

2022 年全国职业院校技能大赛中职汽车营销赛项汽车展厅销售模块评分表

赛场工位号：

二次加密号：

比赛时长：

评分项	得分条件		分值	得分
情意面 (职业操守) (作业态度) 14 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完备性及分类摆放 (唱做主观性内容按 0.5 进制, 以下同)	1	
		清理、清洁, 实操结束打扫工位	1	
		素养、耗用物料节约使用 (纸杯超 2 个 0 分)	1	
		安全, 安全操作仪器设备 (有不安全行为 0 分)	1	
	能进行设备和工具安全检查 (3 分)	检查作业环境是否配备灭火器:	2	
		检查车辆配备是否完备 (车内外均唱做, 各 0.5)	1	
	能遵守商务礼仪规范 (5 分)	正确着装, 整洁干净, 不歪斜, 带工牌 (唱做和实际结合)	1	
		正确进行名片的呈递: 1. 自我介绍 2. 正确递名片 3. 礼貌索要名片 4 正确接名片并礼貌寒暄 5. 正确保管 缺 1 个扣 0.5, 不超 2 分	2	
		作业过程中与客户交谈语气、语速适中	1	
		正确进行电话礼仪, 包括打电话、挂电话等	1	
	工具准备及过程规范 (2 分)	作业过程中工具不掉落 (掉落 1 次就没分)	1	
		作业过程证件、资料不落地 (掉落 1 次就没分)	1	
技能面 (应用技能) (操作)	电话邀约客户到店看车 (2 分)	查询业务系统, 查看邀约客户信息	1	
		正确拨打电话进行邀约	1	
	正确礼迎并接待到店客户 (5)	准备接待客户所需资料唱: 准备夹子、ipad、宣传单页、名片。缺 1 个扣 0.5, 不超 1 分	1	
		在接待台站立并主动迎接客户	1	

技能)	作业面 (服务 作业) (建档 作业) (流程 作业)	分)	欢迎客户进店并正确进行自我介绍 1. 有对自己和店的赞美 0.5 2. 有适宜的寒暄内容 0.5	1	
			正确引导客户入座并提供客户所需饮品: 拉开椅子 (1 分) 并提供客户三种以上所需饮品, 三选一 (1 分)。仅仅开放式提问您喝点什么不得分。	2	
		正确了解客户 购车需求 (10 分)	正确询问客户购车需求: (2 分) 2. 动力性、经济型 (油耗能耗) 操控性、制动性、平顺性 (舒适性)、可靠性、安全性更看重哪个? 提供三个以上选项询问使用性能。(3 分) 不问 0, 直接问看重什么性能 1, 排列性提问 2, 展开性提问 3	5	
			正确向客户介绍意向车型的配置信息及图片: 要让客户自己看单页并有指点介绍的动作手势 (1 分), 配置参数特色等要根据客户需求至少介绍 5 个, 每个 0.5 分, (2.5 分) 与客户需求贴合度按照差、中、好给最高 (1.5 分)	5	
	信息面 (信息 录入) (资料 应用) (资讯 检索)	正确进行六方 位环车介绍 (14 分)	1. 正确进行车辆六个方位介绍从左前顺时针环车介绍 (0.5 分), 在适宜地方有蹲姿介绍 (0.5 分) 2. FAB 法应用分为没有; 有 1、2 次; 一般; 较多从 0-3 赋分, 进制 1 分。(3 分) 3. 按需求必须介绍的内容, 见附录 1 (7 分) 4. 竞品的对比。有对比项每次 0.5, 1 分; 每次对比准确、语言运用得体自然 1 分。(2 分) 5. 六方位介绍在重点突出按需介绍的基础上饱满度和全面性 (1 分)	14	
		顾客模拟试驾 (9 分)	试驾手续模拟办理:	2	
			顾客模拟试驾, 销售顾问话术展示: 1. 静态展示 1 分; 2. 顾客模拟试乘 1 分; 3. 顾客试驾, 按照需求介绍安全、舒适 2 分, 差路必须试悬挂隔振缓冲 2 分 4. 语言简练 到位、不啰嗦 1 分	7	
	分析面 (需求 分析) (异议 分析) 76 分	需求确认 (1 分)	正确复述客户意向车型和购车用途	1	
		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	1	
			正确为客户进行报价	1	
			合理为客户推荐一条龙服务及其他增值服务: 1. 证照上牌, 提到购置税车船税全免, 不提扣 1 分。(1 分) 2. 代办按揭贷款 (2 分) 3. 代办保险 (2 分) 4. 推荐精品 (1 分)	6	
			正确制作销售订单 (1 分) 并签字确认 (1 分)	2	
		正确处理客户	正确解答客户在环车介绍过程中的提问 1	3	

	异议（18 分）	正确解答客户在环车介绍过程中的提问 2	3	
		正确解答客户在环车介绍过程中的提问 3	3	
		正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问 1	3	
		正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问 2	3	
		正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问 3	3	
	完成收款并送别客户（2 分）	正确引导客户进行财务收款并出具发票，有角色转换	1	
		正确礼送客户	1	
	准备交付资料及车辆（2 分）	准备交车所用手续资料唱做：车钥匙、行驶证、合格证、购置税完税证明、保险单、三包凭证、车主手册（使用说明书）、保养手册缺 1 个扣 0.5，不超 2 分	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：致电客户，预约交车时间（0.5 分）并提醒所带资料（0.5）	1	
		交接车辆手续及车辆并礼送客户：手续交接齐全（0.5）、车型介绍要点包含：VIN 码核对、发动机舱的检查、玻璃和轮胎检查、后备箱检查等（0.5）车辆使用：充电枪、车辆使用方法、保养提醒、救援服务等（0.5）；拍照、温馨提示并礼送顾客（0.5 分）	2	
其他能力 10 分	车辆介绍技术上的专业性（有 1 处明显错误扣 1 分，不超 2）		2	
	整体顺畅度及表现力（局促、语言磕巴不娴熟 0；有一些磕巴、不太连贯 1；基本流畅，完整熟练 2；流畅，表现力好 3）		3	
	能正确使用车辆资料，能正确使用台式电脑及业务系统		3	
	正确使用打印机，正确使用服务物料，如纸杯等		2	
总分			100	

裁判签名：

2022 年 8 月 20 日