

答卷注意事项:

1. 请考生必须在答题卡上作答。答在试卷和草稿纸上的无效。
2. 第一部分为选择题。必须对应试卷上的题号使用 2B 铅笔将“答题卡”的相应代码涂黑。
3. 第二部分为非选择题。必须按试题顺序注明大、小题号(大题号只写一次),使用 0.5 毫米黑色字迹签字笔作答。
4. 必须在答题区内作答,超出答题区无效。

第一部分 选择题(共 30 分)

一、单项选择题:本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分。在每小题列出的备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出。

1. 下列属于六方位介绍中车前 45 度介绍的内容的是
A. 轮胎、轮毂
B. 麦弗逊独立悬挂
C. 前保险杠的设计
D. 安全气囊
2. 顾客看重性价比,对汽车的各方面综合考虑,这属于消费动机中的
A. 理智型购买动机
B. 自信型购买动机
C. 时髦性购买动机
D. 诱导性购买动机
3. 轮胎长期放置引起的损耗原因是
A. 破损
B. 磨损
C. 氧化
D. 性能变差
4. SUV指的是
A. 运动型的多功能汽车
B. 休闲汽车
C. 特种汽车
D. 专用汽车
5. 新车交车后要在几个工作日后致电表示感谢
A. 10 日
B. 20 日
C. 1 日
D. 7 日
6. 汽车经销企业所经销的商品是
A. 品牌
B. 汽车

- C. 汽车实体产品与服务
D. 好的经营理念
7. 汽车销售工作的中心内容是
A. 了解客户
B. 整车销售
C. 售后服务
D. 促成交易
8. 国产凯美瑞生产厂商是
A. 一汽大众
B. 广汽本田
C. 上海大众
D. 广汽丰田
9. 在汽车上 P 是什么档位
A. 倒车档
B. 前进档
C. 空档
D. 驻车档
10. 在人际交往中,最能让对方明白你表达的思想及情感的方式是
A. 微笑
B. 倾听
C. 交谈
D. 尊重
11. 顾问式销售的最终目的是
A. 为顾客减少时间
B. 为顾客减少支出
C. 让顾客深入了解产品信息
D. 给顾客带来情感依赖感
12. 当顾客离店时,不应该采取的行为是
A. 再三挽留拖延顾客在店时间
B. 提醒顾客清点随身物品
C. 送顾客出门并致谢
D. 微笑欢迎顾客下次光临
13. 销售预算能对销售活动起到协调作用、控制作用和
A. 阻碍作用
B. 计划作用
C. 主导作用
D. 衡量作用
14. 一个完整的汽车销售程序包括六个步骤:销售准备、销售接洽、销售陈述、处理异议、促成交易和
A. 汽车保险服务
B. 汽车售后服务
C. 汽车救援服务
D. 汽车咨询
15. 以下不属于汽车售后服务内容的是
A. 汽车维修
B. 汽车美容
C. 汽车购买
D. 汽车保险与理赔
16. 维修接待的技术服务要求一般包括三个方面:记录症状、说明诊断流程、
A. 分析问题
B. 自我介绍
C. 向顾客介绍维修项目
D. 确认顾客需求
17. 配件自入库到出库为止的全部过程称为
A. 配件仓库管理
B. 配件入库
C. 配件出库
D. 配件运输

18. 下列不属于汽车销售访问计划的是
- A. 确定访问目标 B. 建立顾客情况表
C. 制定销售展示计划 D. 汽车性能介绍
19. 薪酬制度设计的关键是要做到对内具有公平性, 对外具有
- A. 说服力 B. 竞争力
C. 统制力 D. 权威性
20. 整车销售人员收入由基本工资和
- A. 接待顾客提成 B. 销售提成
C. 维修车辆提成 D. 管理提成

二、多项选择题 (本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分)。

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的, 请将其选出, 错选、多选或少选均无分。

21. 4S 店拥有
- A. 统一的外观形象 B. 统一的标志
C. 统一的管理标准 D. 经营单一品牌
E. 经营多种品牌
22. 成为汽车消费潜在客户的条件
- A. 有购买力 B. 有决定权
C. 有稳定工作 D. 购买需求
E. 身体健康
23. 汽车配件供应中的配件包括
- A. 维修零件 B. 汽车精品
C. 垫 D. 油类和化学品
E. 耗材如刹车片
24. 销售目标是在企业营销目标的基础上确定的, 一般来讲, 企业的销售目标应包括以下内容
- A. 销售额指标 B. 销售费用的估计
C. 利润目标 D. 管理效率
E. 销售活动目标

25. 汽车销售人员要具有丰富的
- A. 专业知识 B. 企业知识
C. 产品知识 D. 市场知识
E. 用户知识

第二部分 非选择题 (共 70 分)

三、填空题 (本大题共 3 小题, 每空 1 分, 共 6 分)。

26. 汽车整车分为发动机、_____、汽车车身、_____。
27. 商务谈判的程序主要有询价、发价、_____、_____。
28. 售后服务的三大支柱是接待、_____、_____。

四、名词解释题 (本大题共 4 小题, 每小题 4 分, 共 16 分)。

29. 资源
30. 销售陈述
31. 盘点
32. 配件堆码“五限”

五、简答题 (本大题共 3 小题, 每小题 7 分, 共 21 分)。

33. 什么是销售预测? 费用预测有哪些作用?
34. 简述汽车 4S 店售后服务的内容及流程?
35. 什么是货币资金? 包括哪些内容? 企业置存货币资金的原因有哪些?

六、论述题 (本大题共 1 小题, 每小题 12 分, 共 12 分)。

36. 4S 具体指的是什么? 4S 店一般有哪些部门和岗位?

七、案例分析题 (本大题共 1 小题, 每小题 15 分, 共 15 分)。

37. 某销售顾问为别克 4S 店的工作人员。有个客户和朋友一起来看车, 客户的朋友觉得买君威没什么面子, 推荐他买奥迪, 因为这个客户的朋友就是买的奥迪, 一直在销售顾问面前数落君威外观不好看, 而且耗油, 这时这个客户也是无所适从, 销售顾问更是无从下手, 所以站在旁边没有任何话讲, 客户看了大约有十分钟, 离开了 4S 店。
- 如果你是销售顾问, 你会怎么办?