

2018 年学院竞赛月

汽车营销与服务赛项竞赛规程

一、参赛对象

参赛对象为 2017 级汽车营销与服务专业所有学生必报（每组两人 A、B 选手）；其他专业选报。

二、比赛时间

2018 年 12 月 20-21 日

三、比赛项目与内容（汽车售后维修接待技能竞赛与新车销售技能竞赛）

第一赛项：汽车售后维修接待技能竞赛(2017 级汽车类专业)

1. 比赛内容

针对某一车型，设计特定的汽车维修接待服务工作情境，由教师或厂家技师扮演顾客，与参赛选手互动，参赛选手在规定的时间内根据顾客需求完成汽车服务顾问的相关作业内容。道具用车设置 4 个障碍

选定某一品牌特定车型，依据品牌服务商（4S 店）的售后服务规定，完成进店客户的服务接待。要求服务流程实施标准化、服务精细化。

任务：

1)请模拟汽车维修接待人员对客户进行接待；

2)填写考核作业单。

备注：主要考核点 A 服务接待礼仪；B 服务接待流程；C 服务接待过程中的异议处理；D 客户信息管理。

要求：

1)遵守维修接待的标准流程，熟练运用各种维修接待技巧和方法与客户沟通。

2)熟练填写维修工单，与客户协商维修项目和价格。

3)主要考核学员的礼仪、沟通技巧、客户接待流程及接待技巧、收集客户信息，并进行信息甄别、车辆维修项目与价格的沟通技巧、客户心理分析能力。

2. 情境赛题

1) 场景

一位顾客驾驶一辆迈腾轿车，直接开到了一汽大众 4S 店，未预约。

由选手扮演的专属服务顾问李新、迎接顾客并询问来意，得知顾客是来做定期保养的，未预约，就按“一汽大众”服务流程完成接车和交车全过程并回答顾客问题（备注：系统上电，检查仪表盘能否显示 **READY** 并观察仪表信息需要实做；大灯远、近光检查需要实做）。

2) 背景资料

- 该车行驶 **10500** 公里。
- 最近到南部山区自驾游一次，路况不好，底盘托过底并涉水行驶过。
- 根据一汽大众迈腾保养规范，**1** 万公里定期维护需要更换机油、机滤，并添加燃油系统积碳清洗剂。

赛题一 车辆店面接待

此赛项主要考核参赛选手正确运用售后服务顾问的工作流程及操作技巧完成客户车辆的接待工作，能够正确对客户车辆进行环车检查并制作维修单据。在整个接待过程中应站在专业角度和客户利益角度向客户提供建议、解决方案以及增值服务，使客户能做出对产品或服务的正确选择，**15** 分钟内完成比赛内容，未完成的考评点不得分。

赛题二 车辆交付服务

此赛项主要考核参赛选手正确运用售后服务顾问的礼仪规范对等待维修中的客户提供服务，按照服务工作流程完成车辆维修后的交付工作。在这种“一对一”顾问式服务过程的同时，建立起客户对产品或服务的品牌提供者的感情及忠诚度，有利于进一步开展关系营销，达到较长时期稳定的合作关系。**15** 分钟内完成比赛内容，未完成的考评点不得分。

3. 比赛规则

- 1) 竞赛为团体赛：要求各队的 **A、B** 选手同时上场，**A 选手扮演店面接待，B 选手扮演服务顾问**
- 2) 参赛选手在各竞赛项的比赛工位采用抽签方式确定。
- 3) 理论比赛时，所有参赛选手统一进入考场，进行理论考试。理论比赛时限 **60** 分钟。
- 4) 实操比赛时，参赛选手按规定时间进入竞赛场地，确认现场条件，根据统一指令开始比赛。
- 5) 参加实操比赛的参赛选手经检录进入赛场后在候场区等候比赛，进入候场区的选

手不得与外界进行任何联系。

6) 实操比赛开始前参赛选手由引导员引导至赛场。

7) 实操比赛限时 15 分钟。选手上场后，首先进行 1 分钟的自我介绍和 1 分钟准备（包含在竞赛限时内），然后再比赛。前后两场比赛间隔五分钟。

8) 每个实操比赛工位由 2 名裁判员按照评分表同时打分，对于问题点应予以记录，裁判间不得相互影响打分结果。

9) 扮演顾客的专业人员需经过专门培训，对顾客疑问和抱怨设置要求所有选手一致，以确保比赛的公平性。

10) 比赛过程中，参赛选手须严格遵守操作规程，确保人身及设备安全，并接受裁判员的监督和警示；若因选手个人原因造成设备故障，裁判长有权中止比赛；若因非选手个人原因造成设备故障，由裁判长视具体情况做出裁决。

