

2023 年度湖南省“楚怡杯”职业院校技能竞赛 赛项规程

一、赛项名称

1. 赛项名称：汽车营销
2. 赛项组别：中职组
3. 赛项归属：交通运输类

二、竞赛内容

汽车营销中职组赛项设置包括：汽车展厅销售、汽车服务接待、汽车配件管理和汽车网络营销四个模块，全部按照企业岗位技能考核要求标准设定，体现汽车营销专业的教学目标。

1. 汽车展厅销售

此模块按照真实工作情境进行，设置销售店销售展厅这一典型工作场景，选取某新车销售这一核心业务为主线，要求选手依据岗位职责及任务情况完成：电话邀约、销售接待、需求分析、车型介绍、保险推介、精品推介、金融推介、异议处理、试乘试驾、报价成交和车辆交接等环节作业，新车销售过程中利用汽车销售管理系统进行业务信息登记和处理作业。

2. 汽车服务接待

此模块按照真实工作情境进行，选取 4S 店服务顾问这一典型工作岗位，设置了常规保养接待这一典型工作任务，要求选手依据岗位职责及任务情况完成：礼迎顾客、环车检查、车辆问诊、需求分析、增项推荐、项目确认、增项确认、交车准备、车辆验收、核单结账、礼送顾客和电话回访等环节作业。

3. 汽车配件管理

此模块按照真实工作情境进行，选取配件管理员这一典型工作岗位，设置 4S 店配件库房这一典型工作场景，具体设计了货位调整、配件出库、配件采购、配件入库、配件索赔和配件盘点等工作环节和任务。要求选手作为库管员完成货位调整、配件入库、配件采购、配件索赔、配件出库和配件盘点等作业任务。

4. 汽车网络营销

此模块按照真实工作情境进行，选取销售店市场专员这一典型工作岗位，根据客户信息进行分析，设计汽车网络营销广告这一典型工作任务，选手需根据客户信息定位，完成市场活动网络推广宣传作业，包括：客户信息分析、H5 宣传页面信息规划设计、宣传元素选择、风格与动画设计等。

三、竞赛方式

个人赛

四、竞赛时量

竞赛总时量 240 分钟，分配如下：

序号	模块名称	时 长
模块一	汽车展厅销售	60 分钟
模块二	汽车服务接待	60 分钟
模块三	汽车配件管理	60 分钟
模块四	汽车网络营销	60 分钟

五、名次确定办法

以竞赛总成绩从高到低排序确定名次，不设并列名次。总成绩相同时，以汽车展厅销售模块成绩高者列前，总成绩和汽车展厅销售模块成绩仍然相同时，以汽车服务接待模块成绩高者列前。

六、评分标准与评分细则

1. 评分标准

满分 100 分，四个模块权重如表 6-1 所示。每个模块的得分由业务系统作业评分和现场裁判评分构成，其中业务系统作业占 30%，现场裁判占 70%，业务系统作业评分由系统自动生成，现场裁判评分依据评分细则给出。

表 6-1 各模块成绩权重

序号	模 块	分 值	权 重	总分
1	汽车展厅销售	100 分	30%	100
2	汽车服务接待	100 分	30%	
3	汽车配件管理	100 分	20%	
4	汽车网络营销	100 分	20%	

2. 评分细则（详见表6-2至6-5）

表 6-2 汽车展厅销售模块评分标准

评分项	得分条件		分值
情意面 (职业操守) (作业态度) 15 分	能进行工位 7S 操作 (4 分)	整理、整顿，实操过程使用工具及物料分类摆放	1
		清理、清洁，实操结束打扫工位	1
		素养、耗用物料节约使用	1
		安全，安全操作仪器设备	1
	能进行设备和工具安全 检查 (3 分)	检查作业所需要的工具设备是否完备	1
		检查作业环境是否配备灭火器	1
		检查车辆配备是否完备	1
	能遵守商务礼仪规范 5 分)	正确穿着工作制服	1
		正确进行名片的呈递	1
		作业过程中与客户交谈语气、语速适中	1

