## 汽车维修服务接待作业模块-服务顾问选手情境信息

## （学生用）

1.公司名称：隆达汽车销售服务有限公司

2.服务顾问姓名：

3.客户姓名：

4.车型：风光580 2022款1.5T自动豪华型

5.邀约客户到店时间：2023年8月6日

6.车间负责人：

7.维保技师；

8.质检员：

9.库管员：

10.总检员：

11.预结算人：

12.收款人：

## 汽车维修服务接待作业模块-顾客选手情境信息

（上场前给教师选手部分）

1.服务公司名称：

2.顾客姓名：

3.到店时间：2023年9月15日

4.车辆行驶里程：6万多公里

5.车辆使用情况：暑假回农村老家，山区颠簸，行驶转弯右前部分碰上石头，在乡下进行做了油漆。回来2周后发现空调降温很慢，现在基本不制冷了。

6.用车计划：公务出差半个月，车辆在家停一段时间。

7.客户异议

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **异议所在环节** | **异议** |
| 1 | 车辆问诊  （如果问及相关问题才回答） | 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。  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？ |
| 2 | 需求分析 | 5-1，还要回老家修理，手续又复杂，算了，还是在你这里维修吧！（询问客户是否需要在本4S站修理？）  6，不从保险走了，如果更换后，还会出现其它问题吗？ |
| 3 | 增项推荐  （可根据推荐项目自行组织问题） | 7，我自己的车上该有的都有了，能加装在我家里人的汽车上吗？ |

## 车维修服务接待作业模块-顾客选手情境信息

（教师选手用放置在休息桌上部分）

**7.客户异议**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **异议所在环节** | **异议** |
| 4 | 车辆验收 | 8，我朋友做机油总经销的下次来保养时能否自带机油？ |
| 5 | 核单结账 |  |
| 6 | 客户回访 | 问题9：经过上次维修后空调出风口很冷怎么回事？ |

8.支付方式：扫码支付

9.维修等待方式：店内等待

10.选手推荐的产品：在无异议的情况下，同意购买