



ISUZU

營業員手冊

ISUZU

序

一個成功的推銷員必須目光長遠，不斷自我增值，熱愛工作，從工作中體會出喜悅和滿足感，無論逆境或順境都必須做到顧客至上，服務第一；同樣具有優良的品德、合群的精神、接受批評、樂於助人，樂觀地進行每天的工作。

方英和
香港五十鈴業務 - 總經理
合眾汽車有限公司

成功十則

- | | |
|--------|--------|
| 一、顧客至上 | 六、積極進取 |
| 二、熱愛工作 | 七、知己知彼 |
| 三、建立目標 | 八、注重儀表 |
| 四、誠實友善 | 九、開朗樂觀 |
| 五、虛心聆聽 | 十、健康生活 |



目錄

營業員手冊	1
陳列室的接待技巧	7
車輛知識	11
安裝車斗長度的計算方式	15
載貨方法	19
交通法例	21
運輸署各辦事處電話	25

營業員手冊

1. 工作崗位及責任

- 1.1 營業員必須遵守合眾汽車有限公司員工守則。
- 1.2 營業員必須提供優質的顧客及產品服務。
- 1.3 營業員必須達到每年之銷售配額及CSI指標最低要求。
- 1.4 當值營業員必須於當值時間前十五分鐘到達崗位。
- 1.5 當值營業員必須穿著整齊的公司指定服飾當值。
- 1.6 當值營業員必須謹守工作崗位，不得擅離職守；如有需要暫時離開工作崗位，須向主管報告，以便安排其他同事暫代，提供服務予顧客。
- 1.7 當值營業員遇有顧客致電或親臨陳列室而找不到負責之營業員，應禮貌地提供協助；如所諮詢之事宜須由負責之營業員跟進，則替其摘錄有關之需要，並盡快通知有關之同事跟進。
- 1.8 於非繁忙時間內，當值營業員亦應抽出時間以電話聯絡有潛質之顧客及已購車之顧客，從而維繫彼此之關係。
- 1.9 營業員須積極向顧客介紹本公司所推廣之活動，例如有責任推廣財務、保險公司的優惠計劃、大昌車主會及為有興趣的新車主報讀新車車主班。



