# 2024年汽车的实训报告 汽车实训心得体会总结报告(优质11篇)

作者：爱与勇气 更新时间：2024-02-08

*报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。汽车的实训报告篇一第一段：引言（150字）汽车实训是我们学习汽车维修*

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**汽车的实训报告篇一**

第一段：引言（150字）

汽车实训是我们学习汽车维修与技术的重要环节。通过实际操作，我们深入了解了汽车的构造原理和维修技术，掌握了一系列解决常见汽车故障的方法。本文将从实训内容、实训过程、实训效果、心得体会和进一步发展五个方面进行总结和分析，希望对未来的学习和行业发展有所帮助。

第二段：实训内容（250字）

在这次实训中，我们主要学习了汽车的基本结构和工作原理，掌握了常见故障的排查与修复方法。我们分别进行了发动机、传动系统、制动系统、电气系统等课程的学习与实践。通过拆解和组装，我们对汽车的不同部分进行了深入了解，掌握了常见故障的排查流程和处理方法。同时，我们还学习了安全使用工具和设备的要求，培养了良好的工作习惯和安全意识。

第三段：实训过程（300字）

实训过程不仅仅是理论学习，更是实际操作的过程。我们分组进行实操练习，亲自进行汽车维修和故障排查。在导师的指导下，我们熟悉了各种维修工具的使用方法，掌握了维修流程。从最简单的常见故障开始，逐渐提高难度，每一次实操都让我们收获颇丰。在实训过程中，我们加强了团队合作能力，培养了解决问题的能力和耐心。

第四段：实训效果（250字）

通过这次实训，我们获得了丰富的实际操作经验，提高了自身的维修技术水平。我们不仅仅对汽车的构造和工作原理有了更深刻的认识，还能准确地判断和解决各种故障。实训过程中，我们在不断反思和总结中不断提高，与同学们的交流和讨论也让我们受益良多。通过实际操作，我们充分感受到了汽车维修这一行业的挑战与魅力。

第五段：心得体会和进一步发展（250字）

通过这次实训，我深刻认识到了汽车维修与技术是一项需要不断学习和钻研的工作。只有掌握新技术，紧跟行业发展，才能在这个竞争激烈的领域中立足。因此，我决心继续深入学习汽车相关知识，提高自己的维修能力和技术水平。同时，我要加强与同学之间的合作交流，相互学习借鉴，共同进步。我将积极参与各种维修实践和赛事，不断提高自己的技能。通过不断努力和积累，我相信在未来的职业生涯中将取得更好的成绩。

总结：通过本次汽车实训，我深刻认识到了实践对于技术学科的重要性。通过亲身经历，我不仅学到了专业知识和实操技能，还培养了解决问题的能力和团队合作精神。在今后的学习和工作中，我会继续注重实践，用积极的态度和扎实的基础知识去迎接未来的挑战。我相信，通过不断努力和学习，我一定能在汽车维修与技术领域中取得出色的成就。

**汽车的实训报告篇二**

通过这一次的参观实习，我们对于汽车行业的有了更加深入的了解，回想我们的专业知识，更加激起了我们对于汽车的兴趣，同时，这一次的参观实习，也促进了我们的学习积极性。而已，我们在理论的基础上，对于实际有了了解，做到了理论与实际的结合，给我们的未来就业提供了一个大概的方向，同时，也让我们对于目前汽车的发展和前景有了一定的了解，有助于我们确立正确的目标，对我们的以后发展有很大的帮助。非常感谢老师和公司给我们提供的这一次实习的机会！！

xxxx汽车有限公司（包括变速箱厂，车桥厂，发动机厂）

机械行业是非常非常重要的，因为没有什么东西可以离开机械。它的发展趋势可以归结为“四个化”：柔性化、灵捷化、智能化、信息化。即使现在电子技术那么发达，终究还是要通过机械来制造出来的，然而大多数人对本专业的认识还是不够,学校为了使我们更多了解机械产品、设备，提高对机械工程制造技术的认识，加深机械在工业各领域应用的感性认识，开阔视野，了解相关设备及技术资料，熟悉典型零件的加工工艺，特意安排了我们到生产技术较先进的工厂进行参观实习。

1.了解了当代机械工业的发展概况，生产目的、生产程序及产品供求情况。

2.了解了机械产品生产方法和技术路线的选择，工艺条件的确定以及流程的`编制原则。

3.了解了机械产品的质量标准、技术规格、包装和使用要求。

4.在企业员工的指导下，见习生产流程及技术设计环节，锻炼自己观察能力及知识运用能力。

5.社会工作能力得到了相应的提高,我们不仅学到了知识和技能，更学会了企业中科学的管理方式和他们的敬业精神。促使自己努力学习更多的知识，为自己今后的工作奠定良好的基础。

6.增进了我们的师生感情，从这次生产实习的全过程来看，自始至终我们都服从老师的安排，严格要求自己，按时报到，注重安全。

1、进厂前认真学习安全保护措施，总结所学专业课知识。

2、参观过程中，一切听从带队老师的安排，警惕厂内安全标志，遵守厂内的各项规定，车间保密很严，不准拍照，不准打闹。

3、参观过程中，务必要多听多记，但不可打扰技术工人的正常作业。

此次生产实习历经两周，参观时间为四天，其余时间整理实习报告。

xx年1月21日至xx年5月10日，我在上海大众汽车新疆奎屯销售服务有限公司进行维修实习活动。在这一个月的时间里，我对汽车维修服务站的整车销售、零部件供应、售后服务、维修以及信息反馈等有了一定的了解和深刻体会。

上海大众汽车奎屯销售服务有限公司是一个拥有上海大众定点、配套、直接提供的一流维修设备：举升机、轮胎动平衡机、车身校正架、烤漆房等，还拥有先进的进口检测仪器：1552电脑检测仪、点火测试仪等，及使用于维修业务的计算机网络。宽敞、整洁的业务接待大厅和服务周到的客户休息室为客户提供舒适的环境，宽敞的维修车间，设置8个标准工位充分满足维修作业的需要。规格齐全，优质纯正的配件是上海大众系列车辆运行的安全保证。上海大众汽车奎屯销售服务有限公司是一个大中型的四s店，销售服务的车型有、桑塔纳3000、途安、帕萨特、高尔、波罗共五种车型。

**汽车的实训报告篇三**

中南汽车修配厂具有近七十年的历史，是中国汽车保修设备行业协会，中国轻型汽车修理行业协会的常务理事，是上海大众桑塔纳，一汽捷达，武汉神龙汽车有限公司等生产厂的特约维修站，承接国内外各类轿车、吉普车、旅行车的维修和保养。该公司结合多年的修车实践，设计和生产了系列技术先进、新颖、实用的汽车保修设备。

我被安排在上海大众特约维修站的维修车间跟随一位师-父做副助手,主要维修帕萨特,波罗,高尔,桑塔纳,途安等车型。

二、实习目的及意义

1、通过生产实习加深对汽车专业在国民经济中所处地位和作用的认识，巩固专业思想，激发学习热情。

2、熟悉汽车修理环境、修理工具。为以后走上工作岗位积累一定的知识与经验

3，开拓我们的视野，增强专业意识，巩固和理解专业课程

3、通过现场维修实习和企业员工的交流指导，理论联系实际，把所学的理论知识加以印证、深化、巩固和充实，培养分析、解决工程实际问题的能力，为后继专业知识的学习、课程设计和毕业设计打下坚实的基础。

4、维修实习是对学生的一次综合能力的培养和训练。在整个实习过程中充分调动我们的主观能动性，深入细致地认真观察、实践，使自己的动手能力得到提高。

三、实习内容及过程

(一)保养

不管是旧车还是新车，在使用一段时间后由于磨损老化等原因，就必须对汽车进行保养，以保持和恢复汽车的技术性能，保证汽车具有良好的使用性和可靠性，延长汽车的使用寿命。

根据德国原厂的要求，大众汽油车种每一年或每15,000公里(以先到者为准)作一次换油保养。每一年或每30,000公里(以先到者为准)作一次检查保养。单一般而言，每半年或每7,500公里作一定保养应较合理。

而对于新车要求的首次7500km常规保养包括：车身内外照明电器、用电设备检查功能;目测安全气囊外表是否受损，检查安全带功能;用专用诊断设备vag、5051/5052读取储存器内各系统的故障信息;检查雨刮器，清洁前档玻璃落水槽排水孔;目测发动机舱各零件是否有损伤和泄漏;清洁空气滤清器罩壳和滤芯;用专用工具检查蓄电池状况，正负极连接是否牢靠，观察电眼;检查冷却系统是否泄漏，必要时补充防冻液;检查制动系统，助力转向系统制动液管路是否泄漏，检查转向液压油液面，必要时补充;检查转向横拉杆间隙，连接是否牢固;检查车身底部燃油管、制动油管以及底部保护层是否损坏，排气管是否泄漏，固定是否牢固;底盘螺栓，车轮固定螺栓按规定扭矩检查并紧固等。

