

# 汽车服务接待模块评分细则

裁判姓名：

评分项	得分条件	评分细则	分值	得分
1	能进行工位 7S 操作（4 分）	整理、整顿，实操过程使用工具设备合理摆放	工作夹、表单资料未摆放整齐，工具摆放散乱每次扣0.5分，未唱报扣0.5分，扣完为止；	1
		清理、清洁，竞赛后恢复工位	未打扫工位，未进行物品清洁，每项扣0.5分，未唱报扣0.5分，扣完为止；	1
		素养：耗用物料节约使用	工位物品未节约使用，如浪费纸张、水杯一次使用超过2个则扣分 每次扣0.5分，扣完为止；	1
		安全：安全操作工具设备	车辆及工位物品操作过程中未爱护使用，出现用力开关车辆门，引擎盖、后备箱盖等每次扣0.5分，人员磕碰则扣1分，扣完为止；	1
	设备和工具安全检查（1分）	检查作业环境是否配备灭火器	没有进行检查动作，扣1分，如有问题要报告裁判，等裁判指示 灭火器检查参考指标：1、软管 2、外壳3、保险销4、压力（指标区域）少唱报一项扣0.5分； 二个灭火器逐一检查；	1
	商务礼仪规范（4 分）	注重个人卫生及仪容形象	选手面容不干净整洁，扣0.5； 男士发型不干练整洁，扣0.5； 女士长头发没有盘起，扣0.5；	1
		仪表端庄，表情和蔼可亲，自然真诚，姿态自然大方	未穿工作服，未穿工作鞋，每项扣0.5分； 表情不和蔼不可亲，不自然不真诚，扣0.5分； 站姿蹲姿不规范，扣0.5； 扣完为止；	1
		吐字清晰，语速适中，语句流畅	吐字不清晰，扣0.5分； 语速不适中，扣0.5分； 语句不流畅，扣0.5分； 扣完为止；	1
		用词准确、恰当，逻辑清晰	用词不准确、不恰当，扣0.5分； 表达逻辑不清晰，扣0.5分；	1
	操作规范（3分）	作业过程中工具、证件等无掉落	工具、证件、资料等物品掉落，扣1分	1
		作业过程中规范操作	操作过程不规范，如环车检查不带手套，扣1分； 检查机油动作不规范，扣1分；	2
	预约跟进（3分）			
		致电预约客户，能确认客户到店时间	没有自报家门、询问对方是否方便，扣0.5分； 没有确认客户及车辆信息，扣0.5分； 没有确认预约内容，扣0.5分； 没有确认预约时间，扣0.5分； 没有让客户先挂电话，扣0.5； 扣完为止；	1
	礼迎客户（3 分）	引导顾客停车，帮顾客开门，为客户护顶、礼貌请顾客下车	没有引导顾客停车，扣0.5分； 没有帮顾客开门，扣0.5分； 没有礼貌请顾客下车，为客户护顶，扣0.5分； 扣完为止；	1
		含自我介绍、正确递名片、礼貌寒暄	没有自我介绍，扣0.5分； 递送名片，名片从工作夹拿取，双手递送，正面朝向客户，不规范处每项扣0.5， 没有礼貌寒暄，扣0.5分； 扣完为止	1
		适当赞美客户，适当推销自己和企业，表现亲和自然	未赞美客户扣1分，未赞美自己扣1分，未赞美企业扣1分；扣完为止	1