2 個人儀容

2.1 當值時之儀容服飾

2.1.1 當值營業員必須穿著公司指定的服飾：

- i. 深色西裝褸
- ii. 深色西褲
- iii. 白色或純淺色恤衫
- iv. 公司領呔

2.1.2 當值時必須精神奕奕，儀容必須端正，服飾光潔整齊。

2.1.3 當值營業員必須配戴職員証及指定襟章當值。

2.1.4 須整齊梳理頭髮及避免染上奇異顏色。

2.1.5 注意個人衛生，如口腔、指甲、鬍鬚等。

2.1.6 接待客人要彬彬有禮，態度誠懇。

2.2 非當值時之儀容服飾

2.2.1 營業員於非當值時均需穿著整齊衣飾如恤衫西褲與整潔及完好鞋襪，嚴禁穿著牛仔褲、短褲及誇張之服飾。

2.3 基本禮儀

2.3.1 營業員必須經常注意個人之言行舉止，對顧客必須要以禮相待。

2.3.2 不可在陳列室內大聲喧嘩、高談闊論或粗言穢語。

2.3.3 切勿在陳列室內進食或閱讀報章雜誌。



3 銷售流程

3.1 售前服務

3.1.1 營業員必須經常與客戶聯絡。

3.1.2 營業員必須向客戶清楚講解公司產品規格及優點。

3.1.3 營業員必須經常準備齊全文件包，內容包括銷售文件，如Catalogue及合約等。

3.1.4 營業員必須細心聆聽客戶需要，並推介合適之產品。

3.1.5 營業員必須全力推銷公司產品及相關服務，如上會及保險等。

3.2 售後服務

3.2.1 營業員必須與客戶清楚確定所訂購車輛之預算裝斗、出牌及交車的日期。

3.2.2 營業員於簽約前須先確定貨源及完成合約後立刻將有關文件交回公司。

3.2.3 營業員必須跟進各類有關文件並確保可完成出牌手續。

3.2.4 營業員必須跟進車身廠之車斗安裝進度及預算完工日期，以確保驗車出牌程序順利流暢。

3.3 交車

3.3.1 營業員必須預先安排新車PDI日期，以配合與客人預定之交車日期。



- 3.3.2 營業員必須如期進行交車，以免將新車屯積於新車部影響日常運作。
- 3.3.3 營業員必須於交車前30分鐘到達現場，作最後品質檢視，確保新車於最佳條件交予客戶。
- 3.3.4 營業員必須於交車時向客戶清楚講解該款新車保養服務及正確操作方法，如DPD、Smoother E/G波箱及ZF波箱等設備。
- 3.3.5 營業員必須需向客戶介紹各大昌維修部地址及電話，推介大昌車主會及鼓勵登記大昌維修部戶口。
- 3.3.6 營業員必須需與客戶初步預定第一次免費Check車服務日期。
- 3.3.7 營業員必須需讓客戶簽妥所有有關之交車文件，並儘快交回公司。

3.4 跟進服務

- 3.4.1 營業員必須於交車後14天內聯絡客戶了解車輛運作情況。
- 3.4.2 營業員必須每兩個月拜訪或聯絡客戶，以保持與客戶之良好關係。
- 3.4.3 營業員必須清晰講解新車之正確保養方法，及鼓勵客戶回廠進行check車，以確保新車之保用仍然生效。



4 投訴處理

- 4.1 營業員如收到客戶投訴，必須立刻向直屬上司反映。
- 4.2 如投訴涉及車輛操作或維修，營業員必須先了解有關問題，同時查詢客戶日常運作模式、司機操作方法及保養事宜等等的相關資料並填寫投訴表格以作紀錄，向上級報告，經調查及了解後再向客戶解釋。
- 4.3 無論有關投訴屬實與否，營業員均必須儘快回覆客戶及跟進，以禮相待。



5. 舊車處理方式 (Trade-in舊車)

- 5.1 在新車買賣時，營業員可於公司同意下收入客戶舊車(Trade-in)，營業員需承擔收入舊車之最後實際成本，於限期前付清所有成本費用予公司。
- 5.2 營業員收入舊車必須於公司給予限期內儘快出售，否則必須交回公司代售或贖回舊車自行處理。
- 5.3 如收入舊車於限期內仍未出售，公司將於營業員每月收入內適量扣減舊車成本。
- 5.4 營業員收入之舊車應盡力保養及維修，不得將之租賃，公司亦有權隨時抽查及收回，營業員必須確保舊車之狀況合理可供銷售。
- 5.5 營業員須妥善處理舊車，切勿違例泊車及違反任何交通規則，否則所有罰款須由營業員負責及承擔。

陳列室的接待技巧

1. 迎接客人 →

態度應親切、誠懇

- * 當客人進入陳列室後，主動地上前迎接客人，態度應親切、誠懇。
- * 面帶笑容，令對方有親切感。
- * 與對方眼神接觸，令他感受到你有誠意。
- * 說話時聲音要響亮。
- * 握手要有力。
- * 不要誇張、造作。

2. 交換名片 → 記住對方的名字

- * 介紹自己，並禮貌地向對方拿取咭片。
- * 記住對方的名字，禮貌地稱呼他為陳先生、張先生等。
- * 不要說錯對方的名字。

3. 邀請客人到接待處 → 態度應友善、真懇

- * 邀請客人到接待處。
- * 保持笑容，令對方感到你友善，親切。
- * 與客人保持眼神接觸，令對方感受到你有誠意。
- * 讓客人先坐下，以示你對他的尊重。
- * 不要誇張、造作。



4. 了解客人的需要 → 聆聽、身體語言

- * 禮貌地詢問客人對規格的要求。
- * 細心聆聽客人的講解，記下要點（這將成為今後向他推銷的重點）。
- * 用身體語言
 - 將坐姿稍微傾向客人，表示你願意聆聽對方的說話。
 - 點頭，表示明白對方。
- * 營造一個輕鬆融合的氣氛，令客人感到自然舒服，您便會多些表達自己的意見。

5. 介紹適合的車型給客人 → 表現出有信心

- * 詳細講解規格表。
- * 重點介紹客人關心的地方。
- * 表現出有自信 - 說話時語氣堅定。
 - 與客人保持眼神接觸。
 - 熟悉車的性能、操作。
- * 若陳列室有該款汽車，邀請客人參觀。現場講解時，應在最佳的角度去觀看所講解的部份。
- * 當客人拒絕你時，可用以下方法解決：

