

1. 新车销售与配件索赔模块赛卷样题

1. 竞赛内容

在 4S 店销售展厅完成新车销售完整工作任务。

选手根据岗位职责及实际任务要求实现新车销售与配件索赔作业流程,主要包括电话邀约、展厅接待、需求分析、车辆介绍、保险推介、精品推介、金融推介、异议处理和报价成交等环节,新车销售过程中利用汽车销售计算机管理系统进行业务信息处理。

2. 选手任务

销售顾问高幸(选手)根据机载客户信息,查询并对客户王君进行电话邀约。告知客户展车到店,邀约来店看车;客户到店看车,高幸在展厅接待客户,并按照销售流程和操作规范完成本次销售作业,同时将特定信息填入系统中。主要任务如下:

- (1) 电话邀约:根据系统查询指定客户信息,电话邀约客户到店看车;
- (2) 展厅接待:客户到店,接待客户,使用规范礼仪与术语;
- (3) 需求分析:了解顾客实际需求,以备有针对性地进行推介;
- (4) 车辆介绍与异议处理:介绍车型并进行竞品车型的分析对比,解答客户异议,在全面介绍的基础上突出使用 FAB 法;
- (5) 推荐一条龙服务项目:保险推介、精品推介、金融推介;
- (6) 进行车辆价格的分析对比,解答客户价格异议,促成客户签订订单;
- (7) 作业操作过程中,及时准确地利用系统提供的信息资源,并填入对应信息内容。

2. 汽车保险与车款按揭模块赛卷样题

1. 竞赛内容

在 4S 店销售展厅完成车辆投保与按揭完整工作任务。

赛项按照真实工作情境进行,设置保险承保这一典型工作场景。要求选手根据岗位职责及任务情况完成汽车销售过程中涉及的汽车保险营销、汽车保险新保投保和车辆续保投保、汽车按揭业务等环节,利用车辆保险承保计算机管理系统进行内容展示和业务信息登记。

2. 选手任务

(1) 对于保险营销与新车投保内容,选手通过与客户详细沟通,收集客户对保险的需求,有针对性的进行保险的推介,计算出保险费用。同时完成客户信息登记、保险选择和确认投保等系统作业操作。

(2) 对于按揭考核内容,选手通过客户提供的信息,为客户制定对应的按揭方案,计算出相关费用,针对客户疑问进行解答。同时完成客户信息登记、按揭方案选择和确认按揭等系统作业操作。

3. 汽车配件进销存管理模块赛卷样题

1. 竞赛内容

在4S店配件库房完成配件进、销、存完整工作任务。

场景设置

(1) 比赛现场设置有四梯四列货架两个、四梯一列货架一个,分别为A、B、C货架,A货架距离选手工作台较近,放置常用配件。B货架宽度为A货架两倍,纵向划分为发动机、底盘、车身(或电器)、新能源专用件四个系统分区,放置非常用配件。C货架为四梯一列放置危险品配件。同时,设置索赔配件指定区域。

(2) A货架设有16个货位、B货架设有16个货位,C货架设有4个货位,货位号已标明。

(3) 无包装某车型配件36个,其中16个常用件(含辅料),16个非常用件(每个系统各4个),4个危险件。36个配件已经被打乱放置在货位上。

(4) 带包装某车型配件10种左右,品种包含在36个无包装配件之内,以常用件为主。

(5) 待采购配件1种,分3个厂家提供的样件及厂家资料。

(6) 工作电脑、照相机工作单据、手套等放置在工作台上。

(7) 配件推车2辆、码货车1辆。

2. 选手任务

在某品牌4S店配件库房内,库管员高幸(选手)依次完成货位调整、配件采购、配件入库、配件索赔、配件出库和配件盘点操作任务,操作的信息内容需合理利用汽车配件进销存管理管理系统来进行。具体任务如下:

(1) 配件货位整理

对货架上的配件按照配件仓储管理原则和系统分类进行调整,根据货架上方的标识,将同一系统的配件规整至同一纵列。调整后记录所调货位,对系统内配件信息中的货位信息进行修改。

(2) 配件采购

查看工位上摆放的样件和供应商信息卡。查询配件编码,新建配件信息卡,根据供应商信息卡新建供应商档案,甄别配件质量,并查看厂家提供的配件描述信息,完成订货询价单的建立。并根据从不同平台不同经销商处获得的配件品牌信息、价格信息、优惠条件信息、配送信息对比分析择优选择,确定供应商。再结合配件预警情况,建立采购单,打印单据并留存。

(3) 配件入库

送料人将采购的到货配件送至库房,库管员对照装货单比对件数、初检外包装,进行到货签收,如发现问题需与送料人沟通,说明问题,双方签字确认。接下来对照采购单据完成点货、验货,对配件外包装、配件质量进行检查,整个操作过程需唱检结果。在系统平台中新建采购入库单,正确放置配件。

(4) 配件索赔

对索赔件进行拍照,拷贝照片,完成索赔申请单的提交。标识索赔件,放入指定位置。

(5) 配件出库

领料人推车上前,递送领料单。根据领料单建立领料出库单并打印,进行备货,备货后拿至领料人开箱点验。易损件或包装破损的配件需开箱点验、唱检。如有未交付的配件需说明原因。双方确认签字,保存相关单据。

(6) 配件盘点

根据盘点需求建立盘点单并打印,对照纸质单据盘存,记录盘点结果并唱检。完成后在系统中录入盘点结果,根据盘点结果进行报损、盈亏出入库操作。

4. 客户关系管理与网络营销模块赛卷样题

1. 竞赛内容

在汽车 4S 店市场部完成 H5 页面设计宣传完整工作任务。

赛项设置网络营销这一典型工作情景。汽车市场专员高幸（选手）根据岗位职责及任务情况完成汽车网络营销市场推广过程中涉及的客户信息分析、车辆信息分析、汽车网络营销方案设计、制作等环节，充分利用汽车网络营销 H5 制作系统进行内容制作和展示。

2. 选手任务

（1）选手根据现场裁判提供的客户信息和车辆信息，分析客户定位以及车辆特点，使用网络营销策略和方法进行方案初步设计，设计内容要以市场为导向，以目标客户为中心，突出车辆的特色与亮点。

（2）根据设计内容，通过使用网络营销 H5 制作系统，对宣传内容进行制作与展示。