环车检查（20分）	请顾客出示行驶证和车钥匙，提醒顾客取走贵重物品，记录基本信息	未礼貌请顾客出示行驶证和车钥匙，扣0.5分； 未提醒顾客取走贵重物品，扣0.5分； 扣完为止；	1	
	记录座椅位置，套好六件套并说明六件套的作用	未唱检记录座椅位置，扣0.5分； 未说明套六件套的作用，扣0.5分； 没有套六件套，扣1分； 套好六件套动作拖沓不熟练扣0.5分；扣完为止；	1	
	检查驾驶室，正确唱检仪表信息：行驶里程、剩余油量、有无故障灯等并记录，正确进行灯光操作	唱检油量、公里数、有无故障灯点亮；少一个扣0.5分 车前灯光检查：示宽灯，近光灯（前照灯）、远光灯（变光）、左右转向灯，危险警告灯必查； 车后灯光检查：倒车灯、刹车灯、左右转向灯、后雾灯、后示宽灯； 少一项扣0.3分，扣完为止	3	
	唱检其他信息并记录：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	唱检驾驶位安全带、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、询问储物空间有无贵重物品遗留、少一个酌情0.5分左右； 不记录扣0.5，扣完为止；	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	唱检左前车门、左前翼子板，左前轮胎胎面、轮辋、花纹深度、气门嘴帽、外后视镜、所有项目中少唱报一项扣0.5分，不记录扣0.5分，扣完为止；	1	
	检查正前方，唱检机舱盖、进气栅格、保险杠并记录	唱检前挡风玻璃、机舱盖、进气栅格、前保险杠，少唱报一项扣0.5分，不记录扣0.5分，扣完为止；	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，并记录	检查发动机、唱检机油（需要拉出机油尺查看状态及液面），唱检冷却液、制动液、玻璃水液位，唱检各线束管路连接，少一个扣0.5分，扣完为止；	1.5	
	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，并记录	唱检右前车门、右前翼子板，右前轮胎胎面、轮辋、花纹深度、气门嘴帽、外后视镜、所有项目中少唱报一项扣0.5分，不记录扣0.5分，扣完为止；	1.5	
	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	唱检右后车门、右后翼子板，右后轮胎胎面、轮辋、花纹深度、气门嘴帽、加油口，所有项目中少唱报一项扣0.5分，不记录扣0.5分，扣完为止；	1.5	
	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	唱检后挡风玻璃、后备箱盖、后保险杠，少唱报一项扣0.5分，不记录扣0.5分，扣完为止；	1.5	
	打开后备箱盖检查后备箱内部主要项目和结果，并记录	后备箱内：三脚架、拖车钩、千斤顶等，少唱报一项扣0.5分，不记录扣0.5分，扣完为止；	1.5	
	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	唱检左后车门、左后翼子板，左后轮胎胎面、轮辋、花纹深度、气门嘴帽、所有项目中少唱报一项扣0.5分，不记录扣0.5分，扣完为止；	1.5	
	发现车辆缺陷，建议增补或修复	有2处缺陷，未发现一处，扣1.5分 1. 左前转向灯不亮； 2. 右后轮胎螺栓护盖缺失一个	3	
	连接故障诊断仪故障读取预约报修相关系统的故障信息做好记录。	未使用诊断仪准确读取空调系统故障信息，扣1分；未记录扣1分；读取无关系统（车窗，ABS等）的扣2分。	2	
	把故障诊断仪读出的故障信息内容展示给顾客并解释。	未展示扣1分，展示不解释扣1分。	2	

2	车辆问诊 (15分)	根据故障信息提示对顾客开展询问。 1. 是的，暑假回老家上山是急拐弯碰到路边的石头； 2. 在乡下一家快修店修理，走保险了，更换了中网，并保险杆做料油漆； 3. 做完油漆空调好像还制冷的，后来慢慢制冷效果不明显了。	问题1：目前故障信息显示空调系统压力传感器问题，你车是否发生过前方碰撞过？ 1分 问题2：那在哪维修的？走保险了吗？更换了什么？ 1分 问题3：那可能前部空调冷凝器被撞到了，做完油漆后空调是否制冷？ 1分	3	
		能快速、准确解答客户异议： 4. 你的意思空调冷凝器被撞坏了需要更换吗？ 5. 那这个还能走保险吗？	回答4：目前很大可能性是的，还要做检漏及传感器等检测。 1.5分 回答5：你老家和这里是两地，在我们4S店不能理赔需要去你老家那个报修的修理店处理 1.5分	3	
		初步确定维修范围： 1. 系统检漏及测试； 2. 更换冷凝器 3. 加注制冷剂	少一个扣1分	3	
		询问客户是否需要在本4S站修理？	未询问客户，扣0.5分；	0.5	
		邀请客户在预检单上签字	未签字，扣0.5分；	0.5	
	需求分析 (7.5分)	能使用服务规范及相关政策，正确解答客户问题 6. 不从保险走了，如果更换后，还会出现其它问题吗？	放心，我们维修技师的非常专业，相信能查出问题并修复好，如果过一段时间还会有问题我们不收费的，这里会记录在案的；	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；	未主动询问客户车辆保养后的使用打算扣1分； 未根据客户使用打算进行充分需求分析扣1分；	2	
		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	接车时未体现厂家服务特色扣0.5分； 未体现专业性人文关怀扣0.5分； 未向客户介绍特色服务扣0.5分； 未说明使用与保养扣0.5分； 介绍说明内容不合理扣0.5分；扣完为止；	2	
	增项推荐 (10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. 根据故障信息需要系统检漏； 2. 检漏发现需要跟换冷凝器并加注制冷剂； 3. 检查中发现空调蒸发器霉菌滋生，做个杀菌并更换空调滤芯；	6	
		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算（迎国庆中秋送改装大礼包）	未挖掘潜在需求推荐 <b>特色服务增项</b> 扣1分，未作项目简介扣0.5分，未作价格预估扣0.5分；扣完为止；	2	
		能快速、准确应对客户疑问 7. 我自己车身该有的都有了，能加在我家里人的车身吗？	（这可如果车辆也是东风品牌的可以的）未对客户的提问及追问及时解释或不解释，细节扣分项见裁判用客户情景；	2	
	维保确	应用引导礼，引导客户到维修服务接待台落座；为客户提供三种以上饮品供选择，并礼貌地递送	未引导顾客到维修服务接待台落座，扣0.5分； 未为客户提供三种以上饮品供选择，并礼貌地递送，扣0.5分； 如果用开放式问句问客户喝什么，扣0.5分； 没有询问顾客离店还是在店等待，扣0.5分；	1	