前来做首次保养的车平均每天一台，师傅的效率也很高，快则不出一个小时搞定。

达到15000km时除了以上的内容外还需增加：复位保养周期显示器;检查车门限位器、固定销、发动机盖/行礼箱盖铰链和锁扣功能并润滑;更换灰尘及花粉过滤器滤芯;目测变速箱/传动轴护套有无渗漏及损坏;检查制动盘、制动鼓及制动摩擦片厚度及磨损情况;检测轮胎/轮毂，轮胎磨损情况，校正轮胎气压等。

当达到30000km时还要清洗节气门，清洁空气滤清器罩壳，更换滤芯，检查契型皮带，凸轮轴齿型皮带，发动机燃烧室和进气道积炭情况以及变速箱齿轮油液位等。60000km后就要更换火花塞，燃油滤清器，自动变速器atf油。

(二)发动机大修

在短短3周时间内一共大修过6台发动机，包括一台直列6缸4气门宝马发动机。整个过程分发动机解体，零件清洗更换，组装还原三步。

解体发动机完毕后，对零部件进行初步清洗，确定零部件维修和更换项目，确定可用、可维修部件，将需更换、外加工部件。缸体、曲轴、连杆、进气歧管、气门室盖、油底壳等不易腐蚀、变形部件，利用专用清洁剂加水配对后加热清洗，加热清洁完毕后，对加热清洗部件用高压水除去表面残留积碳和油垢。利用高压空气吹净水分，将曲轴、缸体等重要部位涂抹润滑油，避免锈蚀。

最后总成装复，进行装车，要对发动机进行热磨时间应在三小时以上，同时磨和过程中主修人员检查有无漏油、漏水、漏气。

大修过程中要注意：不能用含有腐蚀性溶剂的热水清洗铝质零件;安装前,要用发动机油或防蚀剂涂覆螺纹;紧定图轮轴缸盖等要用扭力扳手;组装时,应预先用专用油晶相互摩擦接触零件,以便于启动。

(三)自诊断系统

一般装有微处理器控制单元(ecu)的汽车，都具有故障自诊断系统。可以用它来对汽车内传动系统、控制系统备个部分工作状态进行自动检查和监测。当汽车出现故障时，装在仪表板上的故障指示灯就会闪亮以警告车主汽车可能出问题了，按一下按钮，故障代码(一般用二位或三位数字代表不同的故障)就在仪表板上显示出来。同时此故障信号将被存入存储器，判断汽车的故障所在。故障排除后，断开ecu的电源故障码就会被清除。汽车故障自诊断系统时刻监控着汽车的运行，哪怕是一个小小的螺钉松动了，也会反映出来，以便及时发现隐患，保证汽车的安全运行。

当微机工作正常时，通过诊断用程序检测输入信号的异常情况，再根据检测结果分为导致将被障碍的轻度故障、引起功能下降的故障以及重大故障等。并且将故障按重要性分类，预先编辑在程序中当微机本身发生故障时，则通过wdt进行重大故障分类。

有了自诊断系统，配合电脑自诊断仪检测故障就更方便快捷，特别是不明故障原因。仪器由一块带总线接口器和车系接口装置的主控线路板以及若干个硬件结构相同的子系统构成，操作界面犹如一台笔记本电脑，可检测电喷发动机、自动变速箱、防抱死刹车、安全气囊、自动空调、定速巡航、主动悬挂，动力转向、仪表板系统等等。然后根据屏幕显示得出故障所在。

(四)四轮定位

前轮定位包括主销后倾角、主销内倾角、前轮外倾角和前轮前束四个内容。后轮定位包括车轮外倾角和逐个后轮前束。在四轮定位仪的帮助下，首先升起车体，校正位置进行钢圈补偿，通过各种传感器分析出各个角的数值，通过扳手或液压杆等工具调剂悬架减震器定位螺钉以调整定位角到正常范围内。

(五)轮胎动平衡

汽车的车轮是由轮胎、轮毂组成的一个整体。但由于制造上的原因，使这个整体各部分的质量分布不可能非常均匀。当汽车车轮高速旋转起来后，就会形成动不平衡状态，造成车辆在行驶中车轮抖动、方向盘震动的现象。为了避免这种现象或是消除已经发生的这种现象，就要使车轮在动态情况下通过增加配重的方法，使车轮校正各边缘部分的平衡。这个校正的过程就是人们常说的动平衡。

首先要卸下车轮，并固定到多功能动平衡仪上，测量输入车轮外形相关参数，在动平衡仪的帮助下测定车轮的不平衡点，以及需要补偿的重量，然后在钢圈上添加相应的铅块进行补偿。

(六)常见故障

1发动机启动后易熄火。检查防盗器，检测点火系电火花是否太弱，空燃比是否正确及进气压力大小。

2、发动机工作，起动机不工作。检查火化塞，供油体统是否供油，燃油含水量，进气压力，点火正时。

3、怠速时高时低。点火不良，空然比不正确，怠速调节阀电路有故障，进气有泄漏，检测发动机控制单元电压及点火正时。

4、转向有异响，前悬架平面轴承，球笼轴承，球笼轴承护套破损破损。

5、暴震。火化塞选用不正确，汽油辛烷值过低，缸内集炭，点火正时。

6、倒档响。倒档主动齿轮，惰轮损坏。

7、空调不制冷。空调冷凝器上异物灰尘过多，风扇运转不正常，压缩机传动带离合器打滑，缺氟。

8、发动机故障灯闪烁。一直亮时发动机本身问题，闪烁可能时燃油油品问题。

(七)其他

短短3周时间给了我丰富的实践经验。在整个实习过程中还对车漆喷涂，钣金，节气门，喷油嘴等清洗，点火正时调节，空调加氟，更换制动液、机油，研磨气门，轴瓦检修，传感器的检测更换，常见易损零件更换等等有了更深刻的认识和了解。

四、实习收获及总结

总的来说这次实习给了我两个方面的收获：工作环境的适应与社交;理论与实践的结合。

这次生产实习给了我个宝贵的人生经历，我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用。在实习中我的理论同实践进行真实地接触，思维和现实有了结合点。这些都对我的观念起着或潜移默化或震撼的作用。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。但这短短的3周实习时间远远不能够对一个行业做深入地了解，对专业技能有较大的提高，所学所见都是肤浅的、粗略的。

实习中也让我对自己的众多不足有了一个清洗的认识：做事不够踏实沉稳，社交能力有较大的提升空间，专业英语不够扎实。

在中南的实习让我看到了汽车行业发展的远大前景，从而也反映出了我国机械行业一片欣欣向荣的景象，这更加让我坚定了学好本专业知识的决心和信心，今后我一定会更加努力地学习，弥补各方面的不足，为日后的工作打下坚实的基础。

最后，我衷心的感谢领导和老师们为我们的实习做的工作和努力!

**汽车的实训报告篇四**

生产实习是教学与生产实际相结合的重要实践性环节。在生产实习过程中，也以培养学生观察问题、解决问题和向生产实际学习的能力和方法为目标.培养我们的团结合作精神，牢固树立我们的群体意识，即个人智慧只有在融入集体之中才能最大限度地发挥作用。通过生产实习，对我们巩固和加深所学理论知识，培养我们的独立工作能力和加强劳动观点起了重要作用。

1.较全面、综合地了解企业的生产过程和生产技术；较深入、详细地了解企业生产的设备、工艺、产品等相关知识；了解企业的组织管理、企业文化、产品开发与销售等方面的知识和运作过程。

2.在专业比较对口的实习岗位上，努力将所学的理论知识与实际工作密切结合，并能灵活应用，使自己的专业知识、专业技能及工程实践能力均得到一次全面的提升。

3.积累一定的工作经验和社会经验，在职业道德、职业素质、劳动观念、工作能力等方面都有明显的提高，逐步掌握从学生到员工的角色转换，为毕业后的就业打下良好的基础，提高就业竞争力。

1.学生在实习企业必须遵守企业的各种规章制度和相应的劳动纪律，不能无故请假和擅离岗位。有特殊情况需要请假或改变实习企业的必须征得实习企业和指导教师的同意.

2.学生在实习期间必须严格遵守岗位操作规程和安全管理制度，严防工作责任事故和人身安全事故的发生。

3.必须遵纪守法，模范遵守公民的社会公德，不得从事法律法规、厂纪厂规、校纪校规所不允许的各项活动。

4.努力工作，积极完成实习单位指定的工作任务，虚心学习，主动、诚恳地向工人师傅、工程技术人员及企业管理人员求教，刻苦钻研。

5.应多与指导教师联系交流，及时得到教师指导。

（一）安全教育

一.安全教育学习的目的：

二.事故的发生及其预防：

1.事故发生的因素

人为因素不安全行为物的因素不安全因素

2.发生事故的认为因素

1）管理层因素；

2）违章：

a.错误操作

b.违章操作

c.蛮干

3）安全责任（素质）差。

三.入厂主要安全注意事项

1.防火防爆

2.防尘防毒

3.防止灼烫伤

4.防止触电

5.防止机械伤害

6.防止高处坠落

7.防止车辆伤害

8.防止起重机械伤害

9.防止物体打击

10.班前班中不得饮酒.

