

# 模块 3



## 汽车商务展厅销售礼仪

### ◎ 学习目标



#### 1. 知识目标

- (1) 了解汽车销售宴请礼仪: 正式宴请、工作餐;
- (2) 熟悉汽车商务馈赠礼仪;
- (3) 熟悉汽车销售拜访礼仪;
- (4) 掌握汽车销售接待礼仪: 引导、位次、奉茶;
- (5) 掌握汽车销售见面礼仪: 称谓、介绍、握手、名片。



#### 2. 能力目标

- (1) 能够独立完成汽车销售流程中客户接待环节;
- (2) 对客户进行拜访;
- (3) 参与、筹办汽车商务宴请。

### ◎ 案例导入

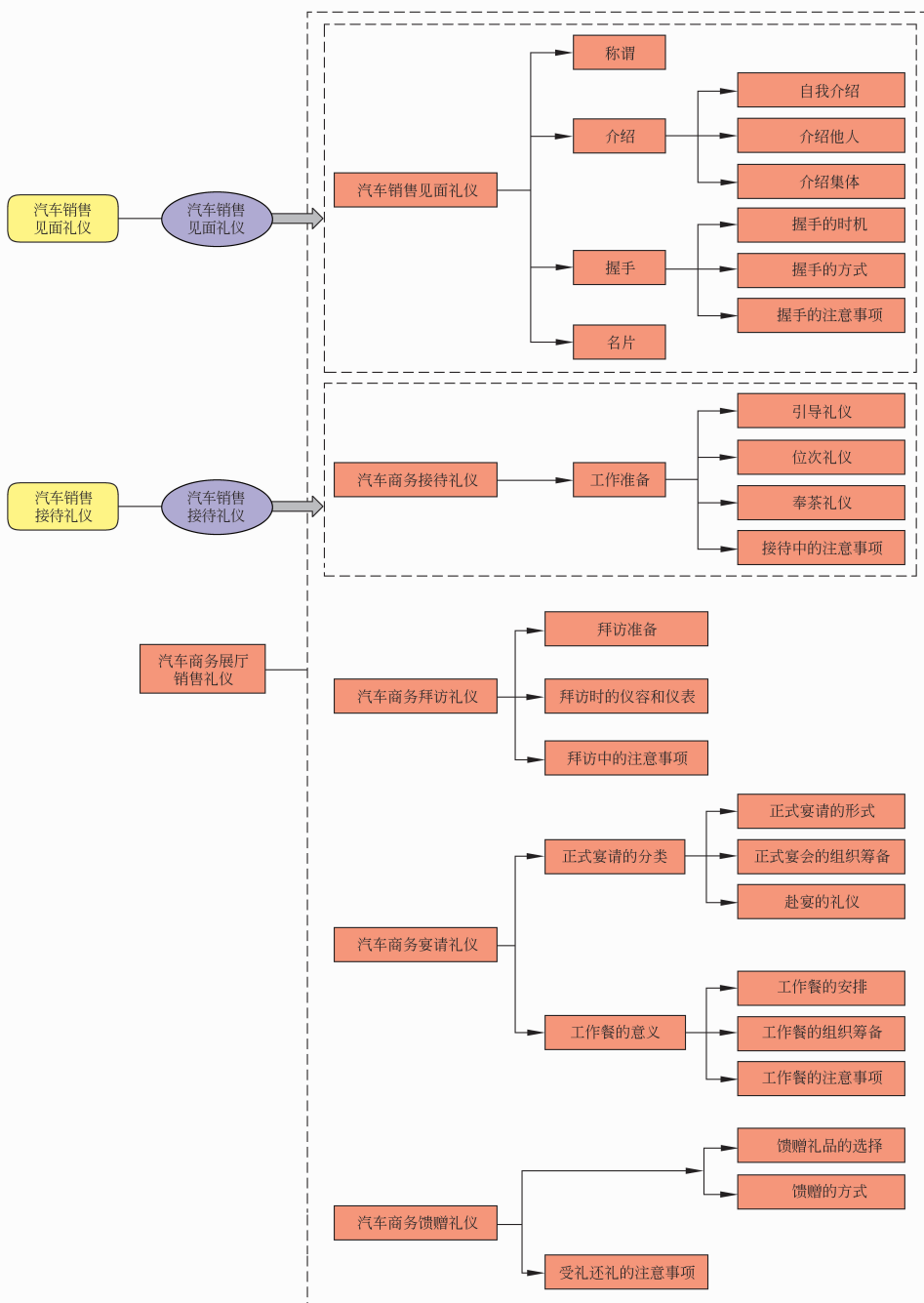
2015年4月,中锐汽车销售公司参加了上海国际车展。在此次车展上推广了一款以新能源为特色的新车,并召开了新车推介会及盛大的客户答谢晚宴。销售部销售顾问李明参与了公司此次活动,在活动中他遇到了公司老客户王小姐。他将如何接待顾客王小姐,并邀请王小姐参加公司的客户答谢晚宴?

