

2022年河北省中等职业院校汽车营销技能大赛

赛卷样题

一、竞赛样题

1. 新车销售与配件索赔模块赛卷样题

1. 竞赛内容

在 4S 店销售展厅完成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新车销售与配件索赔作业流程，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、异议处理和报价成交等环节，新车销售过程中利用汽车销售计算机管理系统进行业务信息处理。

2. 选手任务

(一) 新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；

(7) 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。

(二) 汽车配件索赔流程任务描述

选手作为索赔员陈光，由陈光根据情境信息、车辆环检单及系统查询到的车辆信息等资料，了解车辆的基本情况，判定车辆或配件是否符合三包索赔，并根据判定结果在系统上进行登记和索赔申请、上传索赔配件图片等操作，完成该模块作业。

2. 客户关系管理与网络营销模块赛卷样题

1. 竞赛内容

在汽车4S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。汽车市场专员李响（选手）根据岗位职责及任务情况完成汽车网络营销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、制作等环节，充分利用汽车网络营销 H5制作系统进行内容制作和展示。

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，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。

（2）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。

二、竞赛环境

（一）竞赛场地

1. 竞赛项目赛场设在规范的实训室或车间内，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、医疗区、观摩区等。

3. 竞赛赛项场地具体规划

各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。

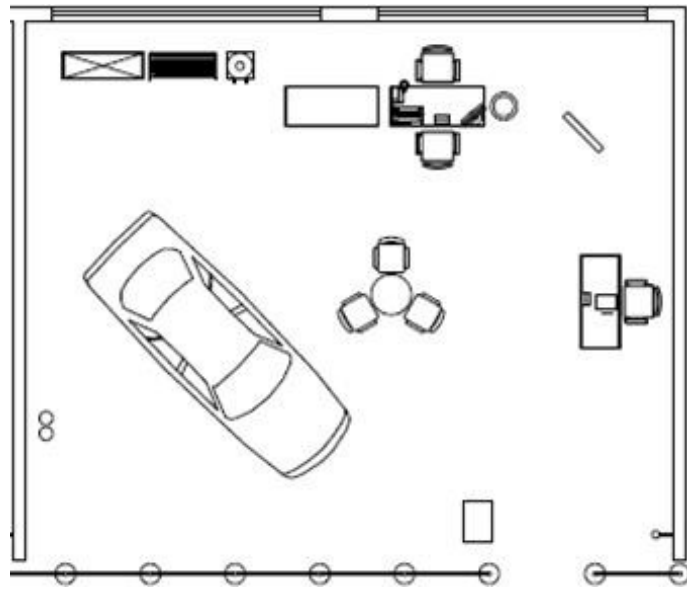


图 1 新车销售与配件索赔模块场地布置图

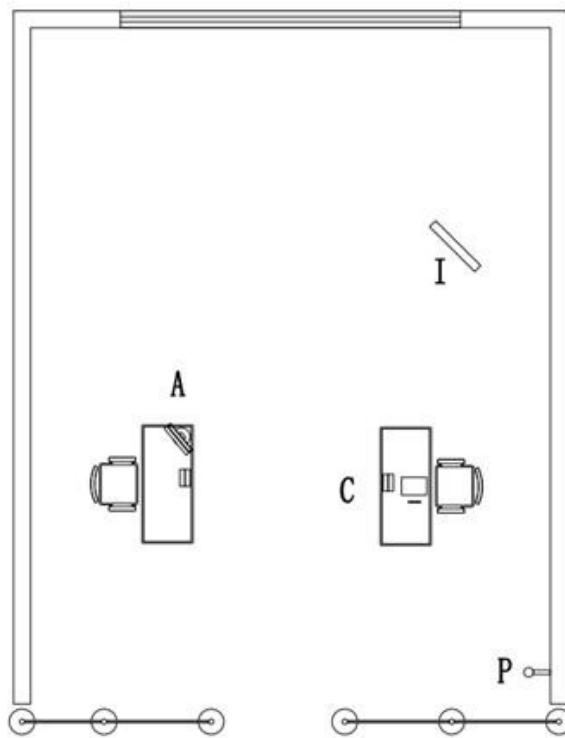


图 2 客户关系管理与网络营销模块场地布置图

此次竞赛内容均包含系统的使用及评分，包含：汽车销售流程管理系统和汽车网络营销H5制作系统，针对赛项工位 PC 电脑及平板电脑的配置要求如下表：

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	Windows 2008 server(x64) 或 Windows 2003 server(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: 网络: 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 摄像头有 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

所有竞赛场地建设过程中, 充分重视赛场安全防范工作, 对医护、消防、竞赛器材的使用安全以及事故预防与处理工作建立制度, 确保竞赛顺利进行。

4. 赛场主通道宽 3m, 符合紧急疏散要求, 并有保安、公安、消防、设备维修和电力抢险人员待命, 以防突发事件。

5. 根据赛项特点, 划分多个相同的竞赛单元, 竞赛单元相对独立, 确保选手独立开展比赛, 不受外界影响。

6. 每个竞赛单元配有相应数量的清洁器具。

7. 赛场除了备有常用干粉灭火器、消防沙外, 每个区域配备水基

型灭火器以应对电动汽车的电气安全事故。

8. 赛区内配备的厕所、医疗点、服务站、生活补给站、垃圾分类收集点等都在警戒线范围内，确保大赛在相对安全的环境内进行。

(二) 赛场内器材清单见表。

新车销售与配件索赔赛场器材清单

序号	设施设备名称	要求数量	使用项目
1	车辆	1 台	环车 6 方位介绍
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)、平板电脑	1 套	流程实操; 内置汽车销售流程管理考核系统工作站端
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	三包索赔委托书	1 张	三包索赔信息
20	环车检查单	1	三包索赔信息
21	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

22	客户材料（身份证、银行卡）	1 套	收银使用
23	倒计时器	1 个	记录比赛时间
24	汽车销售流程管理考核系统V1.0 （运华科技、YHKJ2084D08）	1套	业务用软件

客户关系管理与网络营销赛场器材清单

序号	设施设备名称	要求数量	使用项目
1	汽车网络营销H5制作教学系统V1.0（运华科技、YHKJ2084D08）	1套	业务操作软件
2	工位桌椅（1桌1椅）	1套	放置工作电脑
3	评委桌椅（3桌3椅）	1套	裁判使用
4	工位电脑	1套	内置汽车网络营销H5制作系统 工作站端
5	多媒体触控一体机	1	展示选手考核过程
6	灭火器	2	场地消防安全
7	倒计时器	1	计时
8	1米栏	1	圈定场地

（三）赛场有隔离标示或护栏，确保选手在不受外界影响的情况下参加竞赛。赛场提供稳定的照明、水、电和供电应急设备等。

（四）竞赛场地宽敞明亮，有空调或暖气等保温措施，地面干燥。

（五）赛场设有保安、消防、设备维修和电力抢险人员待命，以防突发事件。赛场配备维修服务、医疗、生活补给站等公共服务设施，为选手和赛场人员提供服务。

（六）赛项执委会安排交通车接送各代表队从驻地至赛场往返的参赛和参加会议等活动。

（七）技术平台：

- 1、竞赛用车：一汽大众迈腾GTE豪华型。
- 2、竞赛用软件：北京运华科技发展有限公司提供的汽车销售流程管理考核系统和汽车网络营销H5制作教学系统；
- 3、竞赛技术支持：北京运华科技发展有限公司

联系人：韩宁 电话：189011234061 微信：1507853998

上述合作企业提供的车型及软件为教育部国赛指定车型和软件。