四.设备内作业须知：

2.设备上与外界连通的\'管道，孔等均应与外界有效的隔离

3.进入设备内作业前，必须对设备内进行清洗和置换

4.应采取措施，保持设备内空气良好

5.作业前30分钟内，必须对设备内气体采取采样分析，采样应有代表性

6.进入不能达到清洗和置换要求的设备内作业时，必须采取相应的防护措施

7.设备内作业必须有专人监护，并应有入抢救的措施及有效保护手段

8.《设备内安全作业证》由施工单位负责办理，该项目的负责人或是技术员填写作业证，上检修作业单位应填写的各项内容。

（二）流水线生产特点的简要介绍：顾名思义，流水线就是团体的工作，每个员工必须认真的做好自己的工作，因为整个流水线的每个工序都是紧密联系的，可能会因为某个工序的错误而造成整个流水线生产出来的产品为废品。

（三）学习和了解电子器件的结构型式、结构种类和作用。

（四）学习和了解工厂车间的生产组织管理情况，生产工艺等等。

1、安全教育在实习开始时，学校组织我们到公司由专业人士对我们进行安全教育，讲解了安全问题的重要性和在实习中所要遇到的种种危险和潜在的危险等等。

2、车间实习我们在车间实习是生产实习的主要方式。我们按照实习计划在指定的车间进行实习，通过观察、分析计算以及向车间工人和技术人员请教，圆满完成了规定的实习内容。

3、理论与实际的结合为了能够更加深入的进行车间实习，在实习过程中，我们结合了所学的书本知识与实习的要求，将理论与实际进行了完美的结合，也更加的促使我们不断地进行学习与研究。

4、实习日记在实习中，我们将每天的工作、观察研究的结果、收集的资料和图表、所听报告内容等均记入到了实习日记中。随时接受老师们的检查与批改。

在完成好我们所实习业务内容的同时，常常利用现场学习的机会，开展向社会、向工人和工程技术人员实习的活动。在空余时间里还组织球赛、踢毽子、乒乓球等活动，并加强进行思想政治教育活动等等。

生产实习是我们学院为培养高素质工程技术人才安排的一个重要实践性教学环节，是将学校教学与生产实际相结合，理论与实践相联系的重要途径。其目的是使我们通过实习在专业知识和人才素质两方面得到锻炼和培养，从而为毕业后走向工作岗位尽快成为业务骨干打下良好基础。

产品生产用技术资料；生产组织管理等内容，加深对电子器件的工作原理、设计、试验等基本理论的理解。通过生产实习，使我们了解和掌握了车间管理、生产技术和工艺过程；使用的主要工装设备；使我们了解和掌握了工厂车间的工作和管理等方面的知识。为进一步学好专业课，从事这方面的研制、设计等打下良好的基础。

在这次生产实习过程中，不但对所学习的知识加深了了解，更加重要的是更正了我们的劳动观点和提高了我们的独立工作能力等。

总的来说，我对这门课是热情高涨的。我从小就对这种小制作很感兴趣，每次完成一个步骤，我都像孩子那样高兴，并且很有成就感。是以学生自己动手，掌握一定操作技能并亲手设计、制作、组装与调试为特色的。它将基本技能训练，基本工艺知识和创新启蒙有机结合，培养我们的实践能力和创新精神，作为信息时代的大学生，作为国家重点培育的高技能人才，仅会操作鼠标是不够的，基本的动手能力是一切工作和创造的基础和必要条件。

对自己的动手能力是个很大的锻炼。实践出真知，纵观古今，所有发明创造无一不是在实践中得到检验的。没有足够的动手能力，就奢谈在未来的科研尤其是实验研究中有所成就。在实习中，我锻炼了自己动手技巧，提高了自己解决问题的能力。比如做手电筒组装与测试时，发现的好几个短路的焊盘都被我维修好了。

**汽车的实训报告篇五**

通过这次的钳工实习报告，向老师讲述我们的实习过程和实习心得。

实习的工具及设备：

台虎钳；钢锯；锉刀；圆形锉刀；游标卡尺；铁条；电钻；手套；铅笔

1、钳工基本知识介绍；

2、钳工主要技能讲解；

3、钳工的基本操作和注意事项；

4、通过锯削、挫削、钻孔以及后期精加工等操作制造一把铁锤。

1、选择长度合适的铁条；

2、把所用铁条夹在台虎钳上，用游标卡尺量出约100mm的铁条；

7、使用锉刀对铁条非锤头的一端进行打磨，使其光亮如新；

8、用锉刀将完成后的锤头进行打磨，除去表面的铁锈，使其光亮如新

9、在锤头中部利用电钻进行转孔；

10、切割一条适合自己锤头大小的铁条，用锉刀对其表面进行打磨至光滑；最后组合锤子

1、钳工实习锻炼了我们，提高了我们的整体综合素质，使我们不但对钳工实习的重要意义有了深刻的认识，而且提高了我们的实践动手能力，使我们更好的将理论与实际相结合。巩固了我们所学的知识，同时让我们学到了老师的敬业精神。老师不厌其烦的给我们查找操作中的错误。我们还发扬了团结互助的精神，促进了同学们之间的友谊。

2、经过近一个星期的努力，我终于完成了我的作品-铁锤，虽然它的外形和机器制造的有较大的差距，但它毕竟是我亲手打磨出来的，这种自豪感、成就感是难以用语言表达的。没有想到当初的一根铁条现在变成了一个精美的工件是一下一下磨出来的，这也是就人们说的“只要功夫深，铁杵也能磨成针”吧！

**汽车的实训报告篇六**

在本科专业教育中，实习是一个重要的实践性教学环节。通过实习，能够使我们熟悉外贸实务的具体操作流程，增强感性认识，并可从中进一步了解、巩固与深化已经学过的理论和方法，提高发现问题、分析问题以及解决问题的潜力。随着我国经济的飞速发展和人民生活水平的不段提高，人们的消费观念和消费需求也在不断发生变化。汽车作为高档消费品越来越受到年轻一代和事业有成的人群的青睐。近年来由于经济的快速发展，汽车贸易企业在xx犹如雨后春笋迅速的发展。构成了必须的销售市场。汽车贸易的形式一般是从外国引进的“4s”店形式.在国内汽车销售市场还不算饱和的状况下，这种以店销为主的方式占了销售量的90﹪以上，只有少量车型如：微型客车、小型客车、重卡、厢货等销售商在人员推销方面下了很大功夫，而轿车走的都是店销形式。

在实习期间

1.掌握汽车的销售流程

2.与销售人员搞好关系，从他们那里学习更多的经验

3.学会运用相应的销售技巧

4.更好的了解汽车各方面的信息，对各种车型进行比较

5.真正了解“汽车市场”的含义

汽车销售流程：

1.接待：

接待环节最重要的是主动与礼貌。销售人员在看到有客户来访时，应立刻面带微笑主动上前问好。如果还有其他客户随行时，应用目光与随行客户交流。目光交流的同时，销售人员应作简单的自我介绍，并礼节性的与客户分别握手，之后再询问客户需要带给什么帮忙。语气尽量热情诚恳。该环节主要由电话访问、商品介绍和客户接待等方面组成。其中尤其重要的是，当顾客进入大厅后，接待人员对其进行商品介绍，这是最直接反映4s店形象的环节。

因此，我们公司个性重视对接待人员的服务礼仪和专业性知识的的培训。在接待人员办公室的墙壁上还写着营销服务十点：行动快一点；微笑露一点；效率高一点；脑筋活一点；做事多一点；理由少一点；嘴巴甜一点；度量大一点；动作轻一点；脾气小一点。这样通俗而又贴切的要求体现了该店在经营管理上既严格又富有人情味的特点，足见该公司在管理上的独到之处，也体现了“对员工严格要求就是对顾客负责”的基本服务理念。

2.咨询：

咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问务必耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

3.车辆介绍：

在车辆介绍阶段最重要的是有针对性和专业性。销售人员应具备所销售产品的专业知识，同时亦需要充分了解竞争车型的状况，以便在对自己产品进行介绍的过程中，不断进行比较，以突出自己产品的卖点和优势，从而提高客户对自己产品的认同度。

要点是针对客户的个性化需求进行产品介绍，以获得客户的信任感。销售人员务必向客户传达与其需求有关的相关产品特性，帮忙客户了解公司的产品是如何满足其需求的，只有这样客户才会认识产品的价值。直至销售人员获得客户认可，挑选到了合意的车，这一步骤才算完成。

