

竞赛模块：汽车服务接待-选手情境

一、任务描述

选手担任服务顾问高幸，根据情境开展预约来店常规保养客户的接待工作任务：主要包括礼迎顾客、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、客户回访等环节。

二、情境信息

1. 基础信息

2022年8月21日，临沂华东汽车销售服务有限公司的服务顾问高幸接待预约客户到店进行3万公里车辆常规保养业务。

服务类型	常规保养
客户类型	预约客户
配合程度	<p>上场配合：比赛开始前，顾客就座驾驶室等待，听从选手指引，配合选手完成服务接待相关工作任务。</p> <p>在配合进行灯光检查时：客户受选手邀请配合进行灯光检查，客户在车辆前方，向选手发出灯光检查口令。</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，对所有选手提出相同的疑问。</p>

2. 客户信息

客户姓名：赵洋

客户职业：医生

客户电话：13968799778

购车时间：2020年9月30日

3. 车辆信息

车型：迈腾 GTE2020 豪华型

车牌号：鲁 QL09688

车辆行驶里程数：29500 公里

4. 其他人员信息

车间技师：王辉

收银员：孙悦

三、注意事项

话术组织及具体进行哪些环节由选手自行决定。当竞赛倒计时结束或裁判宣布竞赛结束时，选手则不可再进一步开展业务流程，应回到等候区，由工作人员统一带出竞赛场地。