**2018年全国职业院校技能大赛**

**赛项申报书**

赛项名称：汽车营销

赛项类别：常规赛项■ 行业特色赛项□

赛项组别：中职组 高职组■

涉及的专业大类/类：财经商贸大类

方案设计专家组组长：

手机号码：

方案申报单位（盖章）：全国机械职业教育教学指导委员会

方案申报负责人：

方案申报单位联络人：

联络人手机号码：

电子邮箱：

通讯地址：

邮政编码：

申报日期：2017年8月18日

**2018年全国职业院校技能大赛**

**赛项申报方案**

**一、赛项名称**

（一）赛项名称

汽车营销

（二）压题彩照



（三）赛项归属产业类型

装备制造、财经商贸

（四）赛项归属专业大类/类

装备制造大类（汽车制造与装配技术，560701）

财经商贸大类（汽车营销与服务，630702）

**二、赛项申报专家组**

**三、赛项目的**

考核学生的汽车营销服务核心流程及相关技能，促进学生职业能力提升、引领专业建设与教学改革、促进校企合作与产业发展，展示职教改革成果，展示职业院校学生良好精神面貌。

**四、赛项设计原则**

（一）公开、公平、公正。汽车营销技能竞赛过程严格加密，参赛队与裁判人员相互隔离，竞赛赛题完全公开，比赛过程将通过视频直播进行公开；竞赛分数核算统计工作全部在加密裁判、解密裁判、监督组以及仲裁组的监督指导下完成。

（二）汽车后市场岗位群，关联面广、人才需求量大，同时开设相关专业的职业院校数量多，通过技能大赛搭建各职业院校间交流学习的平台，充分体现以赛促学的办赛目的。

（三）竞赛内容对应汽车后市场相关职业岗位或岗位群，以汽车营销服务过程中所需的营销策划能力为核心考核点，借鉴专业岗位的工作要求和标准制定赛项相关标准，涵盖丰富的专业知识与职业技能点。

（四）竞赛平台成熟。汽车营销技能竞赛已连续办赛六年，竞赛平台成熟，本赛项既有对原赛项成功部分的继承，又有内容设计方面的创新。

**五、赛项方案的特色与创新点**

（一）竞赛内容紧跟时代发展，引领职业技能改革

竞赛内容与汽车行业发展紧密联系，竞赛方式更加符合职业岗位要求，大赛内容在考察选手汽车营销服务相关技能的同时，也兼顾选手的职业能力和职业精神；团队参赛，既要求选手完成自己的岗位任务，又体现团队合作；更融入汽车电网销等要素，具有鲜明的时代特色，与时俱进，促进汽车职业院校交流，引领汽车职业院校课程改革。

（二）竞赛过程持续改进

本赛项的竞赛过程在每一年的基础上进行不断优化、改进，更多的考验选手的应变能力和综合技能，体现大赛的引领作用。

（三）竞赛资源不断积累并转化为教学资源

大赛使用的评价标准以及竞赛过程中形成的视频与图片等竞赛资源都将转化为教学资源；赛后将每个参赛队的比赛录像刻录成光盘，竞赛书面成果按获奖情况装订成册，统一发放给各参赛队，以促进院校之间的交流，共同进步。

**六、竞赛内容简介（须附英文对照简介）**

本赛项包括汽车销售综合技能竞赛、汽车营销策划技能竞赛和汽车营销基本技能竞赛三个子赛项。

（一）汽车销售综合技能竞赛。此子赛项通过情境模拟的方式进行，考核选手对整个销售流程的掌握与灵活运用程度，以及针对顾客进行销售接待、需求分析、产品说明和异议处理的能力，是对选手汽车销售技能的全面考察。本子赛项定位于对汽车销售顾问岗位核心技能及相关拓展技能的考核，在考核专业能力的同时，兼顾方法能力、社会能力的考评。

（二）汽车营销策划技能竞赛。此子赛项通过现场策划、汇报的方式进行，考核选手对汽车营销知识和技能的掌握能力和应用能力，同时考核选手的分析解决问题、沟通表达以及团队合作的能力。

（三）汽车营销基本技能竞赛。此子赛项以机试形式进行，考核选手对汽车销售及相关业务流程的岗位操作能力，同时考核选手对相关专业知识的掌握情况。

The contest item consists of three parts, including Auto Sales Integrated Skills Contest ；AutomotiveMarketingPlanningSkills Contest and Automotive Marketing Basic Skills Contest .

1. Auto Sales Integrated Skills Contest

This contest is based on situational simulation. It involves car sales process, flexible use of the whole sales process and customer demand analysis, product display and problem handling. It wholly judges contestants in car sales skills.

2. AutomotiveMarketingPlanningSkills Contest

This contest is based on site planning and reporting.

