**附件1：**

**2021年河北省高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：汽车销售内训师、汽车销售顾问、汽车市场专员、汽车服务顾问、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

1.作业要求

由裁判进行过程评分，比赛时长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成绩。根据选手的商务礼仪规范、销售接待、需求分析、车辆置换及销售方案、车辆介绍规范与技巧、异议处理、解答与应变技巧等综合表现进行评价。

2.考核要点

重点考查学生新车销售的基本能力，处理客户异议的能力、对于汽车相关知识的掌握和专业知识运用的能力。

具体内容如下表所示。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选手 | 主要内容 | 建议时间 |
| A、B | 风采展示 | 3分钟 |
| A（销售顾问） | 展厅接待、需求分析、商品推介以及报价成交等 | 15分钟 |
| B（前台接待） | 展厅接待 | 2分钟 |

**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.比赛车型为迈腾2020款 2.0T 380TSI豪华型。

**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高职高专汽车营销与服务（原汽车技术服务与营销）专业教学的基本要求实施。

**五、评分规定**

具体评分标准见下表。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 竞赛环节 | 一级指标 | 二级指标 | 分值 |
| 个人风采(A、B) | 精神风貌职业素养思想政治 | 内容紧扣主题，积极向上 | 10分 |
| 表达流畅，现场发挥好，感染力强 |
| 前台接待（B选手） | 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分 |
| 销售接待 | 主动接待、自我介绍、递送名片、邀请客户入座并主动拉座椅，提供饮品与销售资料 |
| 需求分析 | 适当寒暄，了解客户来店意向 |
| 销售顾问（A选手） | 电话营销 | 电话礼仪、规范用语、信息准确、成功邀约 | 5分 |
| 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分 |
| 销售接待 | 寒暄、自我介绍、递交名片 | 10分 |
| 需求分析 | 全面收集客户需求信息（如购车预算、二手车置换、付款方式等），确认客户需求，寻求客户认同 | 10分 |
| 针对客户需求制定销售方案 | 5分 |
| 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，熟练讲解所推荐车型的功能，运用FAB法则对车辆性能进行阐述 | 20分 |
| 以客户为本，兼顾企业、社会利益和品牌形象 | 5分 |
| 异议处理 | 有效利用异处理方法和专业术语解决客户提出的异议 | 10分 |
| 报价成交 | 对客户进行报价，运用优惠政策吸引客户成交，优惠政策至少3项 | 5分 |
| 总 分 | 100 |

**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。