11) 参赛选手完成比赛后需向裁判人员报告，裁判员停表，并记录比赛时间。

12) 选手提交竞赛结果后，须等待工作人员对竞赛工具及设备进行清点验收后在工作人员的指引下离开赛场。

4. 评分方法

理论比赛由计算机的考试系统在理论比赛结束后自动进行评判。实操比赛由 2 名裁判对同一名选手按照评分标准对选手的整体比赛过程进行打分，评分标准包含操作流程、与顾客的交流沟通、顾客的抱怨或要求应对、服务产品的推荐和销售技巧等方面，评分点尽可能客观，细致。比赛结束后参赛选手认为自己的比赛有疑问可申请仲裁，仲裁结果经过仲裁长确认后为最终结果。

赛项	项目名称	时间（分）	权重	分值	评分方式
一	理论	60	0.2	100	人工阅卷
二	车辆店面接待赛项	15	0.4	100	现场评分
三	车辆交付服务赛项	15	0.4	100	现场评分

5. 评分细则：

比赛采取考核点得分制，选手每完成一个考核点就得到相应的分数，没有完成相应的考核点不得分，在具体赛项中每个考核点都有详细的说明，比赛结束后由统分员统计裁判员给出的分数，相加后给出参赛选手总得分。

1) 车辆店面接待赛项评分细则（总分 100 分）

车辆店面接待流程

环节	步骤	标准要求
a-接待 49%	1 准备 7%	着装规范，正确装备接车相关资料。
	2 迎接 10%	迎接礼仪到位，及时提醒客户注意事项及自我介绍。
	3 环车检查 28%	及时正确安装车辆保护三件套，对车辆进行全面到位的环车检查，并正确记录检查结果。
	4 确认 4%	与客户核对环车检查情况并确认。
b-制单 30%	1 引导 5%	正确引导客户至维修接待前台就坐。
	2 核对 6%	正确核对客户信息，及确认维修项目。
	3 估算/制单 19%	正确向客户说明维修费用组成情况，询问客户有何要求，约定交车时间，将派工单交给客户。
c-等待服务 1%	引导 1%	正确引导客户到顾客休息区。

顾客疑虑与抱怨应对

类别	问题	标准要求
d-顾客疑虑应对 10%	1 对于车辆维护需更换的某个耗材是否可以选用非推荐型号的耗材 4%	应对自然得体，技术描述正确，给客户正确指引，打消疑虑。
	2 对于某个维护项目是否可以延长维护里程或时间 4%	应对自然得体，技术描述正确，给客户正确指引，打消疑虑。
	3 对于某个维修项目车辆在维修后是否和维修前性能一样 2%	应对自然得体，技术描述正确，给客户正确指引，打消疑虑。
e-顾客抱怨应对 10%	1 对于车辆某些功能不方便，要求取消或改变的抱怨 4%	应对自然得体，技术描述正确，给客户正确指引，有效消除客户抱怨。
	2 对于车辆实际使用与车辆购买时介绍的性能有差异的抱怨 6%	应对自然得体，技术描述正确，给客户正确指引，有效消除客户抱怨。

2) 车辆交付服务赛项评分细则（总分 100 分）

车辆交付流程

环节	步骤	标准要求
f-等待服务 14%	1 引导 6%	正确引导客户到顾客休息区。
	2 服务 8%	服务体贴到位，主动向客户提醒车辆保养和维修状态。
g-交车 66%	1 竣工通知 14%	对竣工后的车辆进行必要、正确的检查，制作结算单，通知客户车辆已完成维修保养。
	2 效果展示 22%	向客户正确、全面展示维修效果，并询问旧件处理方式，主动向客户逐条说明所完成的维修项目。
	3 结算 22%	就“结算单”与客户进行正确、规范的交流，并跟踪回访服务做好约定，引导客户正确付款，并引导客户下次继续来店维修保养。
	G4 交车送行 8%	取下车辆保护三件套，完成交车。

顾客疑虑与抱怨应对

类别	问题	标准要求
h- 顾客疑虑应对 10%	1 车辆维修部位在使用过程中有什么特别注意事项 5%	应对自然得体，技术描述正确，给客户正确指引，打消疑虑。
	2 对于某些特殊情况下车辆使用时应该注意哪些方面 5%	应对自然得体，技术描述正确，给客户正确指引，打消疑虑。
i- 顾客抱怨应对 10%	1 对于维修时间过长的抱怨 5%	应对自然得体，并向顾客表达歉意，技术描述正确，提出合理建议，有效消除客户抱怨。
	2 对某个项目的维修价格的抱怨，要求打折 5%	应对自然得体，并向顾客表达歉意，技术描述正确，提出合理建议，有效消除客户抱怨。

第二赛项：新车销售技能竞赛（2017 级汽车类专业）

该模块主要考核选手对汽车销售相关业务流程的岗位操作能力，及相关理论知识的掌握情况。

1. 比赛目标

(1) 该赛项是在汽车服务行业对专业服务型技术型人才需求的长期稳定需求下设立，从而引领职业院校相关专业和课程建设，实现以赛促教、以赛促改，推动产教融合、校企合作，提高职业院校人才培养质量。