(a) 將反對變成支持

- 即是將客人反對之理由變成購買之理由
- 例子：客人說：「五十鈴貨車的價錢太高了」
你答：「對，價錢是高了點，因為我們用最好的材料，最先進的科技，而舊車非常保值，絕對是物有所值。」

(b) 話題轉換法

- 聽到對自己不利的話，或當客人固執於不買的理由時，巧妙的將話題轉換。
- 例子：客人說：「這車的款式太舊。」
你答：「這並不太重要，搵食車最重要的是這車非常慳油，而且馬力及扭力強大，加上零件供應充足，隨處可以買到。」

(c) 否定法

- 針對猶豫不決的人，優柔寡斷的人
- 例子：客人說：「這車的性能不好」
你答：「你可能有所誤解，請看這資料比較一下吧，你就知道這車是最好的了」。語調越堅定，客人的信賴感強。

(d) 比例話法

- 在被拒絕時，就舉出：「某某大公司也使用我們的車輛，使工作能力倍增。」如此，客人覺得，既然那樣的大公司都通過，應該是可靠的了。
- 舉例時需注意：
 - i) 不可無中生有亂吹牛皮，必須實有其事。
 - ii) 態度要穩重誠懇，切不可傲慢張狂。

6. 誠意邀請客人試車

- * 如客人許可，可以預約客人去試車。
(因貨車很少有現貨供客人嘗試)
- * 試車開始時，向客人講解一些車內的基本設施，按鈕等等。
- * 然後由營業員把車輛駕駛示範，一路上要把車輛的優點重新再說一次，以加深顧客的印象，回程時讓客人將車輛駛回取車地點，以便他能體驗車輛的優越性能。

7. 誘導客人作出“買”的決定

- * 以時間壓力迫客人快下決定：
例子：「此項低息優惠計劃於此星期末結束。」
- * 自己假定客人購買，從而推動他作出“買”的決定，例如詢問客人有關車輛移交、承保等方面的選擇及安排。
- * 避免輕浮、誇大，免令對方反感。

8. 如何說再見

- * 如買賣在陳列室內進行，則營業員要親自送顧客到門口，替顧客開門，並握手道別。
- * 如駕車送客時，切記於抵達目的地後替客人開關車門，然後致謝，握手道別。

9. 簽車後跟進

- * 從顧客的手中一次過收取所需的資料，如身份證等。如顧客要安排車會時，更要向對方收取銀行資料如月結單、紅簿仔及供會記錄等料。
- * 取到資料後，切記要小心保存，勿遺失任何的文件，尤其是一切文件的正本為甚。

10. 交車

- * 如因有任何問題而無法準時交車，營業員應馬上以坦誠的心情去通知客戶，忌隱藏事實，顧左右而言他。
- * 在未前往交車前，營業員應對車作最後一次的檢視，測試車頭燈、空調系統、音響、車呔、車身，所有玻璃及一切電動操控的系統，以防有任何壞/失靈的毛病。

11. 售後服務

- * 交車後二星期，營業員應親自拜候客人，詢問車輛的運作情況。
- * 另外二個月後，再次去拜訪客戶，並提醒他關於車輛定期檢修的重要性。
- * 於每年顧客的生日，要寄上生日咭以對他的生意表示謝意。

車輛知識



馬力與扭力

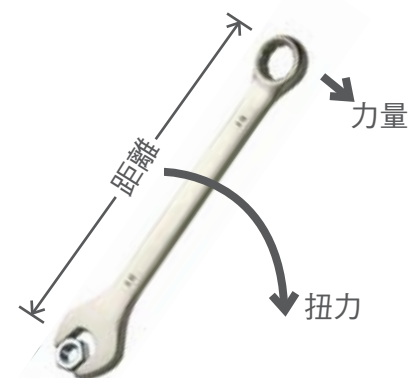
馬力

馬力之意思為發動機在一定時間裡所作的功能，一匹馬力即等於一秒鐘內將75千克之負荷提升一米所作的功能。

扭力

至於扭力，以一螺絲及扳手作例子，扭力等於轉動扳手所需要之力量乘以螺絲與力點之距離。

在貨車上是計算淨扭力，即發動機在正常操作狀態下，包括帶動風扇、水泵、油泵及發電機等所產生之扭力。



$$\text{扭力} = \text{力量} \times \text{距離}$$

馬力及扭力之量度

馬力及扭力之量度單位，共有三種：

1. 公制(PS)：
1 PS等於在1秒鐘內將75千克磅重之物體提升1米所作之功能
2. 英制(HP)：
1 HP等於在1秒鐘內將550磅重之物體提升1呎所作之功能
3. 國際單位(KW)：
1 KW等於在1秒鐘內作功能1000焦耳