### ◎ 学习方案

根据汽车销售流程完成客户接待、馈赠、拜访环节,掌握汽车商务宴请的流程及注意事项。



# 拓 扑 图



核心技能点
  对应作业单
  相关知识点



## 3.1 汽车销售见面礼仪



### 3.1.1 称谓

称谓,指人们应酬交往时,用以表示彼此关系的名称用语。恰当地使用称谓,是社交活动中的一种基本礼貌。因此在交往中,我们既要注意学习、掌握称谓的基本规律和常规用法,又要特别注意不同国家、地区之间的差别,要合乎规范,遵照当地的风俗习惯,认真区别对待。在商务活动中,称谓的基本规范是要表现尊敬、亲切和文雅,使双方心灵沟通,感情融洽,缩短彼此之间的距离。正确地掌握和运用称谓,是人际交往中不可或缺的礼仪因素。

#### 1. 称谓的方式

在实际的操作中,需要根据交往双方的关系:亲戚、朋友、同事、领导等,确定不同的称谓。

##### 1) 泛尊称

对男性一般称为“先生”,对女性一般称呼为“小姐”或“女士”。其中,应注意被称呼人的婚姻情况,已婚的女性称“夫人”,未婚的女性称“小姐”。这种称谓在一般社交场合中均适用。

##### 2) 职务性称谓

在公务活动中,可以以交往对象的职务相称。如:“总监”“经理”“主任”“处长”“校长”等,以示身份有别,敬意有加。

(1) 职务性称谓可以同姓名组合在一起使用,适用于正式场合。

如:“李明经理”“王慧主任”等。

(2) 职务性称谓可以同姓氏组合在一起使用,显示了说话人对对方身份的熟知和地位的肯定。

如:“李经理”“王主任”等。

(3) 职务性称谓可以同泛尊称组合在一起使用。

如:“部长先生”“上校先生”等。

(4) 对于职务高的官方人士,可称“阁下”,如“总统阁下”。

##### 3) 职衔性称谓

交往对象拥有社会上受尊重的学位、学术性职称、专业技术性职称、军衔和爵位,可用职称、学衔相称。

(1) 称呼职衔,如:“教授”“法官”“博士”“工程师”“爵士”等。

(2) 可与姓名、姓氏和泛尊称分别组合在一起使用。

如:“李教授”“王然法官”等。

##### 4) 职业性称谓

对不同行业的人士,可按行业进行称呼。



- (1) 称呼职业,如:“教师”“医生”“警察”等。
- (2) 可与姓名、姓氏和泛尊称分别组合在一起使用。

如:“李老师”“王然医生”等。

#### 5) 姓名称谓

姓名,即一个人的姓氏和名字。姓名称谓是使用比较普遍的一种称呼方式。

- (1) 全姓名称谓,即直呼其姓和名。

如:“李明”“王然”等。

全姓名称谓有一种严肃感、庄重感,一般适用于郑重场合。在日常人际交往中,指名道姓地称呼对方是不礼貌的行为。

(2) 在一般较为熟悉的人之间,可以直接称呼他人的姓名或姓氏。中国人为表亲切,习惯在被称呼者的姓前加上“大”“小”“老”等字,而免称其名。如“小李”“老王”“大朋”等。

## 2. 敬辞和谦辞

敬辞是为了表示尊敬有礼,在交往和称谓中应谦称自己,敬称对方。谦辞是在交往中使用谦称来称呼自己,表示说话的谦逊和修养,也是对对方的尊敬。用语中讲究敬辞和谦词,充分反映了人们在交往中的文明程度,反映了社会精神风貌和人际伦理道德风范。

