

需求分析

一、单选题

1、

在需求分析环节中，哪项描述不正确（ ）。

(2 分)

- ☐ 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

2、

在寒暄破冰时，下列说法错误的是（ ）。

(2 分)

- ☐ 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

3、

下面哪些不属于销售顾问收集信息范畴的是（ ）。

(2 分)

- ☐ 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

4、

以下不属于客户购车信息的是（ ）。

(2 分)

- ☐ A.目标车型
- ☐ B.购车日期
- ☐ C.购车用途
- ☐ D.家庭背景

5、

收集客户的购车信息包括（ ）。

(2 分)

- ☐ 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

6、

汽车销售顾问可以说：“先生，您要的是黑色还是灰色？您是付全款还是分期付款？”，这属于哪种提问技巧（ ） (2 分)

- ☐ A.诱导客户反询问
- ☐ B.承诺式探询
- ☐ C.恭维式探询
- ☐ D.选择式探询

二、多选题

1、

不了解客户需求就直接介绍展车会有怎样的影响（ ）。 (2 分)

- ☐ 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、

关于客户信息，下列说法正确的是（ ）。(2分)

- ☐ 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

3、

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（ ）。(2分)

- ☐ 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

4、

在需求分析中，对于客户的期望描述正确的是（ ）。(2分)

- ☐ 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