		正确做好个人卫生及形象	1
		正确进行电话礼仪，包括打电话、挂电话等	1
	能进行工具准备及过程规范（3分）	作业过程中工具不掉落	1
		作业过程中操作规范	1
		作业过程证件、资料不落地	1
技能面 (应用技能) (操作技能) 作业面 (服务作业) (建档作业) (流程作业) 信息面 (信息录入) (资料应用) (资讯检索) 分析面 (需求分析) (异议分析) 75分	正确电话邀约客户到店看车（3分）	查询业务系统	1
		查看邀约客户信息	1
		正确拨打电话进行邀约	1
	正确礼迎并接待到店客户（5分）	准备接待客户所需资料	1
		在接待台站立并主动迎接客户	1
		欢迎客户进店并正确进行自我介绍	1
		正确引导客户入座并提供客户所需饮品	2
	正确了解客户购车需求（9分）	正确询问客户购车需求	3
		正确向客户介绍意向车型的配置信息及图片	5
		通过与客户洽谈记录客户需求信息	1
	正确进行六方位环车介绍（13分）	正确进行车辆六个方位介绍	13
	正确与客户进行购车需求确认（2分）	正确复述客户意向车型和购车用途	2
	正确完成报价成交及一条龙服务（10分）	再次确认客户所选车型及配置	2
		正确为客户进行报价	2
		合理为客户推荐一条龙服务及其他增值服务	4
		正确制作销售订单并签字确认	2
	正确处理客户异议（18分）	正确解答客户在环车介绍过程中的提问 1	3
		正确解答客户在环车介绍过程中的提问 2	3
		正确解答客户在环车介绍过程中的提问 3	3
		正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问 1	3
		正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问 2	3
	顾客模拟试驾(8分)	试驾手续模拟办理	2
		顾客模拟试驾，销售顾问话术展示	6
	正确完成销售收款并送别客户（2分）	正确引导客户进行财务收款并出具发票	1
		正确礼送客户	1
	准备新车交付资料及车辆（2分）	准备交车所用手续资料	2
	正确预约客户到店交车并完成交车(3分)	致电客户，预约交车时间	1
交接车辆手续及车辆并礼送客户		2	
其他能力	车辆介绍技术上的专业性	2	

10 分	整体顺畅度及表现力	3
	能正确使用车辆资料，能正确使用台式电脑及业务系统	3
	正确使用打印机，正确使用服务物料，如纸杯等	2
总分		100

表 6-3 汽车服务接待模块评分标准

评分项	得分条件		分值	
情意面 (职业操守) (作业态度) 12 分	能进行工位 7S 操作 (3 分)	整理、整顿，实操过程使用工具及物料分类摆放	1	
		清理、清洁，实操结束打扫工位	1	
		素养、节约、安全，节约使用物料，确保物料设备安全	1	
	设备和工具安全 检查 (3 分)	检查作业所需要的工具设备是否完备	1	
		检查作业环境是否配备灭火器	1	
		检查车辆配备是否完备	1	
	商务礼仪 规范 (4 分)	注重个人形象，正确穿着工作制服	1	
		正确进行名片呈递	1	
		作业过程中与客户交谈语气、语速适中	1	
		正确进行电话礼仪，包括打电话、挂电话等	1	
	操作过程 规范 (2 分)	作业过程中工具、证件等不掉落	1	
		作业过程中操作规范	1	
	技能面 (应用技能) (操作技能)+ 作业面 (服务作业+ 流程作业)+ 信息面 (信息记录) (资料应用) (资讯检索) + 分析面 (异议分析) 80 分	礼迎客户 (4 分)	引导顾客停车，帮顾客开门，礼貌请顾客下车	2
			适当赞美顾客，适当推销自己和企业	2
环车检查 (15 分)		请顾客出示行驶证和车钥匙，提醒顾客取走贵重物品，记录基本信息	1	
		记录座椅位置，按照规定顺序套好六件套并说明六件套的作用	1	
		检查驾驶室，唱检仪表信息并记录	2	
		唱检其他信息并记录	1	
		检查左前方，唱检左前门、左前翼子板，左前轮胎等主要项目和结果，并记录	1	
		检查正前方，唱检机舱盖、进气栅格、保险杠并记录	1	
		打开机舱盖唱检内部主要项目和结果，并记录	2	
		检查右前方，唱检右前门、右前翼子板，右前轮胎等主要项目和结果，并记录	1	
		检查右后方，唱检右后门、右后翼子板，充电口，右后轮胎等主要项目和结果，并记录	1	
		检查正后方，唱检后备箱盖、后保险杠等主要项目和结果，并记录	1	
		打开后备箱盖检查后备箱内部主要项目和结果，并记录	2	
检查左后方，唱检左后门、左后翼子板，左后轮胎等主要项目和结果，并记录	1			