Judges will evaluate contestants’ mastering and application ability of automotive marketing knowledge and their abilities of problem solving,communication, presentation, and team cooperation as well.

3. Automotive Marketing Basic Skills Contest

The contest is based on practical computer operation. It involves the check of contestants’ operational abilities of car sales and related process and relevant theoretical knowledge.

**七、竞赛方式（含组队要求、是否邀请境外代表队参赛）**

（一）竞赛以团体赛方式进行。每个参赛队2名选手，参赛选手必须是2018年度高等职业学校全日制在籍学生或五年制高职中四至五年级（含四年级）的全日制在籍学生，不限性别，年龄须不超过25周岁，年龄计算的截止时间以比赛当年的5月1日为准。往届全国职业院校技能大赛同类赛项中获一等奖的选手，不得参加同一项目同一组别的赛项。

（二）竞赛队伍组成：由各省、自治区和直辖市为单位组队参赛，同一学校相同项目报名参赛队不超过1支，不得跨校组队；指导教师须为本校专兼职教师，每队限报2名指导教师。

（三）2018年本赛项诚挚邀请国际团队参赛，欢迎境外代表队到场有序观摩。

**八、竞赛时间安排与流程**

本赛项比赛时间为2天，各参赛队至少提前1天到指定地点报到，领取相关比赛证件及文件资料，并参加比赛前的抽签。具体流程如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 任务 | 内容 | | | |
| 报到 | 领取大赛指南、参赛证，参加领队会，抽取院校代码，开赛式 | | | |
| 比赛 | 第一天 | 全天 | 第一子赛项：汽车销售综合技能竞赛 | |
| 第二天 | 上午 | 第二子赛项：汽车营销策划技能竞赛 |
| 第二天 | 下午 | 第三子赛项：汽车营销基本技能竞赛 |
| 闭赛式 | 闭赛式 | | |

1. **竞赛试题**

本赛项承诺于开赛1个月前，在大赛网络信息发布平台上（[www.chinaskills-jsw.org](http://www.chinaskills-jsw.org/)）公开赛题或赛题库。

（一）汽车销售技能综合竞赛样题

请参赛选手按要求在20分钟内完成比赛。

一、风采展示

选手A、选手B以“我为什么参加汽车营销技能大赛”为主题进行演讲，要求主题明确、内容积极向上。

二、客户接待

选手A、选手B根据情境接待来店客户。

比赛情境：

客户王先生在汽车之家网站上关注了迈腾某车型。

选手A为销售顾问李想，选手B为前台接待杨帆。

任务一：目前店内该车型有优惠，销售顾问给客户回电，邀请客户来店详谈。

任务二：前台接待客户，询问客户需求，引荐销售顾问。

任务三：销售顾问根据客户需求，制定销售方案，并向客户做车辆详细介绍。

客户关注点：

（1）迈腾的科技装备；

（2）车身工艺与车辆性能；

（3）关注环保、排放；

（4）对比车型为日产天籁；

（5）置换车辆评估价格低于客户心理预期。

（二）汽车营销策划技能竞赛样题

请参赛选手按要求在70分钟内完成比赛。

一、营销策划

启航汽车销售服务有限公司是汽车特许经销商，2012年成立，经营成果显著，在当地深受广大客户信赖，销量稳步提升。

2018年公司市场部针对迈腾车型进行市场营销活动策划，策划包括：

（1）策划目标（围绕提升迈腾销量设定一个或多个策划目标）；

（2）市场定位（根据指定车型迈腾策划活动，可以针对全部客户群，也可以针对其中的某一特定客户群）；

（3）营销活动策划（包含活动时间、地点、活动内容等，营销活动策划需围绕策划目标展开）。

选手A、选手B根据给定条件进行汽车营销活动策划，营销活动内容不限，突出创新，并将策划内容制作成PPT，此项时间为60分钟。

二、营销策划陈述

参赛队在赛场进行汽车营销策划陈述，此项时间为10分钟。

选手B：结合PPT对汽车营销策划活动进行陈述。

选手A：对选手B的陈述进行补充。

（三）汽车营销基本技能竞赛试题说明

本子赛项技能竞赛内容主要考核汽车销售及相关岗位的业务操作部分。选手分别独立完成某项业务的操作，包括汽车电子商务、二手车鉴定评估、汽车贸易、汽车售后索赔服务、车险承保等业务的相关管理流程，既考查选手的操作能力，又兼顾专业知识考核。