4.试乘试驾：

在试车过程中，让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。这是客户获得有关车的第一手材料的最好机会。在试车过程中，销售人员应让客户集中精神对车进行体检，避免过多讲话。销售人员应针对客户的需求和购买动机进行解释说明，以建立客户的信任感。

5.报价协商：

6.签约成交：

在成交阶段不应有任何催促的倾向，重要的是要让客户有更充分的时间思考和做出决定，同时加强客户的信心，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时，销售人员应努力营造简单的签约气氛。销售人员应对客户的购买信号有较强的敏感度。一个双方均感到满意的协议将为交车铺平道路。

7.交车：

要确保车辆毫发无损，在交车前销售员要对车进行清洗，车身要持续干净。交车步骤是客户感到兴奋的时刻，如果客户有愉快的交车体验，那么就为建立长期稳定的客户关系奠定了用心的基础。在这一步骤中，按约定的日期和时间交付洁净、无缺陷的车是我们的宗旨和目标，也能加强客户对经销商的信任感。此时需要注意的事，交车时间有限，销售人员应抓紧时间回答客户询问的任何问题。

8.售后跟踪：

一旦汽车出售以后，要经常回访一下顾客，及时了解顾客对我们汽车的评价及其使用状况，要提醒顾客做保养。最重要的是认识到，对于一位购买了新车的客户来说，第一次维修服务是他初次亲身体验经销商的服务。跟踪步骤的要点是，在客户购买新车与第一次维修服务之间继续促进双方的关系，以保证客户会回到经销商处进行第一次维修保养。新车出售后对客户的跟踪服务是联系客户与服务部门的桥梁，是服务部门的主要职责。

虽然我所学的专业是国际经济与贸易，销售汽车和我的专业没有什么关系，对我来说很陌生，但是这是锻炼我的一个好机会。实践，就是要我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地，理论就应与实践相结合。要想把工作做好，就务必了解这方面的知识，对其各方面都有深入的了解，才能更好地应用于工作中。另一方面，实践可为以后找工作打基础。

通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，国内外经济日趋变化，每一天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了的挑战，前天才刚学到的知识可能在这天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自已，才能在竞争中突出自已，表现自已。所以我们学的虽然是国际经济与贸易，但在以后毕业工作中我们不必须是去做有关我们这一专业的工作。

然而不同的职业间却有着一些相同的地方，走进任何企业，都要接触各种各样的客户、同事、上司等等，关系复杂。不管什么工作都是有竞争的。在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的潜力！

虽然实习期只有几个月，但是我在xx4s店的这几个月感触颇深，受益良多，让我学到了一些书本中学不到的东西。工作中不停地仔细认真的看、听，教会了我怎样去与顾客接处，让我认识到，生活中的很多事情不是那么轻易就能做好的，要靠自己的不断努力和坚韧的毅力才能做好。短短的几个月，感受甚多，使自己更近一步了解了这个社会，更近一步了解了自己。

刚去的时候，我满怀信念，我相信：既然有新的开始就会有新的收获。因此报到的当天我去的很早，并且很快就见到了张经理，之后就上了岗，于是我就开始了以后的工作。早上七点半到晚上七点多下班，将近十二小时的漫长工作时间，由于在学校优越宽松的条件中构成了自己养尊处优的习惯，在刚去上班的一星期几乎是天天很累总觉得不能坚持了，但是想到老师教育我们的要有毅力有耐心，我认认真真的工作，仔仔细细学习，理解住了时间对我的考验。

店里的那些同事领导每个人都个性友好，我作为新职员放低姿态认真学习，得到了领导同事的认可与赞扬。在开始工作时我的主要任务就是学习，跟着内部培训师学习公司制度，学习了解公司产品，学习基本的专业用语；跟着销售员学习一些销售技巧，并且能够与顾客沟通。他们经常对我说：要想卖好车，就务必先学会沟通。有时候总感觉自己像一只脱了缰的骏马，驰骋在无际的草原上，不明白何处是我的归路，有时候我就像一只雄鹰，翱翔在广阔的天空中，不明白我的目标在何处，还有时候我就好比一个盲人，不明白眼前的光明在那里，而此刻的我就像是一只无头苍蝇，到处的乱撞，对于销售来说，不明白从那里入手，看来自己还是欠缺一些社会经验呀，从此以后我要好好的干，为了实现自己的理想，苦点，累点那没什么，只要能学到东西，那也就忍了。

没事的时候我就站在那些销售员的旁边跟他们说说话聊聊天，认真听他们的观点看法与经验，看他们如何与顾客交流。自己想象如果我与顾客交流就应怎样与顾客交流呢，我看在眼里，记在心里。

在我看来，中国的汽车行业还有长足的`发展态势，汽车销售还有广阔发展的空间。在过去的计划经济体制下，我国汽车流通渠道较为单一，一般都由国有单位控制、经销，品牌意识极为淡漠。

随着市场经济的快速发展，传统的营销模式已经不能适应市场的需求。目前，汽车消费已由公款购车转为私人购车，为适应市场的需求以及汽车工业的高速发展，汽车的营销方式也随之变化，集贸式、超市、百货商场、连锁店、专卖店应运而生，4s店也是汽车市场激烈竞争下的产物。中国汽车市场逐渐成熟，用户的消费心理也逐渐成熟，用户需求多样化，对产品、服务的要求越来越高，越来越严格，原有的代理销售体制已不能适应市场与用户的需求。4s店的出现，恰好能满足用户的各种需求，它能够带给装备精良、整洁干净的维修区，现代化的设备和服务管理，高度职业化的氛围，保养良好的服务设施，充足的零配件供应，迅速及时的跟踪服务体系。通过4s店的服务，能够使用户对品牌产生信赖感，从而扩大汽车的销售量。4s专卖店正以其独特的经营方式扩大其在汽车销售市场的所占分额。4s店的经营模式使客户从购车到用车的全过程都能得到良好的服务，真正实现了以消费者为本的经营理念，体现了汽车品牌的文化氛围，也树立了专卖店的形象。

另一方面，在整个销售服务的过程中，我们发现了该销售模式所存在的不足之处。首先，对于4s的四大要素而言，重要的无疑是售后服务这一点，完善的服务体系能给客户带来信任感和安全感，同时也加强了专卖店和客户的联系，这对于专卖店来说是至关重要的。虽然从目前来看，4s店最大的功能是卖车，但从长远来看，其更大的功能则就应是售后服务。在整个汽车获利过程中，整车销售、配件、维修的比例结构为2：1：4。维修服务获利是汽车获利的主要部分，这对专卖店的重要性也是显而易见的。国外发达国家之所以以五十公里为半径设置专卖店，主要是为了充分做好售后服务。

而目前国内正好反过来，单单看重了卖车，服务却相对落后。这对于火暴的国内汽车销售市场来说，总有一天维修和保养的业务会多于卖车的业务，没有区域规划的4s店同样会面临窘境。以北京市为例，由于城市规划，4s店因为修理部门会产生污染、噪音，不可能在市区发展，越来越多的4s店不得不建在城市边缘，给汽车的维修和保养带来了极大的不便，这种矛盾目前已经暴露在经销商面前。有专家预测，销售服务今后就应向社区发展，构成连锁的售后服务体系，快修店将会成为今后的发展趋势。

目前，有些汽车厂商已经充分思考到了该发展趋势，推出了“限区域独家特许连锁经营模式”，其核心资料也是兴建大型的4s专营店，但是和别的品牌有所不同的是，未来的4s店在计划中还将建设若干附属店，他们之间被称为“旗舰店”和“社区店”的关系。还有的汽车厂商表示，作为消费者，并非所有时候都要去4s店，比如换个玻璃、补个胎什么的，而并非必须要到4s店不可。消费者需要更便捷、优质和廉价的服务，而此刻很多4s店不仅仅路程远而且收费较高。计划要在一个城市必须的区域内发展一家经销商，首先要兴建一个具有4s功能的“旗舰店”，与次同时，在这一区域的其他地方，由旗舰店投资兴建若干具有汽车展销和快修功能的社区店。而当社区店周围的消费潜力到达必须需求时也可升格为旗舰店。社区店主要是本着“贴近购买力，贴近保有量”的原则，只要有需要就能够兴建，象汽车交易市场、汽车大道、大型住宅区都可能是社区店扎根的地方。

在xx4s店实习的几个月时间里，我有很多觉得值得总结和高兴的。我认识到许多看似简单的工作蕴藏着超多的知识是值得思考的，我们不就应眼高手低，而这恰恰是我们此刻大学生的通病。工作的时候要多思考，不但要问别人怎样做，而且要问问自己为什么会是这样做为什么要这样做呢为什么这么做就是好的而其他的方法不可行反正必须要钻研，这样才会有进步，才能快速的进步。