	车辆问诊与需求分析 (10分)	发现车辆缺陷, 建议增补或修复, 并请客户签字	2
		环车检查时, 在适当时候询问顾客车辆使用状况及存在问题, 并做好记录(车辆问诊)	3
		环车检查时, 在适当时候询问顾客车辆保养后的使用打算, 并做好记录(需求分析)	3
		接车时体现服务特色、体现专业性人文关怀, 进行使用与保养说明	2
	增项推荐 (3分)	根据问诊情况, 专业地推荐维修服务增项, 并作项目简介和价格预估	1
		根据用车打算, 分析顾客需求, 专业地推荐精品服务增项, 并作项目简介和价格预估	1
		挖掘潜在需求, 提供专业建议, 专业地推荐特色服务增项, 并作项目简介和价格预估	1
	项目确认 (4分)	应用引导礼, 引导顾客到维修服务接待台落座; 为客户提供三种以上饮品供选择, 并礼貌地递送	1
		确认顾客基本信息, 请客户确认签字本次保养项目; 维修、精品、特色服务项目, 并预估价格和时间	2
		询问顾客电话, 引导顾客到休息室落座, 提供饮料, 并简要介绍功能分区, 说明一小时进度跟进汇报、增项维修确认说明	1
	增项沟通 (2分)	向客户解释在车间实际检查中发现的需要维修的内容, 就是否维修征求顾客意见, 确认增补项目; 并请顾客签字确认	2
	交车准备 (2分)	对竣工车辆自检, 准备好交车相关物品, 通知客户可以交车	2
	车辆验收 (8分)	礼貌规范地邀请客户查看竣工车辆, 陪同客户顺时针方向查看	1
		向客户解释常规保养项目; 告知已为其洗车, 让客户满意	1
		向客户解释维修服务项目、精品服务项目, 让客户满意	1
		打开机舱进行项目说明	1
		打开后备箱进行项目说明	1
		旧件展示并询问处理方式	1
		交车时体现服务特色, 提醒顾客关注微信, 体现专业性人文关怀, 对车辆在使用、维护、安全、充电等方面的注意事项进行简要说明	2
	核单结账 (4分)	陪客户至维修服务接待台落座, 针对向客户解释并核对常规、维修、精品、特色收费项目, 尊重客户的知情权, 消除在价客户格上的疑虑, 让客户明白消费、满意而归	2
		礼貌地请客户核对结算单, 并在结算单上签字	1
		陪同客户至收银处, 礼貌地请客户按结账、付款、交接发票和出门证	1
	礼送顾客 (3分)	当面取下车辆防护用品, 向顾客建议下次保养时间, 并征得顾客同意, 张贴保养提醒贴	1
向顾客解释回访的目的, 征求并确认回访时间, 规范礼貌地引导顾客上车		1	

		感谢顾客光临，礼貌地询问对于本次服务的满意程度，并与顾客道别，行目送礼目送顾客开车远去	1
	异议处理 (20 分)	正确解答客户在接车过程中的提问 1	3
		正确解答客户在接车过程中的提问 2	3
		正确解答客户在接车过程中的提问 3 及追问	4
		正确解答客户在交车过程中的提问 1	3
		正确解答客户在交车过程中的提问 2	3
		正确解答客户在交车过程中的提问 3 及追问	4
	电话回访 (5 分)	自我介绍，说明来电缘由	1
		礼貌询问车辆保养情况	1
		解答客户异议	3
工具及设备使用能力 8 分	岗位所需工具设备的使用能力 (8 分)	正确使用服务物料	1
		能正确使用店内服务政策	1
		单据填写完整正确	6
总分			100