換算表：

	公制	英制	國際單位
馬 力	(PS)	(HP)	(KW)
	1	0.986	0.735
	1.014	1	0.746
	1.360	1.340	1
扭 力	千克 / 米	磅 / 呎	牛頓 / 米
	1	7.23	9.81
	0.138	1	1.356
	0.102	0.737	1

淨值與總值之類別

JIS（日本工業標準）及DIN（德國工業標準）之標準來量度動力，其值是淨值，即是一標準發動機（裝有空氣過濾器）在正常操作狀態下，同時拖動著風扇、水泵、油泵、發電機等所量度出之動力。

以SAE（美國汽車工業學會）之標準量度動力，其值稱為總值，即是一標準發動機，沒有配備空氣過濾器，排氣系統及風扇、水泵、油泵及飛輪等，而量度出之動力，因這些配件會減少10 - 15%發動機動力，換言之，總值約高出淨值 10 - 15%。



馬力與扭力之關係

發動機的最佳表現是儘量得到最大扭力，而最大馬力是在需要最高速度時才達到，但普通營業車是很小機會高速行車，所以最大馬力很小使用到，當考慮發動機性能時，扭力是必入考慮之列。

無論如何，扭力 T 與馬力 PS 有直接關係，可參閱下列方程式（但必需以同一轉數之發動機以計算）：

$$PS = T (\text{千克 / 米}) \times RPM (\text{發動機轉數}) / 716.2$$

$$\text{或 } T (\text{千克 / 米}) = 716.2 \times PS / RPM (\text{發動機轉數})$$



安裝車斗長度的計算方式

量度單位

OAL = 總長度，NOAL = 加長度，WB = 軸距，FOH = 前懸垂，
ROH = 後懸垂，NROH = 最大後懸垂；
AA = 頭泵把至可裝斗位置，AB = 人情架* + 車斗總長度