### 1) 敬辞

(1) 用“恭”字:表示恭敬对待对方。如:恭喜、恭贺、恭候您的光临等。

(2) 用“贵”字:称对方有关的事物。如:贵庚、贵校、请问您贵姓等。

(3) 用“敬”字:用于自己的行动涉及别人。如:敬告、敬请、敬候您的光临等。

(4) 用“惠”字:用语对方对待自己的行为动作。如:惠存、惠临、感谢惠顾等。

### 2) 谦辞

(1) 用“鄙”字:在于他人说话时,说自己或与自己相关的事物,在某些词前加上“鄙”字,以表达说话人的谦虚。如:鄙人、鄙见等。

(2) 用“愚”字:这个字常用于说自己,表示在别人面前说话的谦虚。如:愚兄、愚见等。

(3) 用“敢”字:在向他人有所请求时,在某些词前加上“敢”字,以表示自己是冒昧地。如:敢问、敢请等。

## 3. 称呼的禁忌

称呼的使用是否规范,是否表现出尊重,是否符合彼此的身份和社会习惯,这是一个十分重要的问题。称谓的选择应根据不同的对象,区别不同场合,以文明礼貌为原则。

一般情况下,以职业、年龄来选择合适的称谓。如在医院里称“医生”“护士”;在学校称“老师”“教授”“同学”;长辈、邻居可称“李大伯”“王阿姨”等。

交往中如果称呼不当,就会失敬于人,失礼于人。一般而言,以下称呼是不能采用的:

(1) 缺少称呼。需要称呼他人时,如果不用任何称呼,或者代之以“喂”“嘿”“那个谁”以及具体代称,都是极不礼貌的。

(2) 庸俗低级的称呼。在正式场合中,不要使用低级、庸俗的称呼或用绰号作为称呼。如“哥们儿”“姐们儿”之类的称呼。对与自己关系一般者,切勿擅自为对方起绰号,也



不能用道听途说的绰号去称呼对方。不论在任何情况下,绝不能使用歧视性、侮辱性的称呼。



### 3.1.2 介绍

在商务活动中,介绍是人际交往中与他人沟通、增进了解、建立联系的一种最基本、最常规的方式。它是经过自己主动沟通或者通过第三者从中沟通,从而使交往双方相互认识、建立联系的一种社交方法。根据介绍者,介绍可以分为自我介绍、他人介绍和集体介绍三种基本类型。

#### 1. 自我介绍

在社交活动中,如欲结识某些人或某个人,而又无人引见,如有可能,即可向对方自报家门,自己将自己介绍给对方。恰当的自我介绍,不但能增进他人对自己的了解,还可以创造出意料之外的商机。

##### 1) 介绍时机

在商务场合中,遇到与不相识者共处一室时;与相识者对自己感兴趣时;求助的对象对自己一无所知、不甚了解时;前往陌生的单位、公司进行业务拜访时;初次登门拜访不相识的人时,需要向他人介绍自己,方便他人了解自己。

##### 2) 介绍方式

应当何时进行自我介绍?这是最关键而往往被人忽视的问题。自我介绍时应先向对方点头致意,得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份、单位等。自我介绍的具体形式如下。

(1) 应酬式:适用于日常社交场合,这种自我介绍最为简洁,往往只包括姓名一项即可。

“你好,我叫李明。”

“你好,我是王然。”

(2) 问答式:适用于应试、应聘和公务交往。问答式的自我介绍,应该是有问必答,问什么就答什么。

“先生,你好!请问您怎么称呼?(请问您贵姓?)”

“先生您好!我叫李明。”

(3) 工作式:适用于工作场合,它包括本人姓名、供职单位及其部门、职务或从事的具体工作。

“你好,我叫李明,是中锐汽车公司的销售经理。”

“我叫王然,我在中锐汽车公司市场部任职。”

(4) 交流式:适用于社交活动中,希望与交往对象进一步交流与沟通,希望对方认识自己、了解自己、与自己建立联系。它大体应包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣及与交往对象的某些熟人的关系。

“你好,我叫李明,我在中锐汽车公司销售部工作。我是王然的老乡,都是上海人。”

“我叫张欣,是李明的同事,也在中锐汽车公司。”