**2023年隆昌市城关职业中学技能大赛**

**赛项规程**

**（汽车机电维修赛项）**

一、赛项名称

赛项名称：汽车营销

赛项组别：中职组

赛项归属：交通运输类

二、竞赛目的

以汽车后市场广阔的经济前景为背景，融入“汽车营销”新概念，促进中职学生在汽车营销服务接待与汽车售后技术服务团队协作方面的职业素养和业务能力的提升；展示中职学校汽车类专业的教学成果及学生风采；以大赛引领专业教学改革，加快工学结合人才培养体系建设与创新步伐，为行业、企业培养紧缺人才。

三、竞赛内容

本赛项包含汽车售后服务一个赛项，具体见表1。

**表1 竞赛内容、时间与权重表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **竞赛内容** | **竞赛时间（分钟）** | **所占权重（%）** |
| 汽车售后技术服务服务 | 30 | 100 |

1.汽车售后服务

本赛项模拟真实工作情境进行。选取了4S店售后服务顾问这一典型工作岗位，设置了常规保养接待这一典型工作任务。

本次竞赛导入了一汽大众4S店“以心悦心—以全心全意的卓越服务带给用户发自内心的愉悦”双顾问服务模式，使用北汽幻速S3 1.2T车型。要求各队的A、B选手同时上场，按照双顾问（专属服务顾问A、技术顾问B）服务流程，通过相互配合正确规范地完成接车和交车的全过程。接车环节包括：礼迎顾客、环车检查、增项推荐、项目确认；交车环节包括：增项确认、交车准备、车辆验收、核单结账、礼送顾客。

两位选手在遵守以上服务流程要点的基础上，可自行设计工作流程、配合模式和工作细节。

接车环节：由“双顾问”共同实施接车准备；顾客进店，以专属服务顾问为主陪同顾客进行环检（其中机舱和后备箱部分由技术顾问主检查），完成一份预检单填写；技术顾问进行初诊，并与顾客确认初诊结果；专属服务顾问填写维修工单，并与顾客确认维修项目（使用专属服务工单标识章，凸显客户尊贵）；专属服务顾问介绍保修政策、常规保养相关事项等。

交车环节：技术顾问负责将车间中发现的维修增项与顾客进行确认：车辆维修完成后，技术顾问核对维修项目确认完工，并负责清洁车辆，做好交车准备；专属服务顾问和技术顾问陪同顾客进行验车，做维修旧件和清洁展示；专属服务顾问向顾客解释结算单，并告知使用须知、应急应对等事项；专属服务顾问陪同顾客结账；专属服务顾问提醒顾客关注手机微信，并再次介绍专属服务功能及活动项目；专属服务顾问和技术顾问共同陪同顾客上车并目送离开。

本赛项旨在考察选手的售后服务接待核心专业能力和相应的综合素质，考核的知识点主要包括售后服务接待典型工作任务的内容及其中包含的产品知识、技术知识、经营管理知识、法律法规、标准规范等，考核的技能点主要包括车辆检查问诊、需求分析、解决方案推荐、车辆验收结算、顾客关怀、商务礼仪等。

四、竞赛方式

1.本赛项为团体赛,每队2名选手，不超过2名指导教师。

2.赛前，各参赛队须对本队的2名选手进行角色分配，即确定A、B角色。角色一经确定，整个赛程不可调换。

3.采取分组比赛的方式，分组方式根据各子赛项赛场或工位情况确定，通过抽签随机产生。

五、竞赛流程

本赛项流程如表2所示。

（具体内容时间待定依据学校安排进行调整）

**表2 竞赛日程与内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日期** | **时间** | **内容** |
| **4月底** | 1 | 参赛队报到 |
| 2 | 领队说明会 |
| 选手抽签确定检录顺序 |
| 3 | 参赛队熟悉场地 |
| 4 | 开幕式 |
| 5 | 按确定的检录顺序对选手检录，用校牌换取一次加密号，凭一次加密号换取二次加密号，封闭待考 |
| 6 | 赛项:汽车售后服务 |

六、竞赛赛卷

1.汽车售后服务赛项样题见表3。比赛时，赛题库在赛项执委会人员的监督下装入试卷袋。开赛时，裁判长开启试卷袋。

**表3 汽车售后服务赛项样题**

**一、道具用车设置缺陷范围**

1.灯光异常。

2.外观异常。

3.发动机机舱内油液异常，如冷却液液面过低等。

4.车内遗留贵重物品。

5.组合仪表信息显示异常。

**二、情境模拟**

1.场景

一位顾客驾驶一辆北汽幻速s3 1.2T轿车，直接开到了一汽大众4S店。1万公里定期维护。

由选手A扮演的专属服务顾问李新、选手B扮演的技术顾问张华在门口一起迎接顾客并询问来意，得知顾客是来做定期保养的，就按一汽大众4S店“以心悦心—以全心全意的卓越服务带给用户发自内心的愉悦”双顾问服务模式服务流程完成接车和交车全过程并回答顾客问题（备注：车辆外观检查，车辆使用情况询问，系统上电，检查仪表盘并观察记录仪表信息；大灯远、近光检查等）。

