

## 竞赛模块：汽车服务接待-裁判情境

### 1.客户基本信息

客户姓名	赵洋	手机号	13968799778		
客户职业	医生	保养车辆	迈腾 GTE2020 豪华型	车辆牌照	鲁 QL09688
购车时间	2020 年 9 月 30 日				
行驶里程	29500 公里				
车辆用途	主要用于上下班代步				
客户 情景描述	赵先生/女士，已预约，驾驶一辆迈腾 GTE2020 豪华型轿车，直接开到了临沂华东汽车销售服务有限公司；由选手扮演的服务顾问高幸进行接待，开展礼迎顾客、环车检查、车辆问诊、需求分析、增项推荐、项目确认、增项确认、交车准备、车辆验收、核单结账、礼送顾客、客户回访等常规保养客户的接待工作任务。				
<b>客户配合度：</b> <p>客户在选手引领下配合选手完成常规保养接待工作任务。上场配合： 比赛开始前，顾客就座驾驶室等待，听从选手指引下车进行环车检查。 配合进行灯光实操时：客户受选手邀请配合进行灯光检查，客户站在车辆前方，询问是否可以开始检查，然后依次按照：远光灯、近光灯、左转向灯、右转向灯，向选手发出灯光检查口令，每报出一个检查内容后，根据选手反应停留 3 秒左右，再报下一个检查内容，全部报完后说配合灯光检查结束。</p> <p>客户回访环节：在选手送别客户后，进行模拟电话回访，客户下车在客户休息区等待并接听回访电话。</p> <p>客户话术：客户会按照竞赛要求进行相应对话，在适当时机与位置，提出一致的疑问。</p>					
<b>考核要点：</b> <p>迈腾 GTE2020 豪华型，3 万公里常规保养项目：更换机油、机油滤清器、粉层及花粉过滤器、检查多楔皮带状态等。</p> <p>保养费用允许选手报价有差异，但要求报价基本合理。项目参考如下： 保养项目：更换机、油更换机油滤清器、更换粉层及花粉过滤器；检查多楔皮带状态； 维修项目：快修补漆； 精品项目：精品车衣；三角警示牌</p>					

VIP 会员卡； 增项确认跑偏是刹车片导致，更换前制动刹车片；结算时：加刹车片材料费与工时费；
--

## 2.客户用车情况及需求

(1) 客户用车情况		
驾车去乡下看望父母，山区颠簸，行驶过积水路面，底盘拖过底，回来发现车辆制动时有跑偏现象，并有异响。		
场景话术	场景	回答话术
	选手问及车辆使用情况及存在问题时？	驾车去乡下看望父母，山区颠簸，行驶过积水路面，底盘拖过底，回来发现车辆制动时有跑偏现象，并有异响。 选手进行 5W2H 问诊时回答话术：客户选择一种情况简略回答即可。
<b>考核要点：</b> 针对积水路面行驶给予客户安慰与车辆涉水说明； 山区行驶，底盘拖底，推荐对汽车底盘及新能源部分作着重检查； 针对车辆制动时跑偏与异响现象推荐可能的维修服务增项，如：推荐客户车辆做四轮定位，或更换刹车片等（具体项目在增项确认环节，与客户进行说明与确认）。 话术参考：制动跑偏的原因可能是刹车片的问题，也可能是制动系统其他零件的问题，也可能是轮胎的问题，稍后会请技师作详细检查的，请不要担心。		
(2) 车辆保养后使用打算(需求分析)		
场景话术	场景	回答话术
	在环车检查时，选手询问顾客车辆保养后的使用打算	趁着放暑期，带孩子们坐高铁去西安旅行，车辆在家停一段时间。
<b>考核要点：</b> 根据顾客车辆将停放一段时间，向顾客告知停放建议：停放首选室内或地下停车场；若条件有限只能露天停放的话，建议给爱车盖上车衣；电池不要充满，电池电量保持在中等水平；若停放更长时间，最好定期给车辆进行充放电一次，而且充电方式以慢充为主；长时间停放切断电源，拔掉电瓶负极。车辆长期停放后，在驾驶车辆之前，应该对车辆进行检查，包括胎压、刹车系统、车身有无异响、充电情况是否正常。推荐合适的精品，如车衣。		

## 3.比赛用车缺陷

车辆缺陷设置	(1) 左前翼子板有一处划痕； (2) 发动机舱进气侧控制阀凸轮轴插头脱落； (3) 副驾后座安全带卡扣处插安全扣； (4) 后备箱缺失三角警示牌 (5) 左后轮胎胎压不足 (6) 客户休息区放置水杯 1 个
<b>考核要点：</b> 前 5 处缺陷，总计 2 分，未查出一处扣 0.5 分，扣完为止；第 6 点在评分表工位 7S 操作中打分	

