

领导职位胜任力素质之 42

42.汽车销售顾问胜任能力模型

技能	沟通技能	能够理解顾客也能被顾客理解；善于提问并积极听取他人意见；为顾客提供有用的信息；同客户打招呼、进行目光交流，并采取友善的行动，使客户感觉到舒适
	基本销售技能	能够与客户建立友善的关系，有效倾听以发现客户需要，并介绍产品的特性和可以为顾客带来的好处；善于处理反对意见，并善于达成交易
	组织技能	能够准确的做客户记录；能在售前、售后为顾客开展周期性的后续服务，跟踪个人销售目标的进展状况，关注细节，并有效管理时间
	以客户为中心	在工作中把客户的最大利益放在心上，通过令顾客满意和给客户带来惊喜，获取回头客，使顾客觉得受到重视，在整个销售和发货过程中，努力让客户满意
	处理冲突	能够解决与客户和同事之间的分歧，并采取解决问题的态度使双方达成一致
知识	产品知识	对产品和服务有基本的了解，包括特征、优点，其相关的性能数据；掌握最新的产品信息；对于产品和服务的问题，能够提供解答
	计算机知识	有基本的计算机技能，用以获取新闻信息以及相关的金融、市场和竞争数据；知道并了解可使用的资源，并能够用这些资源改善销售状况
	竞争	了解主要竞争对手的基本信息，并清楚公司的产品与竞争对手相比有何优势
性格	社会交往	渴望与他人交往，待人热情，并能够与各种各样的人相处
	自主性/自我激励	在极少的支持和赞扬下，也能够长时间地独立工作，采取主动、积极的行事态度，渴望取得个人成功
	充沛的精力	有优秀的职业道德，即使在压力下也能够保持快速的工作节奏，同时还能保持工作有的放矢
	好胜心	表现出对取得和超过目标的渴望，面对阻挠和压力时，也能够坚持工作并获得成功
	自信心	相信自己的能力；怀着对成功的期望进行工作，并意识到哪些是成功所必需的；积极地接受批评，并愿意承认错误，而不是指责别人
	可靠/值得信赖	行为前后一致，并可以预测；在销售过程的各个阶段，都可以信赖；工作诚实、正直、守信，能够获得客户的信任
	职业道德	有较高的专业和个人标准，公正地对待他人，尊重他人，就价格和报酬问题进行直截了当的讨论，并在所有交流中保持诚实；避免操纵或掩盖事实
能力	思维敏捷	能够灵活地同时处理多项问题；能够持续地保持高度警惕性，并具有较强的学习能力
	分析能力	能够从事实和数据出发进行推理、分析并得出结论
	同情心	对客户的需要和担忧非常敏感并表示理解，尽可能减少客户的焦虑和挫折感