2.背景资料

（1）该车行驶1万公里。

（2）最近到山区自驾游1000公里，路况不好，底盘托过底并涉水行驶过。

（3）根据保养规范，1万公里定期维护需要更换机油、机滤，并添加燃油系统积碳清洗剂。

3.顾客问题

（1）接车过程中顾客问题（B）1：北汽幻速3 1.2T油耗多少？

（2）接车过程中顾客问题（A）：定速巡航（CCS）是什么意思?

（3）交车过程中顾客问题（B）：大保养是有哪些项目？

（4）交车过程中顾客问题（A）：什么时间段该进行大保养？

七、竞赛规则

1.参赛选手报名

（1）以班级为单位组织报名

（2）每支参赛队由2名选手组成，配备不超过2名指导教师。

（3）参赛选手须为中等职业学校全日制在籍学生和五年制高职一至三年级（含三年级）在籍学生。选手年龄须不超过21周岁（选手应为2001年11月1日及以后出生）。

（4）参赛队以班级为单位组队，不得跨班组队，每班参赛队伍不超过2支。

2.熟悉场地

（1）参赛选手应在竞赛日程规定时间内熟悉竞赛场地。

（2）参赛队熟悉实操竞赛场地后，认为所提供的设备、工具等不符合竞赛规定或有异议时，必须在2小时内向赛事负责人报告，超过时效将不予受理。

3.检录与加密解密

（1）检录：正式竞赛前，参赛队按自己抽签顺序分批次参加检录，选手必须携带校牌着全套校服，不全者原则上不能通过检录。

（2）加密：通过检录的选手抽取一次加密号，一次加密由裁判统计制表签字一起交保密室封存；然后选手凭一次加密号抽取二次加密号，二次加密裁判统计制表签字交保密室封存。二次加密号包括了选手所在工位或分赛场及上场顺序号。

（3）解密：所有比赛结束后，经过两次解密，确定各参赛队成绩，并据此确定奖项。

4.正式竞赛

（1）选手凭二次加密号牌进入竞赛场地。

（2）各参赛队听从裁判发布指令后正式开始竞赛，合理利用现场提供的所有条件完成竞赛任务。

（3）赛项开始竞赛后，因参赛队自身原因迟到导致未检录的选手不得再进入赛场。

（4）竞赛过程中，选手须严格遵守安全操作规程，并接受裁判员的监督和警示，以确保参赛人身及设备安全。选手因个人误操作造成人身安全事故和设备故障时，裁判长有权终止该队竞赛；如非选手个人因素出现设备故障而无法竞赛，由裁判长视具体情况做出裁决(调换到备份工位或调整至最后一场次参加竞赛)；如裁判长确定设备故障可由技术支持人员排除故障后继续竞赛，将给参赛队补足所耽误的竞赛时间。

（5）参赛队若提前结束竞赛，应举手向裁判员示意，竞赛结束时间由过程裁判记录，参赛队结束竞赛后不得再进行任何操作。

（6）裁判在服务接待赛项竞赛结束前5分钟进行竞赛剩余时间提醒。裁判发布竞赛结束指令后参赛队应立即停止操作。

（7）参赛队须在所有需要填写的工作任务单上写明二次加密号，评分裁判须在工作任务单上签字确认。

（8）竞赛期间参赛选手不得自行离场，不得携带手机及其它电子设备进场。

（9）竞赛结束，参赛队须经裁判同意后方可离开。

5.成绩评定

汽车营销售后服务接待赛项采取过程评分方式进行成绩评定。裁判应在相应评分表处签字。

6.成绩公布

赛项结束一个小时后，赛项执委会将在赛场公告区张贴公布该子赛项未解密竞赛成绩（与二次加密号相对应的成绩）；经过解密的总成绩由记分员汇总成最终成绩单，经裁判长、仲裁长签字后进行公布。

7.竞赛纪律

（1）所有赛项专家和裁判将签订保密协议，严守保密纪律，不得私自透露赛题非公开部分的内容。

（2）参赛选手不得接受任何人以任何方式进行的暗示、指导和帮助。否则，将视情节轻重酌情扣减参赛选手成绩。

（3）竞赛过程中，除参加当场次竞赛的选手、执行裁判员、现场工作人员和经批准的人员外，其他人员一律不得进入竞赛场地，观摩人员应在指定区域观摩，并不得大声喧哗。参赛人员竞赛完毕应及时退出竞赛现场。对不听劝阻、无理取闹者将追究责任，并通报批评。