总之，在此次实习期间，脱离了学校的庇护，开始接触社会、了解我们今后工作的性质。不但增长了专业知识又获得了充足的为人处事的社会经验。并且明白自己学要在哪些地方补充，明白自己以后的路该向哪里走。实习中同事、销售经理和内训师对我的帮忙很大，告诉我做人做事的道理，教我如何做好业务，在此对他们的帮忙表示感谢。

**汽车的实训报告篇七**

光阴飞逝，转瞬间，大学的学习生活就要结束了，经过三年多专业知识的学习，这个学期我们终于要进行毕业实习了。

20\_\_年10月20日，我被学校安排到奇瑞有限责任公司实习。虽然不是我的第一份工作，不过却是体验我自己的工作。在这里我看到了我没有看到过的，学到了我不会的，这是在我以前的工作中所没有的。

一、学会遵从上级及公司制度

工厂中有许多的车间，各车间有各自不同的事情、和若干条流水线；在工作中必须做到：

1、服从班组长安排，相对应的岗位有关有相对应的人；

2、严格按照作业指导书操作；

3、严格遵守工厂各项规章制度；

4、熟悉公司流程及生产流程；

二、工厂注重团队精神的同时注重培养个人能力

三、在工厂上班的优缺点

四、工作体会

在奇瑞实习的这段时间里，让我体会到做事的艰难。以前什么事都没做过，在家只知道饭来张口衣来伸手，经过这次实习，让我明白了两个道理：

1、做任何工作都要积极、认真负责、做就要做好；

2、要不怕辛苦、不怕困难。

最后，非常感谢学校和奇瑞给了我这次难得的实习机会。这次实习，给了我一个锻炼的机会，让我从中得到了很多宝贵的经验，可以讲是受益良多啊！所以，今后，我会继续努力，不断丰富知识，不断积累工作经验，不断提高工作能力，争取做一个对社会在贡献的人。初中毕业后，我就踏入了市总中专的校门。转眼，中专的学习就要告一段落，很快我就要毕业了，这不，现在正进行毕业实习呢。

以前，我总是盼望早点到社会参加工作，因为我总觉得工作是一件很容易的事，可是当我离开校园，真的进入社会实习后，才真正体验到 工作，并不是想象中的那样 它又苦又累，可不是一件容易的事。

一开始，我被学校安排到奇瑞实习。上班第一天，我的心情激动、兴奋、期盼、喜悦。我相信，只要我认真学习，好好把握，做好每一件事，实习肯定会有成绩。

在奇瑞实习，我被分配到该公司的汽车底盘流水线，当了一名流水线作业员，这份作，看似简单，其实要做好它很不容易。因为 怎样才能作好工作、 怎样才能在流水线上作好 ， 这里学问可大了。因此，当一名作业员首先要学会如何作好一名作业员 最起码的要求就是：大的要认真了解公司的整体运作、服务承诺和工作制度，小的要熟悉流程，材料等。只有这样，工作起来才能得心应手。

其次，要学会怎样与人相处和与人沟通。公司里的作业员来自五湖四海，不同地区的人有着不同的生活习惯和生活方式等，与不同地区的人相处要讲究不同的方式方法。只有这样，才能营造良好的人际关系。最主要的是，与同事相处一定要礼貌、谦虚、宽容、相互关心、相互帮忙和相互体谅。

第三，要学会怎样严肃认真地工作。以前在学校，下课后就知道和同学玩耍，嘻嘻哈哈、大声谈笑。在这里，可不能这样，因为，这里是公司，是工作的地方，是绝对不允许发生这样的事情的。工作，来不得半点马虎，如果马虎就会出错，工作出错就会给公司带来损失。于是，我意识到：自己绝不能再像以前那样，要学会像这里的同事一样严肃、认真、努力地工作。

第四，要学会虚心。因为只有虚心请教才能真正学到东西，也只有虚心请教才可使自己进步快。

第五，要学会以礼待人。

在实习期间，虽然很辛苦，但是，在这艰苦的工作中，我却学到了不少东西，也受到了很大的启发：

1、要认真学好专业知识，这样可以打下一个扎实和稳固的工作根基。

2、要在工作中不断学习，进一步提高自身综合素质，才能适应当今社会对人才的需求。

这次实习顺利结束了，但我明白：今后的工作还会遇到许多新的东西，这些东西会给我带来新的体验和新的体会，因此，我坚信：只要我用心去发掘，勇敢地去尝试，一定会有更大的收获和启发的，也只有这样才能为自己以后的工作和生活积累更多丰富的知识和宝贵的经验。一年前，我期盼着早日完成毕业实习，走进社会，以为这样不用每天对着课本，过着简单而重复的校园生活肯定会轻松多了，可如今真正实习了，才深深地体会到它并不是想象中那么简单，现实社会比起校园生活那是复杂多了，因为有了比较，才使我感觉到校园生活是那么的美好，那么的令人回味呀！也由此感到一种紧迫感。

**汽车的实训报告篇八**

1.获得与专业有关知识技能，接受实习单位文化熏陶，了解公司管理模式，让自己理论知识更加扎实，专业技能更加过硬，更加善于理论联系实际。并通过撰写实习报告，学会综合应用所学知识，提高分析和解决专业问题的能力。

州宇通集团有限公司（以下简称集团或宇通）是以资产为纽带组建的涵盖客车、工程机械、零部件、房地产等行业的大型综合企业集团。其成员企业有郑州宇通（上市公司）、兰州宇通、猛狮客车、宇通重工、科林空调、集团零部件厂以及绿都置业等企业。宇通集团现有总资产76.45亿元。

1．紧固件装配工艺率先在业界使用法兰面带齿螺栓和法兰面带齿螺母，选择国际上先进的乐泰永久锁固胶和乐泰可拆卸锁固胶。对关键标准件采取德国扭力扳手检测工艺。车轮电动拧紧机，极大地提高车轮装配的效率和质量。

2．车架制作工艺车架组焊胎具，率先采用板簧销支架定位工艺来保证车架的焊接质量及尺寸精度。

3.管路装配工艺先进的钢管切割设备及电控去毛刺吹气设备。先进的胶管铆接技术，竹节式管接头铆接工装及拉脱力试验设备。底盘管路密封。

4.底盘检测工艺引进国际先进的美国比线检测设备。（激光式车轮定位仪）用来检测底盘推进线及四轮定位，进一步保证底盘行驶的可靠性。采用进口轮胎动平衡机来检测和保证后轮的动平衡连接扳连接板组主要从事车架的检查、安装。是底盘车间的第一道工序，直接影响后序工作的进行，如出差错，将对生产造成损失和延误。对一些关键尺寸要细心检查，如车架平行度，倾斜度，长宽，同轴度，中心线和基准线等。主要安装连接板，牛腿，气囊支架，板簧支架以及螺栓的紧固。（其中绝大部分螺栓是东风精密铸造有限责任公司生产，质量一般。）具体流程是：安装前检查-备料-安装-检查-紧固-复检（如无误签字）

车架由行车吊到支撑凳上，开始检查工序。检查的内容：车架左、右纵梁上、下翼面应在同一平面内，目测无翘曲、弯扭现象，翼面纵向直线度公差为3mm;检查车架腹面目测不歪斜，纵向直线度公差为3mm；检查车架断面尺寸偏差，符合设计要求；车架端面不得出现平行四边形现象；检查发动机悬置孔尺寸，发动机前悬置支架孔与后悬固定孔之间对角线不大于3mm，直线距离不大于2mm。

前段车架：拖车购，减震器销支架，连接板等。

后段车架：连接板，减震器销支架垫板等。

在螺栓和螺母结合处均匀涂覆乐泰271锁固胶（2-4滴）。按图纸进行装配。

螺栓螺母先用风扳预紧，然后用定扭矩扳手紧固到规定力矩。m12螺栓预紧力矩120n.m，m14的螺栓预紧力矩为180n.m，m16的螺栓预紧力矩为270n.m，所用弹垫开口不得大于2mm.

