



任务巩固

任务名称	需求分析	姓名:	成绩:
<p>一、单项选择题</p> <p>1. 与客户交流时需要离开,下列做法正确的是()。</p> <p>A. 表示抱歉后,自行离开 B. 离开后,电话联系说明情况 C. 要说明情况,表示抱歉,找同事负责继续接待 D. 直接离开后,找同事负责继续接待</p> <p>2. 如果客户有意向购买中国一汽品牌的汽车时,销售人员要填写()。</p> <p>A. 客户流量登记表 B. 客户回访登记表 C. 意向客户登记表 D. 客户意向调查表</p> <p>3. 等客户入座后,在客户()入座,并保持适当地距离。</p> <p>A. 左侧 B. 右侧 C. 正面 D. 以上都对</p> <p>4. 以下哪项不属于客户需求挖掘的技巧()。</p> <p>A. 以恰当的方式,让客户多一点“是”的回应 B. 客户所提要求超出权限时,应及时询问销售经理意见 C. 谈话中包含信息不足时,应引导问题展开 D. 等客户说完之后再讲述自己的意见</p> <p>5. 入座时应坐椅子的()。</p> <p>A. 三分之一 B. 三分之二 C. 四分之一 D. 二分之一</p> <p>6. 蹲姿要求正确的是()。</p> <p>A. 双腿并拢 B. 右脚在前 C. 左脚在前 D. 双退平行分开</p> <p>7. 如果客户来寻其他人,应如何接待()。</p> <p>A. 不需理睬,继续工作 B. 应协助寻找,并引领到位 C. 做为潜在客户,进一步接待挖掘客户需求 D. 礼貌送出,并告知寻找此人不在</p> <p>8. 以下不属于客户购车信息的是()。</p> <p>A. 目标车型</p>			

- B. 购车日期
- C. 购车用途
- D. 家庭背景

9. 下面哪些不属于销售顾问收集信息范畴的是（ ）。

- A. 收集客户个人信息
- B. 收集客户家庭隐私
- C. 收集客户组织信息
- D. 收集客户购车信息

10. 在寒暄破冰时，下列说法错误的是（ ）。

- A. 选择公共话题，创造轻松氛围
- B. 询问客户目标车型
- C. 表情自然，对客户关心
- D. 可能的话，可以邀请客户先坐下休息

11. 在需求分析环节中，哪项描述不正确（ ）。

- A. 对客户正确的论述表示赞同，甚至是赞美
- B. 身体前倾，认真倾听客户的诉求，以示尊重
- C. 对所获得的客户需求，应加以记录
- D. 要以开放式问答为主，封闭式问答难以挖掘客户的真实需求

二、多项选择题

1. 与客户沟通时要有良好的礼仪，下列描述正确的有（ ）。

- A. 不能叉着手
- B. 脚或者背不能对着客户
- C. 不能依靠展车
- D. 要面带微笑

2. 在需求分析中，对于客户的期望描述正确的是（ ）。

- A. 我想随便收集下信息，并不想承诺什么。比如今天我就买车
- B. 我希望销售顾问是诚实和值得信赖的，并能听取我的诉求和给我提供我需要的信息
- C. 我希望销售顾问能帮助我选择符合我需要的车
- D. 我希望能顺利达成交易

3. 收集客户的购车信息包括（ ）。

- A. 目标车型
- B. 购车日期
- C. 客户了解信息的渠道
- D. 购车用途

4. 美国心理学家马斯洛将人类的需求按其重要性分为五个层次，其中属于精神需求的是（ ）。

- A、安全需求
- B、尊重需求
- C、自我实现需求
- D、生理需求
- E、社交需求

5. 在与顾客接触的时候，积极倾听尤为重要，销售顾问为了提高听的效率，需要做到（ ）。

- A、听、说比例 3: 1
- B、适时的引导顾客说
- C、了解顾客的需求和关注点
- D、表现出积极的态度
- E、有耐心

三、填空题

1. 客户的需求分为 _____ 和 _____ 。
2. 在需求分析中，合理利用 _____ 问题和 _____ 问题，以获得客户的真实需求信息。

四、简答题

在需求分析环节，根据客户需求明确程度不同，如何引导客户进入下一环节？