开明

渴望考虑新观点、学习新事物；愿意接受变化和不确定性，并考虑各种选择以满足客户需要

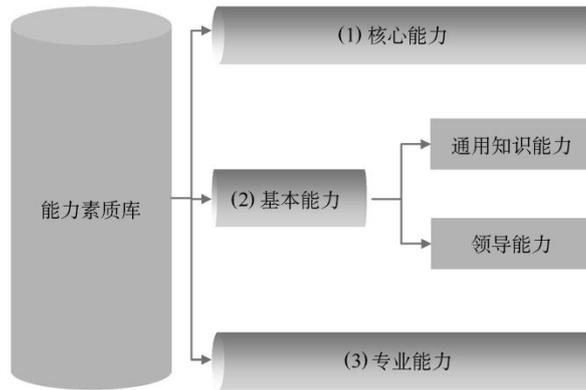


图 6-1 能力素质库

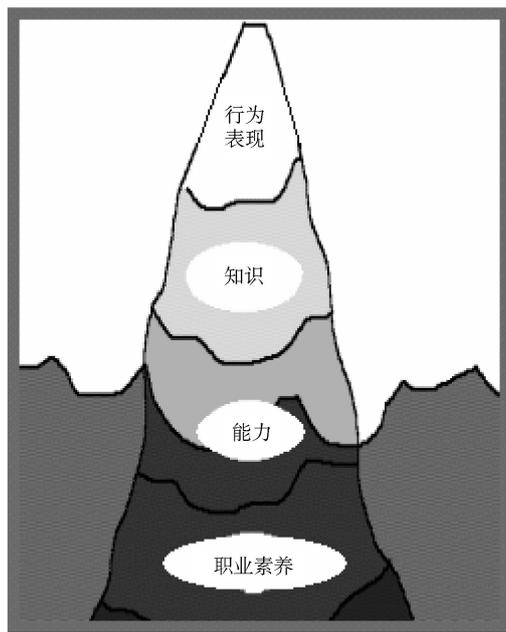


图 6-2 能力素质图

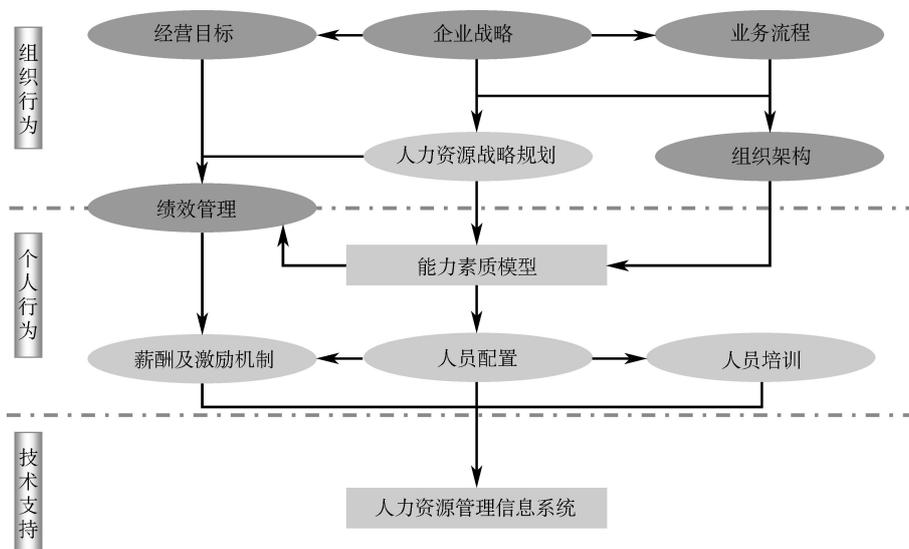


