省时省力又省心！如果您嫌价格贵，我们可以坐下来好好商量的嘛。