*人情架的尺寸是因應不同車斗商而有所差異，詳情必須與車斗商溝通



1. 兩軸貨車 4 X 2 ; N-系列, F系列

標準車斗計算法：

$$AB = OAL - AA$$

加長車斗計算法：

最大後懸垂計算法：

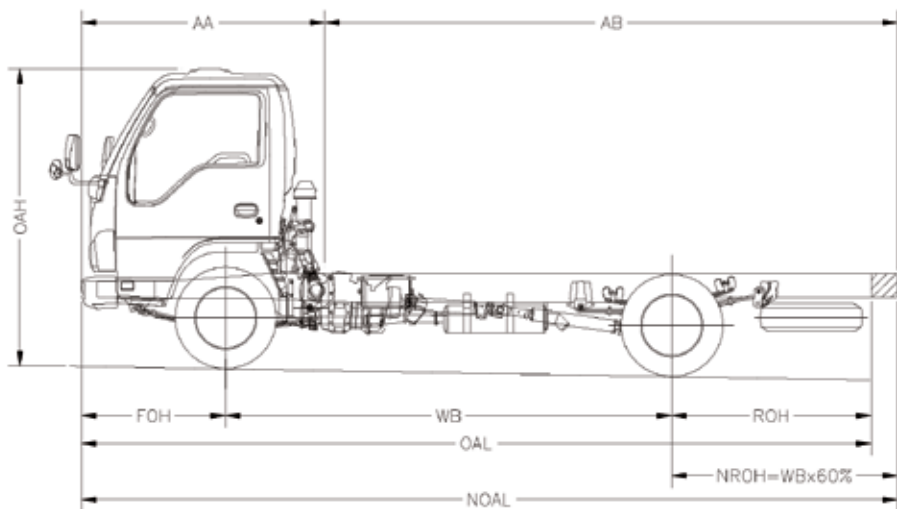
$$NROH = (WB \times 60\%) - ROH$$

加長後車身總長度

$$NOAL = FOH + WB + NROH$$

加長車斗總長度

$$AB = NOAL - AA$$



2. 三軸貨車 6 X 4 C-系列

標準車斗計算法：

$$AB = OAL - AA$$

加長車斗計算法：

最大後懸垂計算法：

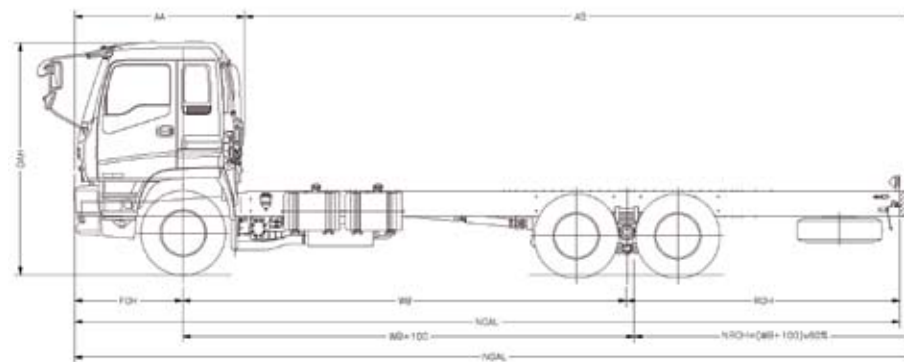
$$NROH = (WB + 100) \times 60\%$$

加長後車身總長度

$$NOAL = FOH + WB + 100 + NROH$$

加長車斗總長度

$$AB = NOAL - AA$$



3. 四軸貨車 8 X 4 C-系列

標準車斗計算法：

$$AB = OAL - AA$$

加長車斗計算法：

最大後懸垂計算法：

$$NROH = (WB + 100) \times 60\%$$

加長後車身總長度

$$NOAL = FOH + WB + 100 + NROH$$

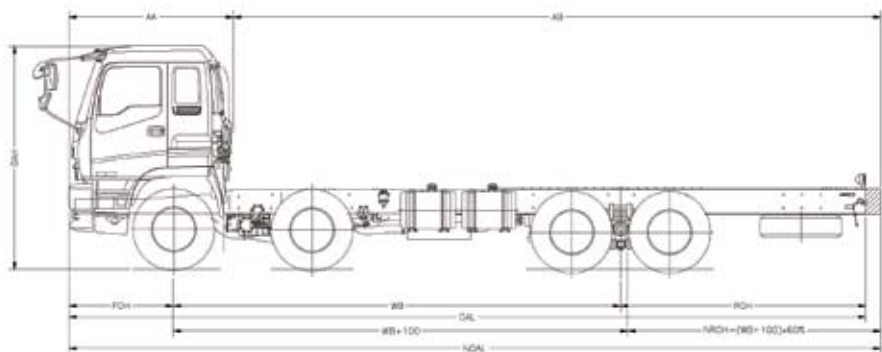
加長車斗總長度

$$AB = NOAL - AA$$



載貨方法

正確做法及不正確做法



香港法定車輛尺寸

車輛種類	全長度	全寬度	全高度
單層巴士	12.0米	2.5米	3.5米
輕型貨車	10.0米	2.5米	3.5米
中型貨車	11.0米	2.5米	4.6米
重型貨車			
整體式	11.0米	2.5米	4.6米
掛接式	16.0米	2.5米	4.6米
特別用途車輛	12.0米	2.5米	4.6米

	正確做法	不正確做法
貨物堆放	(1) 在車斗或貨斗中平均分配 (2) 較重的貨物放在下面 (3) 較重的貨物應放在近中間縱線 (4) 貨物超過駕駛室車頂的高度，不應多過駕駛室車頂至地面高度的四分之一，特別設計的密封車輛除外	(1) 貨物分佈不平均，令前或後單一車軸負荷過量 (2) 貨物堆得太高，會影響車輛的穩定性 (3) 盒子整齊排列，會降低貨物的穩定程度
運載大量及鬆散貨物	使用特別設計車輛，須有適當布篷密封及不可高過側欄板和後欄板。鬆散的物料必須鋪平	只用夾板等加高車身，任由貨物隨意堆放

