**任务与情景**

**一、任务描述**

选手担任服务顾问李华，根据情境开展维修接待服务客户的邀约及接待工作任务，主要包括：预约跟进、礼迎客户、环车检查、车辆问诊、需求分析、增项推荐、维保确认、维保跟踪、交车准备、车辆验收、核单结账、礼送客户和客户回访等作业。并通过汽车维修服务管理平台完成信息的录入及登记工作。

**二、情境信息**

**1.基础信息**

2023年9月15日，某汽车销售服务有限公司的服务顾问李华根据客户预约情况邀请客户到店进行故障维修，在预约当天，接待预约客户到店进行相关维修，顺带完成6万公里车辆常规保养业务。

|  |  |
| --- | --- |
| 服务类型 | 维修接待，顺带保养 |
| 客户类型 | 预约客户 |
| 配合程序 | 电话邀约：配合服务顾问进行到店维修电话邀约。  上场配合：电话邀约后，顾客自行坐到驾驶室等待，听从选手指引，配合选手完成服务接待相关工作任务。  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，选手在车辆前方，向客户发出灯光检查口令。  故障问诊：通过诊断仪读取故障信息，并与客户沟通交流，确定维修项目及更换零部件。  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。  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。 |
| 客户信息 | 客户姓名：唐风  其他信息：需选手通过管理平台查询以及接待询问获取。 |
| 其他人员信息 | 车间技师：张明  收银员：赵丽 |

**2.车辆及人员信息**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 人员信息 | 客户名称 | 唐风 | 联系电话 | 15366177931 |
| 车辆信息 | 车牌号码 | 苏A35R35 | 车辆VIN码 | LVZA53P94NC612793 |
| 车系 | 东风 | 车型 | 东风580 |
| 行驶里程 | 6万公里 | 车身颜色 | 黑色 |

**3.维保服务信息**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目类型 | 维保项目 | 维修用料 | 用料数量 | 维修工时（小时） |
| 大保养 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**4.客户用车情况**

（1）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。

（2）用车计划：公务出差半个月，车辆在家停一段时间。

**5.车辆故障设置**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **故障类型** | **车辆故障** |
| 1 | 环检故障 | 左前转向灯不亮 |
| 2 | 右后轮胎螺栓护盖缺失一个 |
| 3 | 问诊故障 | 空调不制冷 |
| 4 |  |

**6增项推荐**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目类型 | 维保项目 | 维修用料 | 数量 | 维修工时 |
| 增项推荐项目 | 制冷系统检漏 | 荧光剂 | 1瓶 | 1 |
| 更换部件 | 冷凝器 | 1个 | 2 |
| 加注制冷剂 | 制冷剂 | 1000g | 1 |
| 制冷系统检漏 | 荧光剂 | 1瓶 | 1 |

**7客户异议**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **异议所在环节** | **异议** |
| 1 | 车辆问诊 |  |
| 2 | 需求分析 |  |
| 3 | 增项推荐 |  |
| 4 | 车辆验收 |  |
| 5 | 核单结账 |  |
| 6 | 客户回访 |  |

**8.车辆行驶证信息**

**9.其他事项**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **事项** | **应答点** |
| 1 | 支付方式 | 扫码支付 |
| 2 | 维修等待方式 | 店内等待 |
| 3 | 选手推荐的产品 | 在无异议的情况下，同意购买 |

**10.7S管理相关考核信息**

在工位区域布置7S管理考核方面：地面有废纸，工具摆放杂乱，灭火器压力不足，指针在红色区域。

**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。