



任务巩固

任务名称	开发客户	姓名:	成绩:
一、单项选择题			
1. 对于客户开发环节, 以下说法正确的是: ()。			
A. 流失一个客户可以再开发一个客户进行弥补			
B. 潜在客户无处不在, 不必太关注老客户			
C. 开发一个新客户的成本是维护一个老客户成本的 6 倍以上			
D. 维护一个老客户的成本是开发一个新客户的成本的 6 倍以上			
2. 下面哪项不属于客户开发的目的: ()。			
A. 邀约客户到店			
B. 体现销售顾问业务能力			
C. 创造销售机会			
D. 推介公司产品			
3. 以下哪项不属于客户开发环节使用的销售工具: ()。			
A. 《中国一汽销售顾问计划表》			
B. 《有望客户进度管理表》			
C. 《来店客户调查表》			
D. 《中国一汽营业日报表》			
4. 开发客户时需要外出拜访时, 以下说法错误的是: ()。			
A. 要提前了解客户信息			
B. 要注意个人仪容仪表			
C. 随身携带名片			
D. 提前预约不成功时可直接上门拜访			
5. 关于电话礼仪, 下列说法错误的是: ()。			
A. 铃响三声内接听, 超过三声的电话就不要接听了			
B. 电话接通后, 要热情问候			
C. 电话转接他人时, 不要让客户久等			
D. 与客户沟通时要口齿清晰音量适中			
6. 客户打来电话时, 销售顾问接听电话时正确的是 ()。			
A. 立即接听			
B. 在电话铃响三声之内接听			
C. 在电话铃像三声以后接听			
D. 在客户未挂之前随时接听均可			
二、多项选择题			
1. 关于客户信息, 下列说法正确的是 ()。			
A. 明确客户需求后, 可以为客户提供更好的服务, 获取客户信息, 并加以记录			
B. 对客户信息的收集应该委婉, 讲究技巧			
C. 对已成交的客户和有信息的客户, 同样不能忽略信息的记录			

D. 信息是公司宝贵的财富，打探客户的信息越多越好

2. 与客户交流时应观察客户（ ）。

- A. 外表、神态、年龄
- B. 言行举止
- C. 陪同人的言行举止
- D. 兴趣、爱好

3. 哪些属于潜在客户的开发渠道（ ）。

- A. 定期跟踪的保有客户
- B. 保有客户推介的新客户
- C. 服务站外来的保有客户
- D. 对外推广、车展活拜访获得的客户

4. 引发客户感兴趣的话题有（ ）。

- A. 促销优惠活动
- B. 试乘试驾活动
- C. 礼品发送
- D. 赏车会

5. 在客户开发的环节中，下列描述正确的有（ ）。

- A. 对于客户未能当场解决的问题，要及时跟进解决，给予回复。
- B. 与客户电话沟通时最主要的职责就是礼貌接听和应答。
- C. 客户不能明确表达自己的需求时，我们应加以引导。
- D. 客户的信息是公司的宝贵财富，尽量全面的记录客户信息。

6. 寻找顾客的原则是（ ）。

- A. 树立“随处留心皆顾客”强烈意识
- B. 确定销售对象的范围
- C. 选择合适的途径，多途径寻找顾客
- D. 重视老顾客

三、填空题

1. 中国一汽经销商销售标准流程以_____、_____为宗旨。

2. 客户开发过程中，销售顾问密切关注客户_____的记录和更新，并由_____定期进行检查和辅导，实现客户开发计划的有效开展。

四、简答题

1. 列举 5 种以上常用客户开发方式？（写出 5 个即可）

2. 你认为成功的客户开发需要注意哪些要点？