表 6-4 汽车配件管理模块评分标准

评分项	得分条件		分值
情意面 (作业安全) (职业操守) 15 分	能进行工位 7S 操作 (2 分)	整理、整顿, 实操过程使用工具分类摆放	1
		作业完成后对工具进行复位	1
	能进行设备和工具安全 检查 (3 分)	检查作业所需要的工具设备是否完备	1
		检查作业环境是否符合规范	1
		检查作业环境是否配备灭火器	1
	能进行配件防护操作 (7 分)	佩戴手套拿取配件	3
		根据配件特性正确佩戴手套	3
		检查配件后放回原包装	1
	能进行三不落地操作 (3 分)	作业过程做到工具不落地	1
		作业过程做到配件不落地	1
		作业过程做到货位标签不落地	1
	技能面 (应用技能) (操作技能) + 作业面 (货位调整作 业) (出库作业) (入库作业) (盘点作业) (索赔作业) + 信息面 (信息录入) (资料应用) (资讯检索) + 分析面 (诊断分析) (质量分析) 75 分	配件货位整理 (8 分)	按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”、货架分区、系统分类的仓储原则摆放配件
对货架上放置错误的配件进行调整			2
配件出库作业流程 (18.5 分)		正确读取领料单信息	2
		根据领料单建立领料出库单	1
		正确识别出库物料并备货	3
		按规范取物原则取放物料	3
		正确按照领料单次序逐项清点物料	2
		正确唱检点验结果	3.5
		正确向领料人说明本次出库情况	1
		根据出库情况进行单据确认	2
		留存单据	1
配件采购作业流程 (16 分)		正确鉴别样件质量	3
		正确唱检鉴别结果	3.5
		向供应商打电话进行询价、议价	2
		询价、议价话术恰当	3
		综合质量、价格等多方因素敲定供应商	2.5
		根据库存预警情况建立采购单	1
		留存单据	1
配件入库作业流程 (18.5 分)		正确读取采购单、装箱单信息	2
		正确对比装箱单进行到货签收	1
		正确按照装箱单次序逐项清点货物	3
	正确唱检点验结果	3.5	

		正确与送料人说明到货情况	1
		根据入库情况进行单据确认	2
		根据采购单建立采购入库单	1
		正确读取采购入库单信息	2
		正确放置入库配件	2
		留存单据	1
	配件索赔作业流程 (8分)	正确判断损坏配件是否属于索赔件	1
		正确对索赔件进行拍照记录并拷贝照片	3
		正确填写索赔标识	2
		妥善放置索赔件	2
	配件盘点作业流程 (6分)	建立盘点单	1
		对照纸质单据盘存并记录盘库情况	1
		正确唱检盘点配件情况	4
问题处理及工具及设备的使用能力 10分	领料单问题处理		2
	装箱单问题处理		4
	能正确使用码货车		2
	能正确使用打印机		2
总分			100

表 6-5 汽车网络营销模块评分标准

评分项	得分条件		分值
情意面 (作业安全) (职业操守) 15分	能进行工位 7S 操作 (2分)	整理、整顿, 实操过程使用工具分类摆放	1
		清理、清洁, 实操结束打扫工位	1
	能进行设备和工具安全检查 (2分)	检查作业所需要的工具设备是否完备	1
		检查作业环境是否配备灭火器	1
	能遵守商务礼仪规范 (4分)	正确做好个人卫生及形象	2
		仪表端庄, 表情和蔼可亲, 自然真诚, 姿态大方	2
	能进行职业风采展现 (7分)	语速适中, 语句流畅	2
		语言组织逻辑清晰	2
		陈述时间分配合理、控制得当	2
		肢体语言表达准确, 通过手势进行介绍引导	1
技能面 (应用技能) (操作技能) + 作业面 (操作作业) (设计作业)	活动主题 (4分)	H5 主题符合策划方案宣传主旨	2
		H5 主题符合产品调性	1
		H5 整体设计风格与活动主题风格相契合	1
	车辆卖点 (10分)	H5 展示活动车型	1
		正确提取车型宣传图片	4