	正確做法	不正確做法
貨物太長	應採用有同樣適當長度的貨車及平放於車內	斜放伸出車外 (1) 會因貨車尾部制阻力不足，容易滑後 (2) 車軸負重分佈不平均
在斜路起卸貨物	(1) 司機把車泊定時，應把手掣拉盡 (2) 把前輪扭向路邊 (3) 關掉引擎後，應入一波 (4) 用木或鐵的楔子放在駕駛室內 (5) 司機應盡可能留在駕駛室內	(1) 拉上手掣，但任由引擎繼續開動 (2) 司機離開駕駛室，沒有檢查是否已做好安全措施 (3) 用磚塊或其他容易碎裂的物體代替木或鐵的楔子
貨車停泊	(1) 停泊在指定的貨車停泊位中 (2) 如目的地沒有適當的停車位置，可利用人手或手推車來往目的地與泊車地點之間	(1) 停泊在行人路上，這樣會阻礙行人往來及損壞行人路 (2) 貨車一邊泊在行人路，另一邊泊在馬路上，同樣會損壞行人路及阻礙行人往來



交通法例

1. 有關車輛載貨的法例列載如下：

- (i) 香港法例第374章道路交通條例，（道路交通條例）
- (ii) 道路交通（車輛構造及保養）規例，（車輛構造及保養）
- (iii) 道路交通（交通管制）規例，（交通管制）
- (iv) 道路交通（車輛登記及領牌）規例，（車輛登記及領牌）
- (v) 定額罰款（刑事訴訟）規例，（定額罰款）

2. 道路交通條例第109條授權運輸署署長制訂車輛載貨守則，並規定守則用作證明是否有觸犯任何一條有關的規例。但不遵守該守則本身是違法。



3. 有關法例的重點簡列如下，但貨車業人士應查閱有關的條款或規例，以便知道確切的字眼：-

(i) 貨車必須：-

- (a) 四輪觸地，附有可收縮車軸的車輛除外 車輛構造及保養第13條
- (b) 兩旁髹有認可車輛總重以及最高認可軸重 車輛構造及保養第79、82條
- (c) 如果認可車輛總重超過5.5公噸，車尾必須有適當標記 車輛構造及保養第118、119、120條
- (d) 除非獲運輸署署長批准，否則不得在駕駛室頂或車輛其他部份安裝黃色閃燈 車輛構造及保養第111條
- (e) 不得供作會危及任何人或損壞財物的用途 交通管制第58條
車輛登記及領牌第54條

(ii) 車輛載貨情況：-

- (a) 車輛傳至地面的重量不可超過：-
 - 4.5公噸（單一車輪）
 - 9公噸（附有兩個單胎車輪的車軸）
 - 10公噸（附有兩個雙胎車輪的車軸）
 - 11公噸（附有兩個以上車輪的車軸）
 車輛構造及保養第14條

(b) 不可超過車輛的認可總重或者車軸的認可總重 交通管制第54條
車輛構造及保養第7條
車輛構造及保養 附表二

(c) 除非持有適當的許可證，否則貨物：-

- 不可伸出車頭超過1.5米
- 不可伸出車尾超過1.4米

(d) - 車輛連同貨物總闊度不可超過2.5米
- 距離地面高度不可超過4.6米 交通管制第55條

(e) 貨物重量、分佈或包裝，不可對任何人造成危險，或者損壞道路 交通管制第58條

(iii) 貨物：-

(a) 如果伸出車外，後面必須掛有不少於1平方米的紅旗，如果在晚上或者能見度低的環境，貨物前面兩旁須有白燈，後面最末端須有紅燈 交通管制第56條

(b) 必須妥當地固定 交通管制第57條


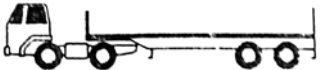
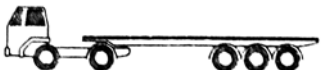