图 6-3 人力资源管理整体框架与能力素质模型

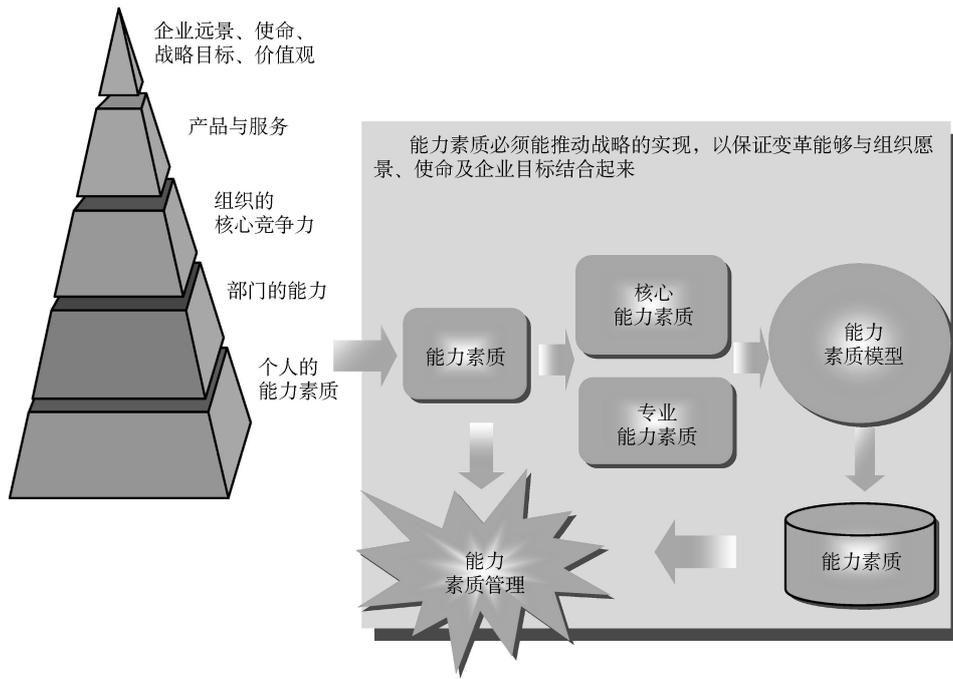


图 6-4 能力素质模型在人力资源整体框架中的运用

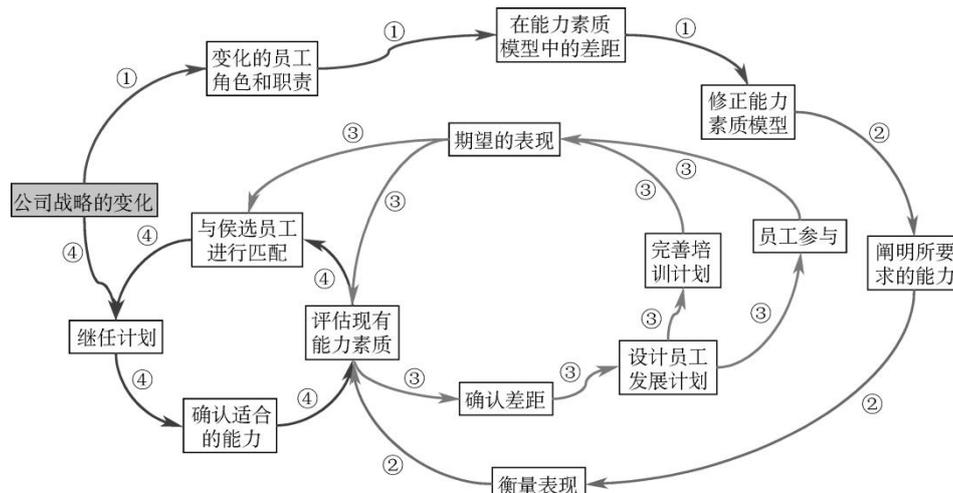


图 6-5 能力素质模型与人力资源结合示例

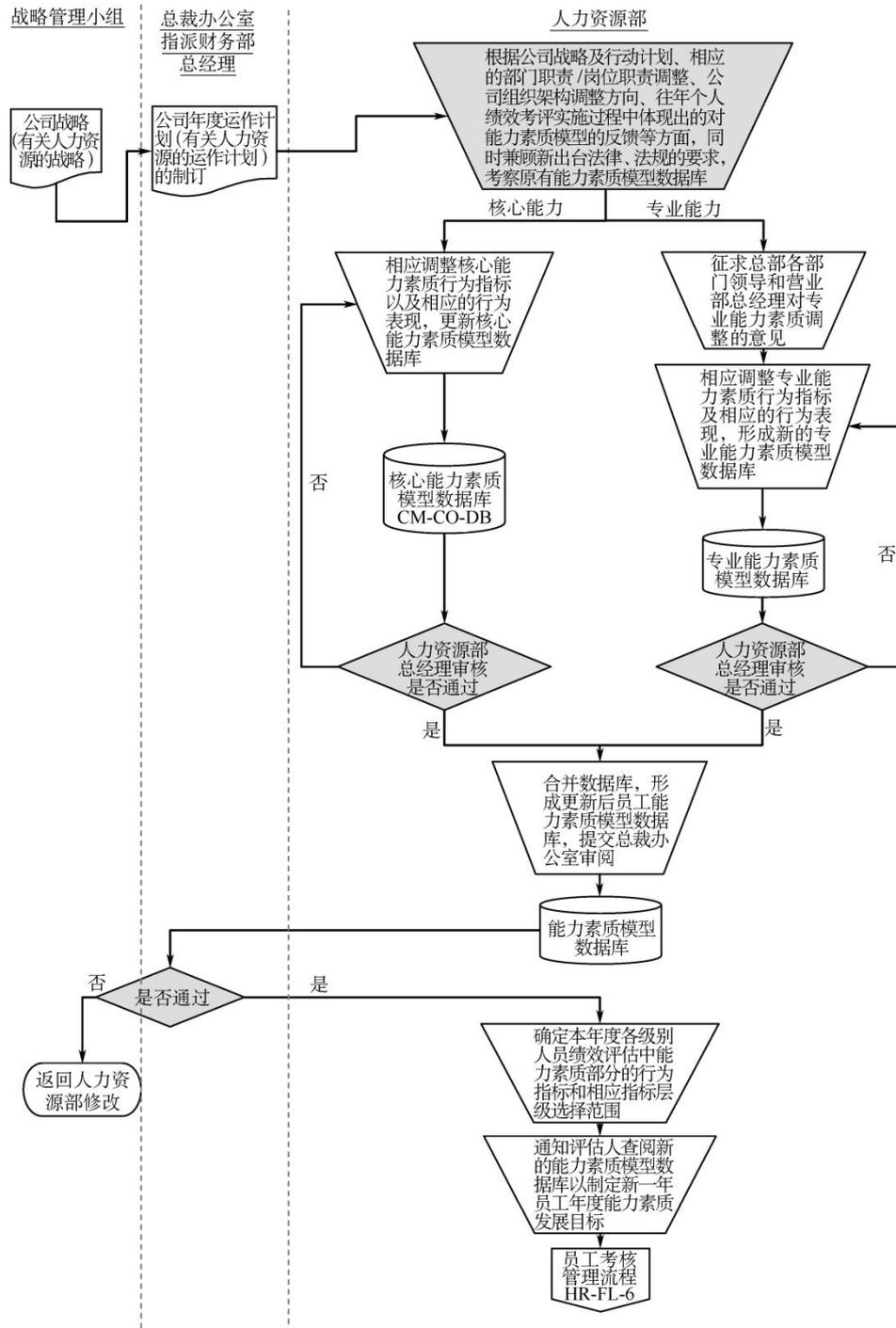


图 6-6 能力素质模型更新流程图