

2022 年全国职业院校技能大赛中职组汽车营销赛项

汽车服务接待模块评分表

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) 12 分	工位 7S 操作 (3 分)	整理、整顿，实操过程使用工具及物料分类摆放	1	
		清理、清洁，实操结束打扫工位	1	
		素养、节约、安全，节约使用物料，确保物料设备安全	1	
	设备和工具 安全检查 (3 分)	唱检：检查作业所需要的工具设备是否完备	1	
		检查作业环境是否配备灭火器	1	
		唱检：车辆干净、检查车辆配备是否完备	1	
	商务礼仪 规范 (4 分)	注重个人形象，正确穿着工作制服	1	
		正确进行名片呈递：含自我介绍、正确递名片、礼貌寒暄等	1	
		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，自报家门、请顾客先挂电话等	1	
	操作 规范 (2 分)	作业过程中工具、证件等掉落一次扣 1 分	1	
		作业过程中操作规范，不规范出现一次扣 0.5 分，扣完为止	1	
技能面 (应用与操作技能) + 作业面 (服务与流程作业) + 信息面 (信息记录、资料)	礼迎顾客 (4 分)	引导顾客停车、帮顾客开门、为顾客护顶、礼貌请顾客下车	2	
		适当赞美顾客，适当推销自己和企业，表现亲和自然	2	
	环车检查 (15 分)	请顾客出示保养手册、行驶证和车钥匙，提醒顾客取走贵重物品，记录基本信息	1	
		记录座椅位置，按照规定做好防护并说明防护套作用	1	
		检查驾驶室，正确唱检仪表信息：行驶里程、剩余油量、剩余电量，有无故障灯等并记录，正确进行灯光操作	2	
		唱检其他信息：安全带，座椅调节，四门车窗玻璃升降、遮阳板及化妆镜灯，车内反光镜及空调出风口等并进行贵重物品提醒并记录	1	
		检查左前方，唱检左前门、左前翼子板，左前轮胎胎面、轮辋、气门嘴帽等主要项目和结果，并记录	1	

应用、 资讯 检 索) + 分析面 (需求 与异议 分析) 79 分		检查正前方，唱检机舱盖、进气栅格、保险杠并记录，检查充电口	1	
		打开机舱盖，规范检查机油；唱检冷却液、制动液、玻璃水等各油液液位以及各线束管路连接等，检查高压部分，并记录	2	
		检查右前方，唱检右前门、右前翼子板，右前轮胎等主要项目和结果	1	
		检查右后方，唱检右后门、右后翼子板，右后轮胎胎面、轮辋、气门嘴帽、加油口等等主要项目和结果，并记录	1	
		检查正后方，唱检后备箱盖、后保险杠等主要项目和结果，并记录	1	
		打开后备箱盖检查后备箱蓄电池、随车工具等，并记录	2	
		检查左后方，唱检左后门、左后翼子板，左后轮胎胎面、轮辋、气门嘴帽、加油盖等主要项目和结果，并记录	1	
	车辆问诊与 需求分析 (10 分)	发现车辆缺陷，建议增补或修复，未发现一处扣 0.5 分，扣完为止；请顾客在预检单上签字，	2	
		环车检查时，在适当时候询问客户车辆使用状况及存在问题，并做好记录	3	
		环车检查时，在适当时候主动询问客户车辆保养后的使用打算，需求分析充分，建议得当，推介合理	3	
		接车时体现厂家服务特色、体现专业性人文关怀，向客户介绍特色服务，进行使用与保养说明，介绍说明合理	2	
	增项推荐 (3 分)	根据问诊情况，专业地推荐维修服务增项，并作项目简介和价格预估 1 分	1	
		根据用车打算，分析顾客需求，专业地推荐精品服务增项，并作项目简介和价格预估 1 分	1	
		挖掘潜在需求，提供专业建议，专业地推荐特色服务增项，并作项目简介和价格预估 1 分	1	
	项目确认 (4 分)	应用引导礼，引导顾客到维修服务接待台落座；为顾客提供三种以上饮品供选择，并礼貌地递送	1	
		确认顾客基本信息，请顾客最后确认本次常规保养项目、维修项目、精品、特色服务项目，预估价格和时间，并在维修工单上签字；	2	

		引导顾客到休息室落座，提供饮料，并简要介绍功能分区；说明一小时进度跟进汇报、增项维修确认说明	1	
	增项沟通 (1 分)	向客户解释在车间实际检查中发现的需要维修的内容，就是否维修征求顾客意见，确认增补项目；沟通后请客户签字	1	
	交车准备 (2 分)	对竣工车辆自检，准备好交车相关物品分，通知客户可以交车	2	
	车辆验收 (8 分)	礼貌规范地邀请客户查看竣工车辆，陪同客户顺时针方向查看	1	
		向客户解释常规保养项目；告知已为其洗车，让客户满意	1	
		向客户解释维修服务项目、精品服务项目，让客户满意	1	
		打开机舱进行项目说明，规范展示机油更换成果	1	
		打开后备箱进行项目说明	1	
		旧件展示并询问处理方式	1	
		交车时体现服务特色，提醒客户关注微信，体现专业性人文关怀；对车辆在使用、维护、安全、充电等方面的注意事项进行简要说明	2	
	核单结账 (4 分)	陪客户至维修服务接待台落座，向客户解释并核对常规、维修、精品、特色收费项目，，尊重客户的知情权，消除在价客户格上的疑虑，让客户明白消费、满意而归	2	
		礼貌地请客户核对结算单，并在结算单上签字	1	
		陪同客户至收银处，正确介绍收银员；礼貌地请客户按结账、付款、交接发票和出门证	1	
	礼送顾客 (3 分)	当面取下车辆防护用品，向顾客建议下次保养时间，并征得顾客同意，张贴保养提醒贴	1	
		向顾客解释回访的目的，征求并确认回访时间，规范礼貌地引导顾客上车	1	
		感谢顾客光临，礼貌地询问对于本次服务的满意程度，与顾客道别，行目送礼目送顾客开车远去	1	
	异议处理 (20 分)	礼貌倾听、记录，运用通俗专业语言，正确解答客户在接车过程中的提问 1 与追问，消除顾客疑虑	4	
		礼貌倾听、记录，运用通俗专业语言，正确解答客户在接车过程中的提问 2，消除顾客疑虑	3	
		礼貌倾听、记录，运用通俗专业语言，正确解答客户在接车过程中的提问 3，消除顾客疑虑	3	

		礼貌倾听、记录，运用通俗专业语言，正确解答客户在交车过程中的提问 1，消除顾客疑虑	3	
		礼貌倾听、记录，运用通俗专业语言，正确解答客户在交车过程中的提问 2，消除顾客疑虑	3	
		礼貌倾听、记录，运用通俗、专业语言正确解答客户在交车过程中的提问 3 与追问，消除顾客疑虑	4	
	电话回访 (5 分)	自我介绍，来电原因说明	1	
		礼貌询问车辆保养情况	1	
		礼貌倾听、记录，运用通俗、专业语言正确解答客户异议	3	
工具及设备使用能力 9 分	岗位所需工具设备的使用能力 (9 分)	正确使用服务物料	1	
		能正确使用店内服务政策	1	
		单据填写完整正确	7	
得分合计			100	

裁判签字：

比赛日期：