(c) 不可放在車尾圍板上 交通管制第57條

(d) 不可接觸到地面 交通管制第57條



正確載重量

下面將會介紹組合掛接式車輛（拖頭）的最高合併總重量，供大家作為參考之用：

掛接式車輛的類別	車軸間的 間距（公尺）	最高合共 總重量	
兩軸拖頭 + 單軸拖架	小於 2.1	20公噸	
兩軸拖頭 + 單軸拖架	最小為 2.1	22公噸	
兩軸拖頭 + 單軸拖架	最小為 3.1	24公噸	
兩軸拖頭 + 兩軸拖架	小於 2.9	24公噸	
兩軸拖頭 + 兩軸拖架	最小為 2.9	26公噸	
兩軸拖頭 + 兩軸拖架	最小為 3.1	29公噸	
兩軸拖頭 + 兩軸拖架	最小為 3.6	32公噸	
兩軸拖頭 + 兩軸拖架	最小為 4.0	34公噸	
兩軸拖頭 + 三軸拖架	最小為 4.2	38公噸	
三軸拖頭 + 單軸拖架	小於 2.0	22公噸	
三軸拖頭 + 單軸拖架	最小為 2.0	24公噸	
三軸拖頭 + 單軸拖架	最小為 2.7	26公噸	
三軸拖頭 + 單軸拖架	最小為 3.0	28公噸	
三軸拖頭 + 單軸拖架	最小為 4.0	30公噸	
三軸拖頭 + 單軸拖架	最小為 4.4	32公噸	
三軸拖頭 + 兩軸拖架	小於 2.0	24公噸	
三軸拖頭 + 兩軸拖架	最小為 2.0	26公噸	
三軸拖頭 + 兩軸拖架	最小為 2.3	30公噸	
三軸拖頭 + 兩軸拖架	最小為 3.2	34公噸	
三軸拖頭 + 兩軸拖架	最小為 4.0	38公噸	
三軸拖頭 + 三軸拖架	最小為 4.7	40公噸	
三軸拖頭 + 三軸拖架	最小為 5.2	42公噸	
三軸拖頭 + 三軸拖架	最小為 5.7	44公噸	



運輸署各辦事處電話

車輛及駕駛人士牌照事項	電話號碼	傳真號碼
運輸署總部	2804 2600	2824 0433
牌照資料（24小時互動話音熱線）	2804 2600	
香港牌照事務處	2804 2636	2804 2599
九龍牌照事務處	2150 7728	2782 0153
觀塘牌照事務處	2775 6835	2348 2150
沙田牌照事務處	2606 1468	2691 1242
公共車輛（牌照服務）		
非專營公共巴士	2804 2574	2865 1227
非專營私家巴士	2804 2450	2865 1227
公共小巴	2804 2500	2865 1227
私家小巴及出租汽車	2804 2263	2865 1227
的士	2804 2450	2865 1227
過境服務分組	2543 2114	2542 1933
車輛號碼拍賣	2804 2600	3101 5561
違例駕駛記分	2804 2600	2143 6194
車輛記錄	2867 4691	2525 7596
駕駛執照記錄	2804 2596	2865 3475
車輛檢驗（損壞車輛）	2867 4692	2525 7596
駕駛考試	2771 7723	2384 9173
交通及運輸運作事務		
政府熱線	1823	
市區辦事處（港島區）	2804 2600	2824 0399
市區辦事處（九龍區）	2804 2600	2397 8046
新界區辦事處	2804 2600	2381 3799
文通投訴組服務投訴熱線 （辦公時間以外提供留言服務）	2889 9999	
運輸及房屋局查詢電話	2189 2189	
路政署查詢電話	2926 4111	
警務處	2527 7177	

合眾汽車有限公司

總辦事處：	電話	圖文傳真
九龍彌敦道771-775號栢宜中心12樓	2397 1818	2397 1411

五十鈴陳列室：	電話	圖文傳真
九龍旺角砵蘭街402-406號東盛大廈地下	2397 2323	2397 2525
新界元朗建德街53-55號地下	2476 6276	2474 4389

大昌行汽車服務中心

上水服務中心

地址：上水彩暉街6號珍寶廣場地下B1-B23

聯絡電話：2672 2625

圖文傳真：2796 7908

元朗服務中心

地址：新界元朗康業街1號

聯絡電話：2479 0111

圖文傳真：2473 0025

鴨脷洲服務中心

地址：香港鴨脷洲利南道111號

聯絡電話：2808 6666

圖文傳真：2873 3720



香港24小時緊急支援服務熱線：(852) 2672 2625



中國24小時緊急支援服務熱線：(86) 133 0230 9293



ISUZU