**十、评分标准制定原则、评分方法、评分细则**

（一）评分标准制定原则

依据“教育部高职高专汽车技术服务与营销教学基本要求”专业标准，由来自职业院校、行业与企业的专家共同制定科学合理的比赛评价标准。

（二）评分方法

各参赛队成绩为三个子赛项成绩的加权总和。

总成绩=汽车销售综合技能竞赛×40%+汽车营销策划技能竞赛×30%+汽车营销基本技能竞赛×30%

（三）评分细则

1.汽车销售综合技能竞赛

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。

具体评分标准见下表。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 赛项名称 | 汽车营销 | | 第一模块 | 汽车销售综合技能竞赛 | |
| 竞赛环节 | 一级指标 | 二级指标 | | | 分值 | |
| 风采展示  (A、B) | 个人风采 | 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。 | | | 6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 | | | 10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 | | | 4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。 | | | 25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 | |
| 选手A、B | 职业精神 | 以客户为本，兼顾企业、社会利益和品牌形象 | | | 10分 | |
| 总 分 | | | | | 100 | |

2.汽车营销策划技能竞赛

由裁判进行过程评分，比赛时长70分钟。每支参赛队满分100分。其中60分钟为策划、PPT准备，10分钟为汇报讲解。评价从两方面进行：方案策划，裁判重点评价选手策划方案的营销定位、创新思维等；方案展示汇报，裁判根据选手的商务礼仪规范、语言表达及沟通技巧、应变能力等综合表现进行评价。

具体评分标准见下表。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 竞赛环节 | 考核重点 | 考核标准 | 分值 |
| 营销方案策划 | 营销策划方案 | 营销策划目标明确，营销活动定位准确、策划创意构思新颖、独特，体现时代特征。 | 20分 |
| PPT制作 | 能清晰展示策划方案，主题突出，布局合理，美观大方。 | 20分 |
| 综合评价 | 营销策划方案整体评价。 | 10分 |
| 方案陈述 | 风采展现 | 着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，自然真诚，姿态自然大方。 | 10分 |
| 语言表达及  沟通技巧 | 对策划方案陈述准确、恰当、语言流畅，条理清晰、逻辑合理；语音语调语气得当。 | 25分 |
| 时间管理 | 陈述时间分配合理、控制得当。 | 5分 |
| 团队合作 | 语言表达及  沟通技巧 | 表达流畅，内容有条理、逻辑性强；用词准确、恰当；语音语调语气得当。 | 5分 |
| 团队合作  补充 | 能对选手B的陈述给予支持，对B选手的陈述进行必要的补充。 | 5分 |
| 总 分 | | | 100 |

3.汽车营销基本技能竞赛

由竞赛机试系统自动评分，比赛时长60分钟。每支参赛队满分100分。此子赛项由选手在60分钟内按照试题要求完成操作，两名选手分别作答，两名选手的平均分为本子赛项该参赛队的成绩。

**十一、奖项设置**

本赛项设团体一、二、三等奖。以赛项实际参赛队总数为基数，一、二、三等奖获奖比例分别为10%、20%、30%（小数点后四舍五入）；获一等奖参赛队的指导教师获“优秀指导教师奖”。

**十二、技术规范**

比赛相关文件按照《全国职业院校技能大赛赛项规程编制要求》实施，竞赛试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专业教学的基本要求实施。

**十三、建议使用的比赛器材、技术平台和场地要求**

（一）竞赛用车与技术平台

竞赛拟使用迈腾轿车；竞赛使用软件拟采用“汽车营销竞赛软件”。

（二）竞赛场地

1.第一、第二子赛项赛场布置均采用赛场集中，赛位独立的原则。在同一楼层间隔布置三个赛位，单位赛位面积200m2左右，保证竞赛氛围，确保选手独立竞赛，不受外界影响。

2.第三子赛项（机试）竞赛场地2处，分别为竞赛机房与备用机房，满足所有参赛队同时竞赛的需求。

同时，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。

**十四、安全保障**

（一）设置比赛安全保障组，组长由竞赛组委会主任担任，成员由各赛场安全责任人担任。

（二）每一赛场指定一名安全责任人，对本赛场的安全负全责，在发生意外情况时负责调集救援队伍和专业救援人员，安排场内人员疏散。

（三）设置医护人员、消防人员和保安人员的专线联系。比赛场地布置和器材使用严格依照安全施工条例进行。场地布置划分区域，并按安全要求设定疏散通道，并在墙面显著位置张贴安全疏散通道和路线示意图。