附件组附件组主要生产上中段桁架，货仓底架，边横梁工作过程如下:

1.将型材放进主梁胎具，各型材紧靠定位块，不得有间隙。

2.将横梁型材放进胎具，注意型材上焊缝朝向侧面，将管路支架放进胎具进行定位。

3.点焊定位各型材和管路支架，焊所有立焊焊缝，再焊上平面横焊缝，打磨焊缝，无焊渣。

4.焊管路支架和水暖钢筋。

5.将上桁架总成从胎具吊出，并用龙门吊车吊出翻转，放平。

6.补焊横焊缝，补焊管路、线束、水暖圆钢或支架，打磨各焊缝，无焊渣。

三段式车架组焊这是宇通的关键工序，前、后段车架和上中段桁架组焊成三段式底盘，生产过程如下：

1.吊分装好的仓体底架总成、前后段车架总成到胎具上，将板簧固定端板簧支架销孔对准u型定位块，插4个定位销到板簧支架销孔和定位块u型槽内。

2.反变形。在三段式组焊胎具最后一个支撑点处定位平面上增加垫板，把车架后段定位点往上抬高一个尺寸，尺寸视车型而定。

3.将前后段车架用胎具上丝杠押紧和c型夹夹紧。

4.将对应的上桁架吊到胎具上并按图纸要求点焊定位、校正。

5.将仓体底架及立柱、斜撑按图纸要求位置和高度点焊。

6.上桁架焊接即连接板和主梁的焊接，要求塞焊焊缝饱满没有焊接缺陷。

7.仓体型材及仓体两端立柱焊接，所有型材焊接处均采用混合气体保护焊焊接，所有型材采用四周焊（焊缝接口应躲过型材原角），焊缝应无虚焊、假焊、未焊透、焊穿、气孔、咬边等现象。外观质量上焊缝饱满、平整、无遗留渣、刺。焊后清除焊渣、毛刺、飞溅，并修整焊缝。

8.仓体两侧边横梁焊接，按产品图纸尺寸点焊固定两侧边横梁：两侧支架点焊前需从上下、左右两个面进行校正，然后点焊并进行焊接。仓体不平可以用锤或火焰烧烤校正。仓体上平面焊缝需要打磨，对仓体加强板进行补焊，仓体底面的加强板和型材焊接为通焊，焊角大于或等于5mm.9.其他零件焊接，主要包括减震器上支架焊接，减震器销焊接，支撑梁焊接，牛腿焊接。焊后要求所有尺寸符合图纸要求。

10.将车架吊出胎具，放到支撑凳上，焊接仓体蒙皮。先焊立封板，后焊仓体封板，搭接方式按图纸要求。

11.涂密封胶。打胶位置：仓体立封板周围和仓体底板横焊缝。一般有如下位置：管路封板与其固定型材间接缝，管路封板与仓体封板处立蒙皮、仓体封板处立蒙皮与加强板间接缝，仓体封板处立蒙皮与仓体立柱见接缝，仓体侧蒙皮与加强板或纵梁间接缝。

在这段实习期间，除了浅层次地学习了专业技能外，我还感受和体会到了很多技能之外的东西。首先是宇通人的敬业和那种生机蓬勃的工作氛围。走进这样的一个集体中，你的心会不由自主地年轻起来，你的脚步会不由自主地跟着大家快起来，而你的工作态度更会变得努力、认真，再认真一些，再努力一点。也许，这就是一个集体的凝聚力，这就是一个企业写在书面之外的“特殊文化”！短期的实习，让我学到了不少东西。自己呢，也有一些不成熟的话想说。实话实说，我觉得在用料的时候存在很大的`浪费；上级的指示有时候传达不到位，就给很多员工造成误解；质量管理方面应多注重预防措施，而不是事后应急；“以员工为中心，以客户为中心”在质量自主管理方面体现的不到位，因为每道工序的上下级都是你的客户，有时候由于上道工序的质量问题会影响下个工序很多的问题。核心是为了到达规定的质量标准，对质量问题进行，要严格检查和控制，预防不合格品产生，同时要建立明确的责任制度以及考核制度，这样就会使每位员工具有主人翁的态度来对待自己的工作。

**汽车的实训报告篇九**

随着我国经济的飞速发展和人民生活水平的不段提高，人们的消费观念和消费需求也在不断发生变化。汽车作为高档消费品越来越受到年轻一代和事业有成的人群的青睐。近年来汽车贸易企业犹如雨后春笋迅速的发展。汽车贸易公司的形式一般都是从外国引进的“4s”店形式。在国内汽车销售市场还不算饱和的情况下，这种以店销为主的方式占了销售量的90以上，只有少量车型如：微型客车、小型客车、重卡、厢货等销售商在人员推销方面下了很大功夫，而轿车走的都是店销形式。而在全面建设小康社会的今天，汽车已进入越来越多的百姓家庭，成为普通人出行的代步工具。

二、实习目的

1、通过实习，可以把我们在学校所学的专业理论知识，运用到实际中。同时拓展自身、扩大与社会的接触面。增加社会实践经验，锻炼和提高自己的能力。

2、在实习中了解与毕业论文有关的营销管理运作程序及操作实务等，搜集相关资料，为毕业设计（论文）做好前期工作。

三、实习时间

20\_\_年12月25日20\_\_年1月15日

四、实习地点

\_\_

五、公司简介

1、\_\_有限公司成立于20\_\_年7月30日，是经东风乘用车有限公司授权的集整车销售、售后服务、配件供应、信息反馈于一体销售服务中心。

2、经过四十年的发展积累和改革创新、近二十年的合资合作，东风在乘用车领域全面掌握了整车开发、总成开发、整车匹配等核心技术。东风风神是经过长期的自主开发、集成创新、厚积薄发的，它即秉承“人性、自然、科技”的造车理念，又秉承东风精神，兼备中西神韵，“风神”是东风精神的高度凝练和集中体现，“风神”之“风”，揭示“风神”源自东风，是华人书写在车轮上的骄傲；“风神”之“神”，即精髓、精神，它是精粹的凝练，象征东风的卓越技术和精益品质，同时也将几代东风人自强不息、进取不止的精神一脉传承，并不断发扬光大，同时坚持市场导向、自主开放、集成创新的研发方针，是汇聚东风40年造车经验和近20年轿车领域合资合作的积累，经1000余名工程师历时4年开发的全新车型；其次我们东风风神襄樊红牡丹专营店拥有数位经过厂家严格挑选和专业培训的销售顾问每天都在为前来看车的客户提供专业和优质的服务。

3、东风风神品牌的核心价值是“品质、进取、信赖”，品牌的口号是“从容进取，品质生活”，这些都是我们的核心竞争力，是给予我们信心的稳固基础与不竭源泉。

4、公司组成：销售部维修部人事部宣传部财务部经理层5、主要车型：东风s30东风h30东风a60。

六、汽车4s店的优势

1、信誉度方面

4s店有一系列的客户投诉、意见、索赔的管理，给车主留下良好的印象，而普通改装店由于人员素质、管理等问题，经常是出了问题找不到负责的，相互推委，互相埋怨，给车主留下非常恶劣的形象。以前4s店没有经营汽车用品，车主是没有选择的，只有去零售改装店，现在4s店有经营这方面业务，肯定不会舍近求远的，4s店将是他们的第一选择。

2、专业方面

由于4s店只针对一个厂家的系列车型，有厂家的系列培训和技术支持，对车的性能、技术参数、使用和维修方面都是非常的专业，做到了“专而精”。而汽车用品经销商接触的车型多，对每一种车型都不是非常的精通，只能做到“杂而博”，在一些技术方面有时是只知其一，不知其二。所以在改装一些需要技术支持和售后服务的产品时，4s店是有很大的优势。

3、售后服务保障方面

以前是卖车为主业，随着竞争的加大，4s店商家越来越注重服务品牌的建立，而且4s店的后盾是汽车生产厂家，所以在售后服务方面可以得到保障。特别是汽车电子产品和汽车影音产品在改装时要改变汽车原来的电路，为以后的售后服务带来麻烦。笔者曾经看到一家改装店改装一台奥迪轿车的汽车影音，影音改装好了，结果车不能点火了，因为没有专业的技术人才和服务保证，改装时把奥迪车的电脑程序破坏了。有的汽车制造商甚至严厉规定：不允许汽车电子方面的改装，如果改装了，厂家不进行保修。如果在4s店改装的车能对车主承诺保修，消除车主的后顾之忧，那将是吸引车主改装的重要手段之一，在4s店改装一些技术含量高的产品是车主的首选，同时还可以避免与零售改装店直接的价格竞争。

4、人性化方面

在4s店让车主真正的享受到“上帝”的感觉，累了有休息室，渴了有水喝，无聊可以看杂志、书刊、报纸、上网，如果急着用车还有备用车供你使用，整个流程有专门的服务人员为你打理，不用自己操心就完成整个业务。而汽车用品改装店这些方面根本做不到。

七、汽车4s店经营管理现状分析

1、汽车4s店的管理理念现状

作为4s店，其销售流程是由售前、售中及售后三个重要环节组成。这三个环节的服务好坏直接影响着4s店经营的状况，所以汽车4s店的管理也高度重视这几个环节，4s店本应是一个管理规范、服务周到、产品一流的现代化企业，但在实践中，由于管理理念存在一定问题，所以在售前、售中及售后这三个环节事实上不同程度存在问题。

2）售中服务中，办事效率低下；

3）售后服务中，消费者遇到的问题更是比比皆是，用户送入4s店的车维修时间过长，维修后的汽车线路出现漏装，汽车多次返修，搁置用户反馈的车辆异常状况信息，配件供应周期极长等问题。这些问题都严重影响了消费者车辆的日常安全使用。

