**汽车技术服务与营销赛项规程**

**一、赛项名称**

赛项名称：汽车技术服务与营销

**二、竞赛内容**

本赛项的竞赛内容为“**汽车展厅销售**”模块，比赛时长40分钟，总分100分。

**表1 模块时长分值权重总分**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **竞赛内容** | **竞赛时间（分钟）** | **所占权重（%）** |
| 汽车展厅销售 | 40 | 100 |

具体的作业要求和考核要点如下：

1、竞赛形式

竞赛成绩由**业务系统评分**和**现场裁判评分**合计评定，其中业务系统评分成绩占30%，现场裁判评分成绩占 70%，选手作业满分为 100 分。比赛时长共计 40 分钟。

2、竞赛内容

此模块按照真实工作情境进行，设置4S店销售展厅这一典型工作场景，选取“**一汽大众 ID 4 CROSS** **2021款** **长续航PURE+两驱版**”新车销售这一核心业务。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、报价成交、车辆交接等环节作业；新车销售过程中利用“**北京运华汽车销售流程管理考核系统**”进行业务信息登记和处理作业。

3、竞赛要点

此模块的作业及内容贴合企业实际工作过程，对“**汽车销售顾问**”岗位的核心技能及相关拓展技能进行综合考核及评价，包括安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力、表单填写与报告撰写能力，全面考察选手所掌握的汽车展厅销售的综合技能。

**三、竞赛赛卷**

汽车展厅销售模块赛项样题如表2所示。

**表2 汽车展厅销售赛项样题**

|  |
| --- |
| 1.竞赛内容在一汽大众4S店销售展厅完成ID 4 CROSS长续航PURE+两驱版销售完整工作任务。选手根据岗位职责及实际任务要求实现新车销售作业流程，主要包括电话邀约、展厅接待、需求分析、车辆介绍、保险推介、精品推介、金融推介、异议处理、报价成交等环节，新车销售过程中利用运华-汽车销售流程管理考核系统进行业务信息处理。2.选手任务（一）汽车销售作业流程任务描述销售顾问高幸（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ID 4 CROSS长续航PURE+两驱版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，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。 |

**四、竞赛方式与要求**

1.本赛项为个人赛。每一学校可报名2名选手参赛，每名选手可配备2名指导教师，每个学校派1名领队（可兼任指导教师）。指导教师须为本校专兼职教师。

2.采取分组比赛的方式，分组方式根据各组赛场或工位情况确定，通过抽签随机产生。

3.参赛选手须为技工院校全日制在籍学生。

4.比赛检录时，选手必须携带身份证、学生证、参赛证（简称三证）。

**五、竞赛环境**

1、竞赛场地：竞赛场地布置采用“**赛场集中，赛位独立**”的原则。单个赛位面积80平方米左右，保证竞赛氛围，确保选手独立竞赛，不受外界影响。

2、赛项工位PC及平板电脑配置

此次竞赛内容包含系统的使用及评分，系统为汽车销售流程管理系统，针对赛项工位 PC 电脑及平板电脑的配置要求如表3。

**表3 赛场软件环境配置要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PC电脑 | 硬件配置 | \*CPU 酷睿I7 3.6GHz以上或者至强E5系列\*内存:16GB以上\*可用硬盘空间: 512G及以上\*其他: USB接口两个 |
| 操作系统 | Windows2008 server(x64) 或Windows2003server(x64)或windows 7(x64) |
| 数据库平台 | MySql5.1 绿色版 |
| 浏览器 | Chrome浏览器或者Firefox |
| 网卡 | 千兆网卡 |
| 交换机 | 千兆交换机 |
| 平板电脑 | 硬件配置 | 系统：操作系统为 Android 7.0 系统输入法：包括搜狗拼音、智能ABC、微软拼音、五笔硬件配置：无线局域网尺寸：243mm\*164mm\*7.8存储容量：128GB系统内存：4GB以上 屏幕尺寸：10.1英寸屏幕分辨率：1920X1200屏幕比例：16:10指取设备触摸摄像头：前置摄像头200w；后置摄像头800w以上多点触控支持电池类型锂电池续航时间：5-12小时 |