+ 信息面 (信息录入) (资料应用) (资讯检索) + 分析面 (主题分析) (车型分析) 70 分		正确提取车型介绍文案	2	
		车型描述内容简练, 简单易懂	1	
		H5 凸显车型亮点, 能有效传达产品特色	1	
		H5 车型亮点展现方式新颖独特	1	
	客户利益 (6 分)		H5 展现活动优惠力度	1
			H5 展现车型报价	1
			H5 展现活动礼包	1
			客户利益信息明确, 吸引客户参与	3
	活动详情 (6 分)		H5 展现活动流程	1
			H5 展现活动具体介绍	1
			H5 展现活动特色项目	3
			活动信息简洁凝练	1
	邀约留资 (3 分)		H5 能够进行活动邀约	1
			邀约留资, 有效获取客户反馈信息	2
	活动要素 (4 分)		活动要素提取正确	1
			H5 展现活动要素齐全, 具有引导性	3
	背景甄选 (1 分)		背景选图配色方案合理	1
	背景甄选 (1 分)		H5 背景营造与品牌调性相符的格调、契合活动主题	1
	交互体验 (2 分)		页面设计动画效果	1
			动画效果简明有序	1
	交互体验 (1 分)		动画效果流畅不拖沓	1
	音乐 (4 分)		正确为 H5 广告进行配乐	1
			正确分析 H5 配乐是否符合主题要求	2
			背景音乐与场景相融合, 能为场景服务, 与整体风格相辅相成	1
	视觉设计 (3 分)		页面构图美观、颜色搭配合理	1
			H5 页面图文并茂	1
			字体清晰美观有特点	1
整体效果集成评价 (13 分)		H5 内容结构完整	1	
		H5 页数饱满, 符合竞赛规则	1	
		正确分析 H5 风格是否符合主题要求	2	
		H5 整体配色、语言、素材等风格统一	2	
		H5 内容原创、设计独特, 富有吸引力	3	
		H5 所发布信息是否符合宣传要求	2	
设计汇报 (12 分)		具有营销创意	2	
		正确讲解活动主题	2	
		正确讲解目标车型	2	

		正确讲解活动信息	2
		H5 广告设计逻辑讲解清晰	2
		H5 广告设计创新点抓取准确	1
		H5 广告定位准确，主题突出	1
		H5 广告内容选取描述充分、合理	1
		H5 广告文案内容页面分布设计阐释充分、合理	1
工具及设备的使用能力 10 分	能正确使用汽车网络营销 H5 制作教学系统		5
	能正确使用多媒体一体机		3
	能正确使用系统内资料库		2
表单填写与报告的汇报能力 5 分	吐字清晰		1
	语句通顺		1
	无错别字		2
	汇报用词准确、恰当		1
总分			100

七、赛点提供的设施设备仪器清单

按照国赛规程规定，依据湖南省赛点的实际情况提供竞赛器材清单，如下表所示。

表 7-1 汽车展厅销售赛场器材清单

序号	设施设备	数量	使用项目
1	某品牌汽车	1	产品介绍
2	洽谈桌椅（1桌3椅）	1	需求分析、商务洽谈
3	工位桌椅（1桌2椅）	2	收银工作台、销售工作台
4	评委桌椅（3桌3椅）	1	裁判打分桌椅
5	接待台	1	接待客户到店
6	打印机	1	打印销售订单、发票
7	物料桌	1	放置交车资料、销售工具等
8	饮品桌	1	放置饮品和托盘
9	精品货架	1	放置及展示精品
10	资料架（带车型资料）	1	放置车型宣传资料
11	电脑	1	汽车销售管理系统
12	汽车销售管理系统	1	业务操作软件
13	饮水机、饮料、托盘	1	为客户提供饮料
14	座机	1	客户邀约
15	装饰物料（花、水晶桌牌）	1	接待桌装饰
16	销售工具（名片、工作夹、签字笔）	1	辅助销售顾问开展销售工作
17	垃圾桶	1	放置垃圾
18	灭火器	2	安全物料
19	桌签（销售工位、评委席）	1	标记工位
20	计时器、秒表	1	比赛计时
21	平板电脑		选手使用
22	交车车辆手续(车钥匙、用户手册、质保手册、购车发票、完税证明、合格证复印件、登记证、行驶证、交强险保单、商业险保单)	1	新车交车准备物料

