**附件1：**

**2021年河北省中等职业院校汽车营销技能大赛**

**竞赛规程**

**一、比赛的职业、标准、形式和内容**

（一）职业：汽车服务顾问、汽车销售顾问、汽车市场专员、汽车销售信息专员、汽车售后信息专员、汽车网销专员、汽车金融专员、行政专员、前台接待、汽车配件专员、汽车客服专员等。

（二）标准：参考商务部颁发的《汽车销售管理办法》

（三）比赛形式

本赛项为团体赛。以院校为单位组队参赛，不得跨校组队。每支参赛队由2名选手组成，且报到时即要明确A选手及B选手分配，性别不限。

（四）比赛内容

由裁判进行过程评分，比赛时长25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成绩。

本子赛项模拟真实工作情境进行。考虑到中职院校的人才培养方向，选取了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。

为了帮助职业院校跟上汽车技术及营销服务模式的创新步伐，本次竞赛导入了上汽荣威新能源车型及相应的绿芯管家-双顾问服务模式。要求各队的A、B选手同时上场，按照上汽荣威绿芯管家-双顾问（专属服务顾问A、技术顾问B）服务流程，通过相互配合正确规范地完成接车和交车的全过程。接车环节包括：礼迎顾客、环车检查、增项推荐、项目确认；交车环节包括：增项确认、交车准备、车辆验收、核单结账、礼送顾客。

两位选手在遵守下述上汽荣威绿芯管家-双顾问服务流程要点的基础上，可自行设计工作流程、配合模式和工作细节。

接车环节：由“双顾问”共同实施接车准备；顾客进店，以专属服务顾问为主陪同顾客进行环检（其中机舱和后备箱部分由技术顾问主检查），完成一份预检单填写；技术顾问进行初诊，并与顾客确认初诊结果；专属服务顾问填写维修工单，并与顾客确认维修项目（使用专属服务工单标识章，凸显客户尊贵）；专属服务顾问介绍保修政策、常规保养相关事项等。

交车环节：技术顾问负责将车间中发现的维修增项与顾客进行确认：车辆维修完成后，技术顾问核对维修项目确认完工，并负责清洁车辆，做好交车准备；专属服务顾问和技术顾问陪同顾客进行验车，做维修旧件和清洁展示；专属服务顾问向顾客解释结算单，并告知使用须知、应急应对等事项；专属服务顾问陪同顾客结账；专属服务顾问提醒顾客关注手机微信，并再次介绍专属服务功能及活动项目；专属服务顾问和技术顾问共同陪同顾客上车并目送离开。

本子赛项旨在考察选手的售后服务接待核心专业能力和相应的综合素质，考核的知识点主要包括售后服务接待典型工作任务的内容及其中包含的产品知识、技术知识、经营管理知识、法律法规、标准规范等，考核的技能点主要包括车辆检查问诊、需求分析、解决方案推荐、车辆验收结算、顾客关怀、商务礼仪等。

**二、比赛的软硬件环境**

1.竞赛赛场设在规范的实训室内，赛场符合防火安全规定，防火疏散标识清晰、齐全，疏散通道畅通；赛场采光、照明和通风良好，提供稳定的水、电、气源，并配有供电应急设备等。