3、赛场内器材清单见表4。

**表4 汽车展厅销售赛场器材清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设施设备名称** | **数量要求** | **使用项目** |
| 1 | 一汽大众 ID 4 CROSS 长续航PURE+两驱版 | 1台 | 产品介绍 |
| 2 | 洽谈桌椅（1桌3椅） | 1套 | 引导客户入座了解客户需求、洽谈 |
| 3 | 工位桌椅（1桌2椅） | 2套 | 收银工作台、销售工作台 |
| 4 | 评委桌椅（3桌3椅） | 1套 | 裁判打分桌椅 |
| 5 | 接待台 | 1张 | 接待客户到店 |
| 6 | 打印机 | 1台 | 打印销售订单、发票 |
| 7 | 物料桌 | 1张 | 放置交车资料、销售工具等 |
| 8 | 饮品桌 | 1张 | 放置饮品和托盘 |
| 9 | 精品货架 | 1个 | 放置及展示精品 |
| 10 | 资料架（带车型资料） | 1个 | 放置车型宣传资料 |
| 11 | 工位电脑（包含鼠标、键盘、显示器、电脑主机） | 1台 | 考核系统 |
| 12 | 饮水机、饮料（三种不同）、托盘 | 1套 | 为客户提供饮料 |
| 13 | 座机 | 1个 | 客户邀约 |
| 14 | 装饰物料（花、水晶桌牌） | 1组 | 接待桌装饰 |
| 15 | 销售工具（名片、工作夹、签字笔） | 1套 | 辅助销售顾问开展销售工作 |
| 16 | 垃圾桶 | 1个 | 放置垃圾 |
| 17 | 灭火器 | 2个 | 安全物料 |
| 18 | 桌签（销售工位、评委席） | 1套 | 标记工位 |
| 19 | 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 套 | 新车交车准备物料 |



**六、技术规范**

目前，国内外的汽车企业在汽车营销服务方面都有各自的技术规范和服务标准，而各企业的技术规范和服务标准基本大同小异。本赛项申报单位参照各整车企业的营销服务规范，吸纳国内职业院校汽车营销专业的教学经验，组织制定了汽车营销专业的能力标准和考核标准，本赛项各模块的设计也以此为依据。

比赛实施时，将根据具体合作企业的技术规范进行细化。总体要求高于国内职业院校相关教学标准。

**七、技术平台**

1.竞赛用车

比赛车型：一汽大众 ID 4 CROSS 2021款 长续航PURE+两驱版

竞品车型：上汽大众 ID 4 X 2021款 PURE+纯净长续航版

2．竞赛用软件

北京运华汽车销售流程管理考核系统。

**八、成绩评定**

1.评分方法

汽车展厅销售模块成绩=汽车销售流程管理系统成绩×30%+现场裁判评定成绩×70%

汽车销售流程管理系统成绩由北京运华汽车销售流程管理考核系统自动给出得分。

现场裁判评定成绩采用过程评分，每个分赛场由 3 名裁判根据选手所完成工作的正确度和规范性进行过程评分，满分为 100 分；3 名裁判的平均分为参赛队该项目得分。选手提前完赛不加分，得分相同的参赛队，用时少者排名在前。

2.评分标准

汽车展厅销售评分标准见下表5。

**表5 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，查看邀约客户信息 | 2 |
| 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（15分） | 根据车型特点和客户需求进行车辆六个方位介绍 | 15 |
| 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（24 分） | 正确解答客户在环车介绍过程中的提问1 | 4 |
| 正确解答客户在环车介绍过程中的提问2 | 4 |
| 正确解答客户在环车介绍过程中的提问3 | 4 |
| 正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问 1 | 4 |
| 正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问 2 | 4 |
| 正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问 3 | 4 |
| 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 |
| 工具及设备的使用能力（岗位所需工具设备的使用能力）（办公软件的使用能力）（查询软件的使用能力）10 分 | 能正确使用车辆资料 | 3.5 |
| 能正确使用服务物料，如纸杯等 | 2 |
| 能正确使用台式电脑及业务系统 | 2.5 |
| 能正确使用打印机 | 2 |
| 总分 | 100 |
| 比赛用时 | 40分钟 |