确认 (3分)	确认客户基本信息, 请顾客最后确认本次常规保养项目、维修项目、特色服务项目, 预估价格和完工时间	未确认顾客基本信息, 扣0.5分; 未最后确认本次常规保养项目、维修项目、特色服务项目, 扣1分; 未打印维修委托书, 扣0.5分; 未邀请客户签字, 扣0.5分; 扣完为止;	2.5	
	引导客户至休息区入座休息, 等待完工交车	未引导客户至休息区入座休息, 扣1分;	1	
维保跟踪 (4分)	记录并打印维修工单, 邀请客户在维修工单上签字	未邀请客户签字, 扣0.5分;	0.5	
	再次与客户确认预估维保完成交车时间			
交车准备 (2分)	对竣工车辆自检, 准备好交车相关物品, 通知客户可以交车	未自检, 扣1分; 未通知客户可以交车, 扣1分;	1	
车辆验收 (11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	未礼貌规范地邀请客户查看竣工车辆, 扣0.5分; 未顺时针方向查看车辆, 扣0.5分;	1	
	向客户解释常规保养项目; 告知已为其洗车, 让客户满意	未唱检检查常规保养项目扣0.5分; 未告知已为其洗车扣0.5分; 如果所唱和接车环节罗列项目不对应扣0.5分; 扣完为止;	1.5	
	向客户解释维修服务项目、精品服务项目, 让客户满意	未唱检维修服务项目扣0.5分; 未唱检特色服务项目扣0.5分; 如果所唱和接车环节罗列项目不对应扣0.5分; 扣完为止;	1.5	
	打开机舱进行项目说明, 规范展示机油更换成果	未打开机舱进行项目说明, 扣1分; 未规范展示机油更换成果, 扣0.5分;	1.5	
	打开后备箱进行项目说明	未打开后备箱进行项目说明, 扣1分;	1	
	解答客户疑问, 消除客户疑虑8, 我朋友做机油总经销的下次来保养时能否自带机油?	我们所用机油是专用的, 不能使用其它品牌, 否则不能索赔。未解答客户疑问扣1分; 解答未能消除客户疑虑扣0.5分;	2	
	旧件展示	未对旧件进行展示, 扣0.5分;	0.5	
	交车时体现服务特色, 提醒顾客关注微信, 体现专业性人文关怀, 对车辆在使用、维护、安全等方面的注意事项进行简要说明	在交车时没有体现服务特色, 扣0.5分; 未体现人文关怀, 扣0.5分; 未说明注意事项, 扣1分; 扣完为止;	2	
核单结账 (6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	未核对解释常规、维修、特色收费项目, 每个0.5分; 如果所解释和接车交车环节罗列项目不对应扣0.5分, 扣完为止;	2	
	消除客户在价格上的疑虑, 让客户明白消费、满意而归	未对客户解释或不解释, 细节扣分项见裁判用客户情景;	2	
	礼貌地请客户核对结算单, 并在结算单上签字	未礼貌地请客户核对预结算单, 扣0.5分; 未邀请客户在预结算单上签字, 扣0.5分;	1	
	陪同客户至收银处, 礼貌地请客户结账、付款、交接发票和出门证	正确介绍收银员0.5分; 未礼貌地请客户结账、付款扣0.5分; 未交接收款收据和出厂单扣0.5分; 扣完为止;	1	

3	礼送客户 (4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	未当客户面取下车辆防护用品，扣0.5分； 未向顾客建议下次保养时间，扣0.5分； 未征得顾客同意，张贴保养提醒贴，扣0.5分； 扣完为止；	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	未向顾客解释回访的目的，扣0.5分； 未向客户征求并确认回访时间，扣0.5分； 未规范礼貌地引导顾客上车，扣0.5分；	1.5	
		感谢顾客光临，礼貌地询问对于本次服务的满意程度，并与顾客道别，行目送礼目送顾客开车远去，客户回访铺垫	未询问客户满意度，扣0.5分； 未与顾客道别，行目送礼目送顾客开车远去，扣0.5分； 未进行客户回访铺垫，扣0.5分；	1.5	
	客户回访 (5分)	自我介绍，来电缘由说明	未自我介绍扣0.5分，未说明来电缘由扣0.5分	1	
		礼貌询问车辆维修保养情况	未礼貌询问车辆维修保养情况，扣1分；	1	
		礼貌倾听、记录，运用通俗、专业语言正确解答客户异议问题9：经过上次维修后空调出风口很冷怎么回事？	上次跟换了新的冷凝器，并对蒸发器做了清洗消毒，空调系统回到新车时的状态，因此制冷效果明显。 未对客户的提问及时解释或不解释，细节扣分项见裁判用客户情景；	2	
		资料及纸质作业整理至指定位置	未整理资料及纸质作业至指定位置，扣1分；	1	
	单据填写完整 正确 (4分)	接车检查单	缺少接车检查单扣1分	1	
		任务委托书			
		维修项目变更申请表			
结算单					
总分				100	