2.竞赛场地划分为检录区、现场服务与技术支持区、休息区等。

3.单个赛位面积200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。

4.比赛车型为上汽荣威ei6轿车（50T互联荣耀智尊版）。

**三、重要说明**

1.参赛选手必须持本人身份证、学生证和参赛证进入指定考场参加竞赛，各队领队和指导教师均不得进入赛场。

2.参赛选手应准时到达指定地点抽签检录，按要求入场，不得迟到早退；在竞赛结束之后，参赛选手方可离开赛场。如有特殊情况，需报告现场工作人员并请示裁判长同意。

3.禁止携带和使用移动存储设备、通信工具及参考资料进入考场。

2.不允许损坏赛场准备的比赛所需要的竞赛设备。

**四、参考资料**

竞赛赛题范围与难度设定参照教育部对中职汽车整车与配件销售专业教学的基本要求，以及上海汽车集团股份有限公司乘用车分公司的相关工作规范进行实施。

**五、评分规定**

具体评分标准见下表。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分要点 | 评分要求与细则 | 考核分值 |
|
| 13% | 111 | 引导顾客停车，帮顾客开门，礼貌请顾客下车 | 1 |
| 问清来意及，专属服务顾问向顾客介绍技术顾问，技术顾问递送名片 | 1 |
| 适当赞美顾客，适当推销自己和企业 | 1 |
| 232% | 11211 | 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 | 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 |
| 两选手配合做灯光检查（实做） | 1 |
| 11411141 | 1位：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 |
| 2位：检查正前方，唱检机舱盖、进气栅格、保险杠并记录 | 1 |
| 2位：打开机舱盖唱检内部主要项目和结果，并记录（B） | 4 |
| 3位：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 |
| 4位：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 |
| 5位：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 |
| 5位：打开后备箱盖检查后备箱内部主要项目和结果，并记录（B） | 4 |
| 6位：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 |
| 4332  | 发现车辆缺陷，建议增补或修复，并请顾客在预检单上签字 | 4 |
| 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 |
| 接车时体现绿芯管家服务特色、体现专业性人文关怀，进行使用与保养说明 | 2  |
| 36% | 222 | 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 (推荐维修服务增项一项及以上)  | 2 |
| 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(推荐精品服务增项一项及以上)  | 2 |
| 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（推荐特色服务增项一项及以上） | 2 |
| 45% | 1112 | 应用引导礼，引导顾客到维修服务接待台落座；为顾客提供三种以上饮品供选择，并礼貌地递送；确认顾客基本 信息 | 1 |
| 请顾客最后确认本次常规保养项目及预估价格和时间 | 1 |
| 请顾客最后确认本次维修、精品、特色服务增项及预估价格和时间；请顾客签字确认 | 1 |
| 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 | 2 |
| 59% | 333 | 针对顾客异议1，礼貌地倾听顾客的问题和异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解 | 3 |
| 针对顾客异议2，礼貌地倾听顾客的问题和异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解 | 3 |
| 针对异议2顾客追问：礼貌地倾听，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解 | 3 |
| 63% | 3 | 向顾客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；并请顾客在工单背面签字 | 3 |
| 73% | 111 | 口述准备好预检单、工单、最终检查单、车钥匙及行驶证 | 1 |
| 口述交车前对竣工车辆自检情况及结果，表示可以交车（B） | 1 |
| 礼貌专业地通知顾客可以交车 | 1 |
| 812% | 12211113 | 礼貌规范地邀请顾客查看竣工车辆，陪同顾客顺时针方向查看  | 1 |
| 向顾客解释常规保养项目；告知已为其洗车，让顾客满意 | 2 |
| 向顾客解释维修服务项目 | 2 |
| 向顾客解释精品服务项目，查看增补精品，让顾客满意 | 1 |
| 打开机舱进行项目说明（B） | 1 |
| 打开后备箱进行项目说明（B） | 1 |
| 旧件展示并询问处理方式 | 1 |
| 交车时体现绿芯管家服务特色，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 | 3 |
| 95% | 311 | 陪顾客至维修服务接待台落座，针对结算单向顾客解释并核对常规、维修、精品、特色收费项目，尊重顾客的知情权，消除顾客在价格上的疑虑，让顾客明白消费、满意而归 | 3 |
| 礼貌地请顾客核对结算单，并在结算单上签字 | 1 |
| 陪同顾客至收银处（B扮演收银员），礼貌地请顾客按结算单结账、付款、交接发票和出门证 | 1 |
| 103% | 111 | 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滿意程度，并与顾客道别，行目送礼目送顾客开车远去 | 1 |
| 119% | 333 | 针对顾客异议3，礼貌地倾听顾客的问题和异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解 | 3 |
| 针对顾客异议4，礼貌地倾听顾客的问题和异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解 | 3 |
| 针对异议4顾客追问：礼貌地倾听，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解 | 3 |
| 125% | 221 | 着装整洁、正确，符合安全工作规范；仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚 | 2 |
| 指引手势规范，姿态正确，自然大方 | 2 |
| 吐字清晰，语速适中，语句流畅 | 1 |
| 135% | 221 | 流程设计完整、流畅 | 2 |
| 选手配合默契，任务分工合理 | 2 |
| 完美体现“绿芯双管家”的核心服务理念 | 1 |
| 得分合计 | 100 |

备注：表中A为专属服务顾问，B为技术顾问。

**六、申诉与仲裁**

（一）申诉

1.参赛队对不符合竞赛规定的软硬件设备，有失公正的评判，以及对工作人员的违规行为等，均可提出申诉。

2.申诉时，应递交由参赛队领队亲笔签字同意的书面报告，报告应对申诉事件的现象、发生的时间、涉及的人员、申诉依据与理由等进行充分、实事求是的叙述。事实依据不充分、仅凭主观臆断的申诉不予受理。

3.申诉时效：竞赛结束后1小时内提出，超过时效将不予受理申诉。

4.申诉处理：赛场专设仲裁工作组受理申诉，收到申诉报告之后，根据申诉事由进行审查，3小时内书面通知申诉方，告知申诉处理结果。

5.申诉人不得无故拒不接受处理结果，不允许采取过激行为刁难、攻击工作人员，否则视为放弃申诉。

（二）仲裁

1.组委会下设仲裁工作组，负责受理竞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.仲裁工作组的裁决为最终裁决，参赛队不得因申诉或对处理意见不服而停止比赛或滋事，否则按弃权处理。