(2) 赛项把实际工作过程中需要的技能要素融入到赛项环节中，检验和巩固选手对岗位核心技能的运用。

(3) 以大赛引领专业教学改革，加快工学结合人才培养体系建设与创新步伐，为行业、企业培养紧缺人才。

2. 比赛内容

(1) 销售车型为“上海大众朗逸 2018 款 280TSI DSG 舒适版”

(2) 本模块以真实工作情境的形式进行。考虑到高职院校的人才培养方向，选取了 4S 店销售顾问这一典型工作岗位，设置了新车销售这一典型工作任务。

(3) 要求各队的 A、B 选手同时上场，A 选手扮演销售顾问，B 选手扮演前台接待，A、B 选手通过相互配合正确规范地完成接待和销售的全过程。

(4) 该模块比赛时长为 20 分钟，每支参赛队满分为 100 分，每队两名选手得分相加计为本赛项该参赛队的成绩。

(5) 主要考查学生新车销售的基本能力，处理客户疑义的能力、对于汽车相关知识的掌握和专业知识运用的能力。

3. 比赛要求

(1) 限定产品介绍法： FAB 介绍法

(2) 顾客关注点：时尚科技性能；安全性；舒适性；环保和排放；

竞品车型是别克英朗。

(3) 竞赛情境：2018 年 12 月 8 日，两位男士客户来到上汽大众广博 4S 店看车，其中一位姓王，年龄约 30-35 岁，王先生做生意，家里有三岁小男孩；另外一位是他的朋友赵先生，主要是陪同来看车，他们是第一次到店。两位客户是驾车前来，车型为凯越，车龄 6 年，行驶里程约 10 万公里，本次购车为置换，购车预算为 16 万左右(包括原车置换款)，购车主要用于上下班代步、接送孩子。业余爱好为自驾游。

(4) 竞赛现场布局



4. 比赛规则

(1) 此次比赛均采用现场考核打分形式。

(2) 评分标准制订原则

比赛以实现最大化公平、公正、公开为首要原则，通过详细、客观、量化的评分标准将比赛的所有环节充分细化，考核点完成与否决定其是否得分。

(3) 评分方法

由裁判根据选手表现评分，总分 100 分。其中风采展示环节 10 分，情境模拟环节 75 分，回答专家提问环节 15 分。

竞赛环节	选手编码	考核重点	考核标准	比例	总分
风采展示	选手 A	个人风采	内容健康向上，表现流畅，现场发挥好，感染力强。	50%	10 分
	选手 B			50%	
情境模拟	选手 A	汽车营销礼仪	着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚，指引手势规范，姿态正确、自然大方；声音清晰，语音语速适中，语句流畅。	10%	75 分
		销售接待	主动接待客户，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料。	10%	
		需求分析	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。	20%	
		销售方案	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。	10%	
		针对需求的产品介绍	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解大赛指定用车的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述。	30%	
		异议处理	运用正确的方式和专业的知识处理顾客异议。	20%	
回答专家提问	选手 B	回答准确	正确回答专家提问，姿态正确、自然大方，声音清晰，语音语速适中，语句流畅。	70%	15 分
		应变能力	反应敏捷，能快速找到适当的应对措施。	30%	

比赛由 2 名裁判员严格按照评分标准对同一选手的整体比赛过程进行打分。比赛结束后参赛选手若对自己的比赛结果有异议，可申请仲裁，仲裁结果经过仲裁长确认后为最终结果。

四、比赛注意事项

参赛选手应遵守比赛规则，遵守赛场纪律，服从大赛组委会的指挥和安排，爱护比赛场地的设备和器材。在比赛过程中，要严格按照安全规程进行操作，防止触电和损坏设备的事故发生。

每组必须同时参加两项比赛，即汽车售后维修接待技能竞赛和新车销售技能竞赛两项，两项成绩的总分取平均值，取小数点后 1 位。

五、申诉与仲裁

1. 申诉

(1) 参赛选手对有失公正的检测、评判、奖励，以及对工作和裁判人员的违规行为等，可提出申诉。

(2) 参赛选手申诉均须以书面的形式在竞赛结束后 60 分钟以内向仲裁委员会提出。超过申诉时间，不予受理。仲裁委员会负责受理选手申诉，并将处理意见尽快通知参赛队领队或当事人。

2. 申诉与仲裁

(1) 仲裁委员会负责受理比赛中出现的所有申诉并进行仲裁，以保证竞赛的顺利进行和竞赛结果公平、公正。

(2) 仲裁委员会的裁决为最终裁决，参赛选手不得因申诉或对处理意见不服而停止比赛，否则按弃权处理。

六、裁判及仲裁名单

总裁判长：王永仁 方正

仲裁：张子成、常亮

裁判员：陈静媛、康建雄（外请）、苟军伟（外请）、赵洁、宋玲霞、田禹宇