（四）比赛设备和设施安装严格按照安全施工标准施工，电源布线、电器安装按规范施工。

（五）按防火安全要求安置灭火器，并指定责任人在紧急时候使用。

（六）在赛场相关区域安放无线屏蔽设备，严禁参赛选手、赛项裁判工作人员将未经许可的通讯、照相摄录设备带入赛场，如确有需要，由专人在赛场内统一配置，统一管理。

**十五、经费概算**

按照《全国职业院校技能大赛经费管理暂行办法》的有关要求，制定赛项经费概算。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 经费项目 | 预计金额  （万元） | 费用说明 |
| 场地建设 | 5 | 机试场地建设、汽车营销策划技能赛场建设、汽车销售综合技能赛场建设。 |
| 会务费 | 5 | 接待、住宿、论证会、赛项说明会、专家会等。 |
| 环境氛围布置 | 5 | 竞赛场地环境氛围布置、场外活动环境氛围布置、开闭幕式布置。 |
| 比赛奖项费用 | 5 | 选手和教师奖品、奖杯和证书。 |
| 宣传费用 | 5 | 海报、喷绘、条幅、会刊、秩序册、媒体、录像制作等。 |
| 物料费用 | 5 | 主席台布置、胸牌、指示牌、手提袋、服装、场地布置、竞赛绘制海报材料等。 |
| 评委评审费用 | 5 | 比赛各环节专家、评委费用。 |
| 现场器材费用 | 5 | 音响、灯光、道具、设备租用。 |
| 人员劳务费用 | 5 | 筹备组、专家组、仲裁组、裁判组、工作及服务人员、技术支持人员。 |
| 合计: | 45 | |

**十六、比赛组织与管理**

（一）组织单位

教育部职业教育与成人教育司

（二）协办单位

全国机械职业教育教学指导委员会

中国一汽集团公司

中国汽车流通协会人力资源分会

**十七、教学资源转化建设方案**

把汽车营销服务赛项内容设置、技术标准、评价标准等内容进行整理，提炼形成供职业院校营销服务专业教学改革参考资料。

把汽车营销服务赛项和汽车营销策划技能赛项的比赛现场视频资源进行整理、筛选，制作形成竞赛精彩视频，供各院校分享，向社会展示。

竞赛期间举办“汽车营销服务专业发展论坛”。邀请汽车行业、企业、参赛职业院校和其它院校代表，共同就汽车营销专业未来的发展方向、发展模式、人才培养、课程建设等内容进行研讨交流，力争取得有助于汽车营销专业发展的成果。

**十八、筹备工作进度时间表**

依据赛项筹备工作，制定筹备工作时间进度表,具体安排如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **时间** | **内容** |
| 1 | 2017年10月 | 组委会成立，召开会议，确定方案 |
| 2 | 2017年11月至2018年2月 | 完成赛前各项准备工作；媒体宣传 |
| 3 | 2018年2月至4月 | 推荐裁判，仲裁，监督裁判等；比赛场地准备 |
| 4 | 2018年6月 | 举行比赛 |

**十九、裁判人员建议**

按照《全国职业院校技能大赛专家和裁判工作管理办法》的有关要求，详细列出赛项所需现场裁判和评分裁判的具体要求。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **专业技术方向** | **知识能力要求** | **执裁、教学、工作经历** | **专业技术职称**  **（职业资格等级）** | **人数** |
| 1 | 汽车技术服务与营销 | 熟悉职业教育和竞赛工作，在相关领域有较深造诣，具有省级或行业职业技能竞赛执裁经验，有较强的组织领导、协调能力。 | 从事汽车营销与服务专业教学或研究5年以上，执裁过省级以上汽车营销技能竞赛 | 高级专业技术职称  （含高级技师） | 5 |
| 2 | 汽车技术服务与营销 | 具备深厚的专业理论知识和较高的实践技能水平，具有省级或行业职业技能竞赛执裁经验，较强的组织协调能力和应变能力。 | 从事汽车市场营销专业教学或研究3年以上，参与《汽车销售实务》或《汽车营销策划》类课程授课100学时以上，执裁过省级以上汽车营销技能竞赛 | 副高级专业技术职称（含高级技师） | 10 |
| 3 | 汽车技术服务与营销 | 具备较丰富的专业理论知识，熟悉竞赛工作，有较强的  工作协调能力 | 从事汽车市场营销专业教学或研究3年以上，参与《汽车销售实务》或《汽车营销策划》类课程授课300学时以上，执裁过省级以上汽车营销技能竞赛 | 中级及以上专业技术职称（含高级技师） | 15 |
| **裁判总人数** | 30人 | | | | |

参照《全国职业院校技能竞赛专家和裁判工作管理办法》的有关要求，裁判人员需求如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 裁判类别 | 裁判长 | 评分裁判 | 加密裁判 | 仲裁人员 | 监督人员 |
| 人数 | 1 | 21 | 3 | 3 | 2 |

裁判由教育行政部门与赛项执委共同推荐产生，裁判人员需要由来自职业院校，高等院校，汽车行业、企业的经验丰富的教师，专家、汽车营销方面的专业人士组成。

**二十、其他**