## 4.客户异议

序号	异议所在环节	具体询问时机与位置	异议	参考答案
1	接车	车辆左前方位置；选手下车关好车门准备外观检查时	如果遇到车辆仪表盘上的胎压报警灯亮起，应该如何处理？ 追问：胎压报警灯亮起原因有哪些？	应该先路边停车，下车查看四个轮胎的胎压情况，如果肉眼看不出有明显亏气，可上车后对胎压系统进行复位处理，让报警灯熄灭（1 分）。如果胎压报警灯再次点亮，则说明某个轮胎的胎压确实出现了问题，需要及时进行检查和补胎（1 分） 追问：胎压报警灯亮起原因有：轮胎被扎；胎压过高；低胎压行车时间过长；轮胎的胎压传感器故障；久未加气的胎压变低。（以上 5 点，共 2 分，每缺一点扣 0.5 分，扣完为止。
2	接车	车辆正前方位置；选手打开发动机舱，架好发动机舱盖后问	保养周期是根据汽车的正常行驶条件制定的，如果经常短途使用车辆，哪些部件的保养频次需要增加？	确实，经常短途使用车辆，需要增加部件保养频次（0.5 分）； 主要包含：粉尘及花粉过滤器（0.5 分）、空气滤清器（0.5 分）、齿形皮带（0.5 分）、颗粒过滤器（0.5 分）、发动机机油（0.5 分）。
3	接车	车辆正前方位置；选手检查好机油，放好机油尺后问	迈腾 GTE 用的是什么型号的冷却液，若看到冷却液膨胀罐里的冷却液呈棕色，需要更换吗？	迈腾 GTE 用的冷却液是 G13 型，冷却液颜色为紫色（1 分）；若冷却液不呈紫色，而呈棕色，则表明原装冷却液里混入了其它冷却液，这种情况下必须更换冷却液（1 分），否则，可能导致严重的功能故障，损坏混合动力驱动系统和冷却系统（1 分）。

4	交车	车辆正前方位置；选手展示好机油尺后问	变速箱油多久更换，有什么作用？	迈腾 GTE 变速箱油 6 万公里换一次(1 分)；变速箱油的作用有：保持齿轮系统清洁（0.5 分）；延长传动装置的使用寿命（0.5 分）；耐低温性，即使在低温下也有极其有效的润滑效果（0.5 分）；减少恶劣工作条件下的机油损失（0.5 分）。
5	交车	核单结账时，选手报好合计费用时间	我车辆维修才花了 30 分钟不到，工时费却这么高？	维修工时与实际工作时间不是同一概念（1 分）。工时是一个综合概念，它既包括企业修理工维修、故障检查作业时间，也包括企业其他管理人员为车辆维修付出的必要劳动时间，是生产工时、管理工时、仓储工时的总和（1 分）；维修时间长短不是衡量工时收费的唯一依据（0.5 分）；按照工时确定工时费，并经物价局批准同意明码标价，不存在乱收费现象（0.5 分）
6	交车	送别顾客，选手把顾客引到车辆左前方时间	家用汽车的新购汽车质量担保期与三包有效期是相同概念吗？ 追问：关键部件的质量担保期是多长？	两者不是相同概念。（0.5 分） 汽车质量担保期也称汽车质保期，是产品品质保证期，具体指产品在一段时间内质量要合乎标准有保证，不会因除人为因素与不可抗、不可预测的因素之外的原因而毁坏。汽车厂家一般会给出时间和行驶里程两个条件，且以先到者为准。（1 分） 汽车三包是包修、包换、包退”的简称，是汽车进入消费领域后，厂家或经销商对顾客所购汽车负责而采取的在一定期限内的一种信用保证办法，法定三包有效期为 2 年或 5 万公里，以先到为准原则。（1 分） 追问：动力电池、电驱动总成、电机控制器（1 分）质量担保期为 96 个月或 120000 公里（以先达到者为准）（0.5 分）
7	回访	回访中选手问及车辆保养或	我有一个疑惑：你们安排客户在休息室，通过透	我们对客户的服务都是一视同仁的（1 分）； 一汽大众出于安全考虑不

		相关服务是否满意时提问	明玻璃观看车辆保养情况，但我看到有顾客去了车间现场，你们对客户为何不是一视同仁的啊？	允许客户去车间实地观看保养，但是可以通过透明车间系统了解车辆保养全过程（1分）；您给我反应的这一情况，我会立刻反应给车间主管找出问题所在，坚决杜绝这一现象的发生（1分）
考核说明： 答案均为参考，意思相符即可。				

### 5.接交车必查必展示内容

环车检查必须检查与交车必须展示内容，具体分值在评分表中体现

环节	方位	必须检查与展示内容
接车环节	驾驶室	行驶里程、剩余油量、剩余电量，安全带、储物搁贵重物品等
	发动机舱	机油、发动机冷却液、制动液、玻璃水等各油液液位、各线束管路连接；高压部分：充电单元、高压系统冷液、车载充电机、高压线束等
	后备厢	12V 蓄电池正负极桩、补胎胶水、充气泵、充电枪、拖车钩、轮胎螺栓螺帽拆卸工具、安全警示牌等随车工具等
	车辆外观与内饰	前挡风玻璃、机舱盖、左右大灯灯罩、前后保险杠、雨刮、外后视镜、车门、前后翼子板，前后轮胎胎面花纹深度、轮辋、气门嘴帽、安全带、充电口、汽油加油口等
交车环节	发动机舱	机油展示、各油液添加情况、常规保养项目说明
	后备箱	后备箱添加项目
	其他（根据维修、精品定）	旧件、精品、维修项目、特色项目

### 6.关于单据的评分

序号	单据名称	分值	评分标准
1	接车检查单	1	车辆与客户基本信息 0.2 分；客户描述及预估维修项目 0.2 分，车辆检查情况 0.5 分，两处签字 0.1 分，扣分最小分值 0.1 分，扣完为止
2	任务委托书	2	车辆客户基本信息 1 分，每格 0.1 扣完为止；维修项目及价格 0.5 分；预估备件 0.5 分；签字与预估费用写对不扣分，写错或不写扣 0.1 分
3	维修项目变量申请表	1	每格 0.1 分，扣完为止

4	结算单	3	车辆基本信息与客户基本信息，每格 0.1，合计最高 0.5 分；维修项目，0.8 分；维修备件，0.8 分；应收实收用及合计金额 0.5 分；两处签字 0.4 分
---	-----	---	---