



任务巩固

任务名称	展厅接待	姓名:	成绩:
一、单选题 1. 已经不是第一次到店看车的客户或者已有购车意愿的客户（ ）。 A. 可以直接引领到洽谈桌，进入洽谈合同流程 B. 不可以直接引领到洽谈桌，要先介绍车型 C. 可以在任何区域直接谈合同流程。 D. 像第一次进店一样的流程接待 2. 迎接客户进入展厅时，下列做法不正确的是：（ ）。 E. 主动及时为客户开门 F. 主动自我介绍并递名片 G. 主动索要客户名片 H. 主动询问客户到店目的 二、多项选择题 1. 不了解客户需求就直接介绍展车会有怎样的影响（ ）。 A. 降低客户购买欲望 B. 不能有效的传递信息 C. 会让客户烦感，导致不能顺利完成成交 D. 使顾客信任度降低 2. 询问客户信息的好处是（ ）。 A. 有效了解客户信息 B. 避免客户误解 C. 让客户感到专业 D. 帮助自己掌握客户需求 3. 雨雪天气客户来店，下列做法正确的有（ ）。 A. 客户到店时，在展厅等待客户光临 B. 若客户携带雨具，主动帮客户存放雨具 C. 询问客户是否需要热饮，热情招待 D. 客户临走时，嘱咐客户路上有水，请小心驾驶 4. 在客户接待环节中让客户反感的事项有哪些（ ）。 A. 保安人员冷淡对待客户或者视而不见 B. 穿着制服的保安在展厅走动 C. 展厅门口无人接待来店客户 D. 销售顾问送客户至展厅门口，并感谢到店，欢迎再次光临 5. 对销售顾问工作态度，描写正确的有（ ）。 A. 自信 B. 热情 C. 礼貌 D. 耐心			

6. 客户一进门，展厅销售顾问必须（ ）。

- A. 面带微笑
- B. 双眼注视客户，点头致意
- C. 向客户问候致意
- D. 询问客户意向车型

三、填空题

1. 在客户接待环节中，要给客户一定的_____和_____参观车辆，我们仔细观察客户的动向与兴趣点。
2. 在客户接待环节中，有看车意愿的客户，我们应给留心关注并通过后面的_____，来逐步实施销售服务。
3. 路过到店的客户，往往都有购买的需求，属于我们的_____。