表 7-2 汽车服务接待模块赛场器材清单

序号	设施设备	数量	使用项目
1	某品牌汽车	1	环车检查
2	维修接待区桌椅 (1 桌 2 椅)	1	项目确认
3	收银台桌椅 (1 桌 2 椅)	1	结帐收银
4	模拟客户椅 (1 椅)	1	模拟客户休息
5	客户休息区桌椅 (1 桌 2 椅)	1	客户休息
6	物料桌	1	放置接车工具及资料
7	评委桌椅 (3 桌 3 椅)	1	裁判打分桌椅
8	饮品桌	1	放置饮品纸杯、抽纸等
9	座机	1	车辆保养回访
10	装饰物料 (花、水晶桌牌)	1	接待桌装饰
11	饮水机、饮料 (三种不同)、托盘	1	为客户提供饮品
12	精品货架	1	放置及展示精品
13	服务顾问作业工具 (名片、夹板、手套、六件套、相关工作表单等)	1	辅助服务顾问开展服务工作
14	垃圾桶	1	放置垃圾
15	灭火器	2	安全物料
16	工位电脑、打印机等	1	维修接待区布置
17	计时器、秒表	1	比赛计时
18	耳麦	3	选手使用
19	桌签 (维修接待工位、休息区、评委席)	1	标记工位
20	备用低压蓄电池充电设备	1	蓄电池充电用

表 7-3 汽车配件管理赛场器材清单

序号	设施设备	数量	使用项目
1	四梯四列货架	2	摆放考核配件
2	四梯一列货架	1	摆放危险品配件
3	配件	36 种	考核配件
4	配件索赔标签	5	指示配件摆放位置
5	货位标签	36	指示配件摆放位置
6	货架及分区标识牌	9	指示货架分区

7	危险品仓库标识牌	1	指示配件摆放位置
8	丝绸与麻布手套	1	移动配件
9	灭火器	2	场地消防安全
10	配件工具车	3	领料、码货、送料
11	照相机	1	破损件拍照
12	读卡器	1	传输照片
13	打印机 (A4 纸)	1	打印单据
14	工作夹	1	信息记录使用
15	工位电脑	1	汽车配件管理系统
16	汽车配件管理系统	1	业务操作软件
17	计时器、秒表	1	比赛计时
18	工位桌椅 (1 桌 1 椅)	1	放置工作电脑
19	评委桌椅 (3 桌 3 椅)	1	裁判使用
20	长条桌	2	摆放配件样件/索赔件存放
21	领料单	1	配件出库流程
22	装箱单	1	配件入库流程

表 7-4 客户管系管理与网络营销赛场器材清单

序号	设施设备	数量	使用项目
1	汽车网络营销 H5 制作系统	1	业务操作软件
2	工位电脑	1	汽车网络营销 H5 制作系统
3	评委桌椅 (3 桌椅)	1	裁判使用
4	工位桌椅 (1 桌 1 椅)	1	放置工作电脑
5	多媒体一体机	1	展示选手考核过程
6	灭火器	2	场地消防安全
7	计时器、秒表	1	比赛计时
8	耳麦	3	选手使用
9	1 米栏	1	圈定场地

八、选手须知

（一）选手自带工（量）具及材料清单

选手自行准备对应服装和工鞋，其他无需选手自带工具。

（二）主要技术规范及要求

1. 比赛用车。选用社会保有量大，产品质量可靠，安全与舒适性 系统配置得当，符合国五排放标准，在国内生产的主流乘用车型。
2. 比赛用配件。选用社会保有量大，通用性强的车型配件。
3. 比赛用软件。比赛用软件结合比赛用车企业大多使用的软件系统与企业实际工作岗位要求要完全一致，融入选手比赛流程，建议使用技术相对先进，通用性强，产品成熟度高且能满足比赛内容要求的产品。