2、汽车4s店管理（模式）现状汽车4s店长期以来重建设、轻管理的状态被戏称为“硬件偏硬，软件偏软”。一方面，中国的汽车4s店数量众多，规模巨大，硬件设施齐备，其大气的建筑风格和富丽堂皇的装潢，甚至与发达国家相比也不遑多让。其原因在于：

1）漂亮的建筑风格和外观不仅满足了汽车4s店实际需要，也是为了能吸引更多消费者；

2）经销权还处于卖方市场，对于厂家来说，众多的经销商都想取得代理权，厂家完全可以从中选择条件较好的经销商作为合作者，经销商为了获取经销权，不惜代价满足厂家的要求。

3、汽车4s店人力资源管理现状

员工素质分为专业素质和服务素质。4s店行业在中国发展了数十年，相应的专业人才却依旧处于紧缺状态，在专业素质方面，专业人才和被迫招聘一些勉强达标的“人才”及营销人员素质普遍偏低。据统计，从目前汽车4s店的人才构来看，品牌专卖店销售管理人员大专以上文化程度占80%，可专业对口不足二成，且受过专业汽车管理营销培训的不到20%，专业人才极度缺乏。

4、汽车4s店的产品营销管理的现状通过对4s店汽车产品的经营模式考察，可以发现不同的经营者对产品存在着不同的认识。大部分4s店为了抢占市场份额，满足汽车厂家销售量的要求，都是把汽车精品作为整车的赠品，以牺牲汽车精品的利润来维护整车统一价格和笼络车主。但在整车销售业绩不佳的情况，4s店也逐步开始重视到产品本身也可以产生利润的认识上来。但是在主观上和客观上，似乎还存在较大偏差。从主观上看，近40%的4s店选择将汽车用品业务部分外包或全部外包，这部分企业并未对产品的经营产生足够的认识，往往为了降低成本，而选择价格战略，但对消费者来说，很容易对4s店的价格产生怀疑，因为其与整车价格本身存在着差异。从客观上看，销售和技术人才的匮乏，是造成汽车精品销售难有起色的重要原因。汽车精品都需要带二次施工服务的（汽车电子、防爆膜等都是如此），由于过去在这方面并没有过多的经验，也没有这方面的人才储备。

5、汽车4s店售后服务的现状

售后服务指汽车厂商为了让用户使用好自己的产品而提供的以产品质量保修为核心的服务。

服务的内容：产品的质量保修、技术培训、技术咨询、产品养护、故障维修、备件（配件）供应、产品选装、客户关系管理、信息反馈与加工、服务网络或网点的建设与管理等。

此类服务的主体包括以汽车厂商的售后服务管理部门为龙头的服务体系、加入该体系的各类特约维修站或服务代理商等。

八、主要职位及职责

1、总经理

1）职位概述：总经理是汽车服务企业代言人，直接向董事长和董事会汇报工作；负责整个汽车服务企业的成功运营；制定并实施合理有效的计划，确保企业获得合理的利润回报；对企业所有部门的工作进行计划、激励和协调。

2）主要责任：负责公司所有流程的正常运作，达到公司年度的盈利目标；与生产厂家保持良好的合作关系；归纳过去一年的营运情况，制定下一年的营运计划，并制定实施方案；制定公司的管理政策并有效的向员工传达，确保政策的执行；完成年度对各个部门的业绩评估；对每个部门的上月总结以及下月计划进行评审，并给出整改意见。

2、人力资源经理

1）职位概述：管理汽车服务企业的人力资源部门；向董事长或者总经理汇报工作；管理、指导人力资源部门的所有员工。

2）主要职责：负责企业所有员工的招聘、培训、指导和业绩评判等；建立、保持和发展有关培训、激励和员工发展等工作制度；与管理层一起制定适合企业的人力资源框架；与管理层一起设定企业的人力资源需求；与部门内部人员一起对公司员工进行季度、年度评估。

3、售后服务经理

1）职位概述：服务经理是一个较高级别的经理职位，服务经理直接向总经理汇报工作。负责管理的范围：服务行政、顾客接待和顾客处理、机修服务车间和钣喷车间。

2）主要责任：负责所有服务流程和使公司制度得到良好的运行和贯彻；解决客户重大投诉和疑难争端；制定有效的顾客投诉管理系统；执行车辆的召回活动；管理部门内日常运作秩序。

4、服务助理

1）职位概述：服务助理是服务经理办公室的工作人员，其直接向服务经理汇报工作；负责与客户服务部、配件部、财务部紧密合作配合。

2）主要责任：通过接听电话沟通使电访者满意；在业务繁忙时，帮助整理控工板，将车开上举升器或从竣工车位取车到轿车车位；服务助理要把自己未来定位于服务经理或者服务市场分析专员的角色。

5、服务专员

1）职位概述：直接向服务经理汇报工作；负责整个客户服务流程；是公司和客户之间的关键链接。

2）主要职责：全权负责整个顾客接待流程；与服务助理、车间领班及零配件部门紧密合作，给客户提供超过其期望值的服务和信息；运作服务车间的工作计划系统，使用控工板来满负荷利用服务车间的生产能力。

6、客户关系中心经理

1）职位概述：独立运作管理客户关系中心，负责处理客户关系，与客户电话互动，解决客户的疑问并预防问题的再发生；负责客户增值服务项目的开发和运作；有权利对客户资料进行修改，收集整理并分析客户意见、需求，定期评估汽车服务企业客户满意度，为整个汽车服务企业的管理改善提供建议。

2）主要责任：主动与客户接触，安排客户预约计划，关怀客户，服务后跟踪；有足够的权力可独立决策并能有一定财务预算权来保留客户和减轻客户的疑虑。

九、实习主要收获和体会

通过这段时间的工作，我发现有好多东西需要学习。

首先是工作经验不足，在工作中你会发现学校所教的大部分都用不上，只能凭借师傅的耐心教导和自己在平时工作中一点点的积累，学校讲的只是大理论，但是在工作中却是要顾及到好多方面，这次让我重新摆正了自己的位置，毕业以后就走进了社会这个大学校，还有好多方面等着我去学习，并且那里的学习只会比学校艰苦，好多事情没有适合自己的方法，要自己逐步探索，积累经验，我不会因为自己是大学生而轻视任何简单的工作，因为我知道，不管什么人，只要把自己喜欢的事情做好就是一种成就！其次工作要认真。

通过多方面学习，对4s店的经营管理渐渐的认识和提高了，但是，同时我也发现了自身存有不少缺点。无论经验还是认识都非常有待提升。从中我还深刻的体会到敬业的精神也是不可或缺的。遇到问题也不要太过慌张，更多是去考虑如何克服，我在实习中总结出：不要去预想困难，因为预想的都没有现实中遇到的难，但是只要认真努力，往往现实遇到的困难会比想象中的容易克服。所以我要不畏惧困难，一直努力下去！再次人际关系一定要处理好。

社会是人与人相互交往所组成的大群体，步入社会就是步入了这个大群体，只有学会与别人愉快融洽的交往才能更好的实现自己的理想。不同的人有不同的兴趣爱好，不同的人有不同的脾气秉性，在学校的时可能由于是同学关系并且思想都比较单纯，没有什么了利益冲突交往起来比较简单，但是到了社会你就会发现人与人之间就像隔了一个膜并且有了各种各样的利益冲突，这样如何处理每个人的关系就成了我们就业之后最大的挑战，我工作之后要利用自己的表达方面优势处理好于各个员工之间的关系，为以后的和谐工作奠定良好的道路！

**汽车的实训报告篇十**

在新世纪到来的时候，中国汽车工业也到了转折的重要关口。市场经济的发展引发了汽车消费结构的变化，企业结构、产品结构和流通体制也必然随之发生变化。加人wt0，无疑成了加速这些变化的催化剂。因此，尽快建立起符合市场运作规律的中国汽车工业营销新模式，是迎接“人世”挑战的重要一环。推行品牌营销，是实现汽车流通体制现代化，增强汽车工业市场竞争力，同国际接轨，保证汽车工业健康快速发展的必然选择。

品牌是企业可持续发展的最重要的资源之一。在中国汽车市场发育和发展的过程中，品牌的概念正在受到越来越多的关注，但是，对许多汽车经营者来说，品牌概念又是十分模糊的，他们往往十分重视企业形象的塑造，重视产品的促销，而忽视了品牌的价值和作用。就一个企业而言，企业形象处于第一层次，品牌形象处于第二层次，产品形象处于第三层次。一个品牌必须存在于企业中，必须依托在有形的产品(服务)上，但是，这个品牌又可以独立于它所代表的企业之外，独立于它所依托的产品之外。

因为企业可以被兼并、联合或重组，也可能破产倒闭，产品可以换型或更新，但品牌的价值却是永恒的，是不断增值的。同一个产品，换一块牌子就可以身价百倍，这充分说明了品牌的.重要价值。“兰博基尼”跑车无论在被德国大众公司收购前还是收购后，品牌形象的核心价值并没有因为企业间的购并而发生改变。因此，开发、塑造和管理品牌，是企业形象的根本，是产品价值人格化的体现。