（三）选手注意事项

1. 按赛项执委会要求时间和地点报到，竞赛过程中不准擅自离开赛场，否则以自动弃权处理；按照工作人员要求进行检录与抽签，进行一、二次加密。
2. 严格遵守竞赛规则和操作规程，尊重裁判和赛场工作人员，自觉维护赛场秩序。
3. 爱护竞赛设备设施，不得人为损坏。
4. 按统一安排提前熟悉竞赛场地，其他非参赛时间不得进入竞赛场地。
5. 进入竞赛场地时需佩带二次加密号并按要求着装，不允许携带通讯工具及一切非竞赛用具进入赛场。
6. 竞赛过程中，选手休息、饮水或去洗手间等所用时间，一律计算在竞赛时间内，饮用水由赛场统一准备；裁判宣布竞赛时间到，应立即停止答题和演练，不得拖延竞赛时间。
7. 如果选手提前结束竞赛，应向裁判员示意，竞赛终止时间由裁判员记录在案；竞赛完成后必须按裁判要求迅速离开赛场，不得在赛场内滞留。
8. 在比赛过程中使用计算机操作或填写信息时，应严格遵守操作规程。电脑出现故障时，选手应举手示意，由裁判视具体情况做出裁决。

4. 竞赛直播

1. 赛点提供全程无盲点录像。
2. 不提供现场观摩。

九、样题（竞赛任务书）

见附件

附件

2023 年度“楚怡杯”湖南省职业院校技能竞赛

中职组交通运输类汽车营销赛项

[时量：240 分钟，试卷号：]

(样卷)

竞 赛 任 务 书

场次号：_____ 机位号（工位号、顺序号）：_____。

年 月 日

模块一 汽车展厅销售模块赛卷样题

1. 竞赛内容

在某汽车 4S 店销售展厅完成某新车销售完整工作任务。

选手根据岗位职责及实际任务要求实现汽车展厅销售作业流程，主要包括电话邀约、销售接待、需求分析、车型介绍、保险推介、精品推介、金融推介、异议处理、试乘试驾、报价成交和车辆交接等环节，新车销售过程中利用汽车销售管理系统进行业务信息处理。

2. 选手任务

销售顾问高幸（选手）根据机载客户信息，查询并对客户王君进行电话邀约。告知客户展车到店，邀约来店看车；客户到店看车，高幸在展厅接待客户，并按照销售流程和操作规范完成本次销售作业，同时将特定信息填入系统中。主要任务如下：

(1) 电话邀约：根据系统查询指定客户信息，电话邀约客户到店看车。

(2) 展厅接待：客户到店，接待客户，使用规范礼仪与术语。

(3) 需求分析：了解顾客实际需求，以备有针对性地进行推介。

(4) 车辆介绍与异议处理：介绍车型并进行竞品车型的分析对比，解答客户异议，在全面介绍的基础上突出使用 FAB 法。

(5) 推荐一条龙服务项目：保险推介、精品推介、金融推介。

(6) 进行车辆价格的分析对比，解答客户价格异议，模拟试乘试驾，促成客户签订订单，并进行收款。

(7) 准备交车资料，并预约客户到店交车，完成交车流程。

(8) 作业操作过程中，及时准确地利用系统提供的信息资源，并填入对应信息内容。

模块二 汽车服务接待模块赛卷样题

1. 竞赛内容

2. 在某汽车 4S 店完成预约来店常规保养客户的接待工作任务。选手根据岗位职责及实际任务要求完成来店常规保养的客户接待工作，主要包括礼迎顾客、环车检查、车辆问诊、需求分析、增项推荐、项目确认、增项确认、交车准备、车辆验收、核单结账、礼送顾客、客户回访等环节。