对汽车中具有强烈个性的轿车而言，品牌意味着市场定位，意味着产品质量、性能、技术、装备和服务等等的价值，它最终体现了企业的经营理念。品牌形象来源于消费者对它的认同，是“正加正”的价值链而不是“正加负”的扁值链。这种价值链受人们“口碑传播”和“使用效果”双重驱动。如果不建立起消费者沟通的渠道，不能取得消费者的信任，品牌价值就等于零。

品牌是有灵魂、有个性的，有环境特征的，是活生生的。品牌形象的核心和归宿是用户满意度。用户满意度最大的直接驱动力来源于对产品使用效果满意的程度。来源于产品的价值定位和由此生成的物超所值的感受，正是这些因素促使企业不断开发新的产品，提高技术装备的科技含量，不断降低成本，换句话说就是不断地技术进步。轿车不同于一般的商品，它具有高价格、重复使用、多次投入的特点。

因此，用户满意度的另一个更重要的驱动因素是营销体系的服务水平和功能多样化，也就是说，经销商是品牌塑造的具体体现者，不能仅仅具备产品售卖并取得利益这样的单一功能，还应该具备市场开发、备件供应、维修保养、车辆美容、保险上牌、融资租赁、分期付款、旧车整备再交易、信息反馈等许多功能。营销渠道是构筑品牌直接同用户沟通的桥梁，是提高用户满意度的重要领域。

传统的营销体系不可能提高用户的满意度和塑造品牌形象。因为它们是横向、多元、非整合的。就经销商而言，无品牌或多品牌销售的结果必然是向横向发展，功能单一化，延伸到其它经营领域经营，这样一来，风险大，难管理，无形象。

汽车品牌营销的重要性是由品牌的价值链决定的，它引导经销商必须向纵深发展，通过多功能一体化和整合的服务来创造更多的价值和利益。对整车企业来说，品牌营销，有利于集中人力和精力研究市场、开拓市场，有利于规划、发展和管理营销网络。

有利于增加经销商的服务功能，有利于市场同产品开发和生产的衔接和配合，有利于对市场进行前瞻性的规划，有利于制定灵活的营销政策等等。它可以稳定市场、开发市场，可以划分区域、控制价格，可以使经销商成为市场竞争的有力帮手。

目前，别克、本田、奥迪的营销网络正在向纵深发展。它们的基本特征是经销商经营上具有排它性，也就是专营特定品牌的产品，经销商具有独立或相对独立的法人地位，具备独立财务核算功能，多功能一体化，统一形象，整个网络体系呈现扁平结构，直接面向终级用户销售等。

中国汽车流通体制大致经历了四个发展阶段：

第一阶段是计划经济时期(1953—1979年)，这一时期的基本特征是汽车市场管理的高度集权。国家对汽车资源进行集中统一分配。

第二阶段是双轨制时期(1979—1985年)，汽车的产销管理权转入指导性计划和市场调节相结合的运行体制，资源配置实行“国家调节市场、市场指导企业”的模式。

第三阶段是市场化时期(1985—1997年)，企业逐步成为市场化的生产经营者，市场需求呈现区域性，买方市场开始出现。这一阶段又分为两个时期，前期是轿车卖方市场，后期是买方市场。

以上几个阶段的最本质特征都是无品牌经营，特别是市场化时期，经销商多，机构不独立，帐目不清，功能单一，市场混乱，层层层批发，市场坚挺时一哄而起，争夺资源，市场疲软时，压价竞争。

第四个阶段是向品牌经营过渡时期(1997年至今)，中国轿车市场开始进人品牌经营的起步阶段，特别是1999年以上海通用别克、广州本田雅阁、一汽—大众奥迪等品牌人市后营销体制的建设为标志，中国轿车市场加快了品牌营销的发展步伐。

一汽集团公司是我国最大的汽车生产企业之一。1997年，将捷达轿车作为试点，开始了品牌营销的尝试。尝到甜头之后，红旗、解放和奥迪也相继开始品牌营销，取得了很好的成效。以捷达轿车为例，在实施品牌经营以前的5年问，年均销售量始终在一万辆到二万辆之间徘徊。

**汽车的实训报告篇十一**

在本科专业教育中，实习是一个重要的实践性教学环节。通过实习，可以使我们熟悉外贸实务的具体操作流程，增强感性认识，并可从中进一步了解、巩固与深化已经学过的理论和方法，提高发现问题、分析问题以及解决问题的能力。随着我国经济的飞速发展和人民生活水平的不段提高，人们的消费观念和消费需求也在不断发生变化。汽车作为高档消费品越来越受到年轻一代和事业有成的人群的青睐。近年来由于经济的快速发展，汽车贸易企业在宿州犹如雨后春笋迅速的发展。形成了一定的销售市场。汽车贸易的形式一般是从外国引进的“4s”店形式。在国内汽车销售市场还不算饱和的情况下，这种以店销为主的方式占了销售量的90﹪以上，只有少量车型如：微型客车、小型客车、重卡、厢货等销售商在人员推销方面下了很大功夫，而轿车走的都是店销形式。

在实习期间

1.掌握汽车的销售流程

2.与销售人员搞好关系，从他们那里学习更多的经验

3.学会运用相应的销售技巧

4.更好的了解汽车各方面的信息，对各种车型进行比较

5.真正了解“汽车市场”的含义

汽车销售流程：

1.接待：接待环节最重要的是主动与礼貌。销售人员在看到有客户来访时，应立刻面带微笑主动上前问好。如果还有其他客户随行时，应用目光与随行客户交流。目光交流的同时，销售人员应作简单的自我介绍，并礼节性的与客户分别握手，之后再询问客户需要提供什么帮助。语气尽量热情诚恳。该环节主要由电话访问、商品介绍和客户接待等方面组成。其中尤其重要的是，当顾客进入大厅后，接待人员对其进行商品介绍，这是最直接反映4s店形象的环节。因此，我们公司特别重视对接待人员的服务礼仪和专业性知识的的培训。在接待人员办公室的墙壁上还写着营销服务十点：行动快一点;微笑露一点;效率高一点;脑筋活一点;做事多一点;理由少一点;嘴巴甜一点;度量大一点;动作轻一点;脾气小一点。这样通俗而又贴切的要求体现了该店在经营管理上既严格又富有人情味的特点，足见该公司在管理上的独到之处，也体现了“对员工严格要求就是对顾客负责”的基本服务理念。

2.咨询：咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问必须耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

3.车辆介绍：在车辆介绍阶段最重要的是有针对性和专业性。销售人员应具备所销售产品的专业知识，同时亦需要充分了解竞争车型的情况，以便在对自己产品进行介绍的过程中，不断进行比较，以突出自己产品的卖点和优势，从而提高客户对自己产品的认同度。要点是针对客户的个性化需求进行产品介绍，以获得客户的信任感。销售人员必须向客户传达与其需求有关的相关产品特性，帮助客户了解公司的产品是如何满足其需求的，只有这样客户才会认识产品的价值。直至销售人员获得客户认可，挑选到了合意的车，这一步骤才算完成。

4.试乘试驾：在试车过程中，让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。这是客户获得有关车的\'第一手材料的最好机会。在试车过程中，销售人员应让客户集中精神对车进行体检，避免过多讲话。销售人员应针对客户的需求和购买动机进行解释说明，以建立客户的信任感。

6.签约成交：在成交阶段不应有任何催促的倾向，重要的是要让客户有更充分的时间考虑和做出决定，同时加强客户的信心，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时，销售人员应努力营造轻松的签约气氛。销售人员应对客户的购买信号有较强的敏感度。一个双方均感到满意的协议将为交车铺平道路。

7.交车：要确保车辆毫发无损，在交车前销售员要对车进行清洗，车身要保持干净。交车步骤是客户感到兴奋的时刻，如果客户有愉快的交车体验，那么就为建立长期稳定的客户关系奠定了积极的基础。在这一步骤中，按约定的日期和时间交付洁净、无缺陷的车是我们的宗旨和目标，也能加强客户对经销商的信任感。此时需要注意的事，交车时间有限，销售人员应抓紧时间回答客户询问的任何问题。

8.售后跟踪：一旦汽车出售以后，要经常回访一下顾客，及时了解顾客对我们汽车的评价及其使用状况，要提醒顾客做保养。最重要的是认识到，对于一位购买了新车的客户来说，第一次维修服务是他初次亲身体验经销商的服务。跟踪步骤的要点是，在客户购买新车与第一次维修服务之间继续促进双方的关系，以保证客户会返回经销商处进行第一次维修保养。新车出售后对客户的跟踪服务是联系客户与服务部门的桥梁，是服务部门的主要责任。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com