3. 选手任务

4. 服务顾问高幸（选手）接待预约来店保养车辆的客户张华，高幸按照服务接待流程与规范进行接待作业，同时记录相关信息。主要任务如下：

(1) 礼迎顾客：快速热情接待到店客户。

(2) 环车检查：征得客户同意，与客户一起检查车辆外观与内饰，

并解答客户有关车辆的异议。

(3) 车辆问诊：在适当时候询问客户车辆使用状况及存在问题，进行5W2H车辆问诊，并做好记录。

(4) 需求分析：在适当时候询问客户车辆保养后的使用打算，并做好记录。

(5) 增项推荐：根据车辆缺陷与客户需求推荐增项。

(6) 项目确认：与客户确认常规保养项目、预估价格和时间。

(7) 增项确认：与客户确认在车间实际检查中新发现的需要维修的内容。

(8) 交车准备：对竣工车辆自检，并准备好相关表单、车钥匙及行驶证等。

(9) 车辆验收：邀请客户查看竣工车辆，展示车辆保养成果。

(10) 核单结账：向客户说明收费情况，并消除客户价格疑虑；引导至收银结账。

(11) 礼送顾客：征求并确认回访时间，规范礼貌送别客户。

(12) 客户回访：电话回访客户车辆保养情况并解决客户疑虑。

模块三 汽车配件管理模块赛卷样题

1. 竞赛内容

在某汽车4S店配件库房完成配件进、销、存完整工作任务。

(1) 比赛现场设置有四梯四列货架两个、四梯一列货架一个，分别为A、B、C货架，A货架距离选手工作台较近，放置常用配件。B货架宽度为A货架两倍，纵向划分为发动机、底盘、电器(或车身)、新能源专用件四个系统分区，放置非常用配件。C货架为四梯一列放置危险品配件。同时，设置索赔配件指定区域。

(2) A货架设有16个货位、B货架设有16个货位，C货架设有4个货位，货位号已标明。

(3) 比赛用配件36种，其中16种常用件，16种非常用件(每个系统各4种)，4种危险件。部分配件已经被打乱放置在货位上。

(4) 新建配件1种，分3个厂家提供的样件及厂家资料。

(5) 工作电脑、照相机、工作单据、手套等放置在工作台上。

(6) 领料车1辆、送料车1辆，码货车1辆。

2. 选手任务

在4S店配件库房内，库管员高幸(选手)依次完成货位调整、配件出库、配件采购、配件入库、配件索赔和配件盘点操作任务，操作的信息内容需合理利用汽车服务管理考核系统来进行。具体任务如下：

(1) 配件货位整理

对货架上的配件按照配件仓储管理原则和系统分类进行调整,根据货架上方的标识,将同一系统的配件规整至同一纵列。调整后记录所调货位,对系统内配件信息中的货位信息进行修改。

(2) 配件出库

领料人推车上前,递送领料单。根据领料单建立领料出库单并打印,进行备货,备货后拿至领料人开箱点验。易损件或包装破损的配件需开箱点验、唱检。如有未交付的配件需说明原因。双方确认签字,保存相关单据。

(3) 配件采购

查看工位上摆放的样件和供应商信息卡。查询配件编码,新建配件信息卡,根据供应商信息卡新建供应商档案,甄别配件质量,并查看厂家提供的配件描述信息,完成订货询价单的建立。并根据从不同平台不同经销商处获得的配件品牌信息、价格信息、优惠条件信息、配送信息对比分析择优选择,确定供应商。再结合配件预警情况,建立采购单,打印单据并留存。

(4) 配件入库

送料人将采购的到货配件送至库房,库管员对照装货单比对件数、初检外包装,进行进行到货签收,如发现问题需与送料人沟通,说明问题,双方签字确认。接下来对照采购单据完成点货、验货,对配件外包装、配件质量进行检查,整个操作过程需唱检结果。在系统平台中新建采购入库单,正确放置配件。

(5) 配件索赔

对索赔件进行拍照,拷贝照片,完成索赔申请单的提交。标识索赔件,放入指定位置。

(6) 配件盘点

根据盘点需求建立盘点单并打印,对照纸质单据盘存,记录盘点结果并唱检。完成后在系统中录入盘点结果,根据盘点结果进行报损、盈亏出入库操作。

模块四 汽车网络营销模块赛卷样题

1. 竞赛内容

在某汽车销售店市场部完成 H5 页面设计宣传完整工作任务。

赛项设置网络营销这一典型工作情景。汽车市场专员高幸(选手)根据岗位职责及任务情况完成汽车网络市场推广过程中涉及的客户信息分析、车辆信息分析、汽车网络营销方案设计制作、作品展示等环节。

2. 选手任务

(1) 选手根据现场裁判提供的客户信息和车辆信息,分析客户定

位以及车辆特点。

(2) 使用网络营销策略和方法进行方案初步设计，设计内容要以市场为导向，以目标客户为中心，突出车辆的特色与亮点。

(3) 根据设计内容，通过使用网络营销 H5 制作系统，对宣传内容进行制作与展示。