（4）裁判员、仲裁组成员、其他工作人员违反工作守则，经大赛执委会核实后视情节轻重予以警告处分或取消其任职资格。

（5）对违反竞赛纪律的参赛选手及其所在参赛队和单位，视情节轻重、后果影响，将予以取消获奖资格或通报批评的处罚。

（6）参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。若因故无法参赛的，须由学校于开赛5个工作日前出具书面说明，经大赛执委会办公室核准后予以更换。

八、竞赛环境

1.实操赛场

（1）竞赛场地：服务接待赛场占地不小于30㎡，且标明赛场号。

（2）赛场内器材清单见表6。

**表6 赛场软件环境与器材清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
|  |  | 汽车及钥匙 | 1/1 | 辆/把 | 幻速s31.2T车型 |
| 汽车售后服务赛场 |  | 维修接待台及椅 | 1/2 | 个/把 |  |
|  | 收银台及椅 | 1/2 | 个/把 |  |
|  | 休息桌及椅 | 1/2 | 个/把 |  |
|  | 选手等待桌及椅 | 1/1 | 个/把 |  |
|  | 接车板夹及笔 | 2 | 套 |  |
|  | 白手套 | 2 | 副 |  |
|  | 三件套 | 若干 |  |  |
|  | 工作单据 | 若干 |  | 预检单、维修工单、最终检查单、结算单 |

（3）赛场有隔离标示或护栏，确保选手在不受外界影响的情况下参加竞赛。赛场提供稳定的照明、水、电和供电应急设备等。

（4）竞赛场地宽敞明亮，地面干燥。

（5）赛场设有保安、设备维修人员待命，以防突发事件。赛场配备维修服务、医疗等公共服务设施，为选手和赛场人员提供服务。

（6）赛项执委会安排交通车接送各代表队从驻地至赛场往返的参赛和参加会议等活动。

九、成绩评定

1.评分标准

（1）服务接待赛项评分标准见表7。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评分要点** | | **评分要求与细则** | **考核**  **分值** | **评分** |
| 1  3% | 1 | 引导顾客停车，帮顾客开门，礼貌请顾客下车 | 1 |  |
| 1 | 问清来意，专属服务顾问向顾客介绍技术顾问，技术顾问递送名片 | 1 |  |
| 1 | 适当赞美顾客，适当推销自己和企业 | 1 |  |
| 2  32% | 1 | 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 | 1 |  |
| 1 | 记录座椅位置，按照规定顺序套好六件套 | 1 |  |
| 2 | 检查驾驶室，唱检仪表信息并记录 | 2 |  |
| 1 | 唱检其他信息并记录 | 1 |  |
| 1 | 两选手配合做灯光检查（实做） | 1 |  |
| 1 | 1位：检查左前方，唱检左前门、左前翼子板，左前轮胎等主要项目和结果，并记录 | 1 |  |
| 1 | 2位：检查正前方，唱检机舱盖、进气栅格、保险杠并记录 | 1 |  |
| 4 | 2位：打开机舱盖唱检内部主要项目和结果，并记录（B） | 4 |  |
| 1 | 3位：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 | 1 |  |
| 1 | 4位：检查右后方，唱检右后门、右后翼子板，右后轮胎等主要项目和结果，并记录 | 1 |  |
| 1 | 5位：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 | 1 |  |
| 4 | 5位：打开后备箱盖检查后备箱内部主要项目和结果，并记录（B） | 4 |  |
| 1 | 6位：检查左后方，唱检左后门、左后翼子板，左后轮胎等主要项目和结果，并记录 | 1 |  |
| 4 | 发现车辆缺陷，建议增补或修复，并请顾客在预检单上签字 | 4 |  |
| 3 | 环车检查时，在适当时候询问顾客车辆使用状况及存在问题，并做好记录（车辆问诊） | 3 |  |
| 3 | 环车检查时，在适当时候询问顾客车辆保养后的使用打算，并做好记录（需求分析） | 3 |  |
| 2 | 接车时体现以心悦心服务特色、体现专业性人文关怀，进行使用与保养说明 | 2 |  |
| 3  6% | 2 | 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 (推荐维修服务增项一项及以上) | 2 |  |
| 2 | 根据用车打算，分析顾客需求，专业地推荐精品服务增项，并作项目简介和价格预估(推荐精品服务增项一项及以上) | 2 |  |
| 2 | 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估（推荐特色服务增项一项及以上） | 2 |  |
| 4  5% | 1 | 应用引导礼，引导顾客到维修服务接待台落座；为顾客提供三种以上饮品供选择，并礼貌地递送；确认顾客基本信息 | 1 |  |
| 1 | 请顾客最后确认本次常规保养项目及预估价格和时间 | 1 |  |
| 1 | 请顾客最后确认本次维修、精品、特色服务增项及预估价格和时间；请顾客签字确认 | 1 |  |
| 2 | 询问顾客电话，引导顾客到休息室落座，提供饮料，并简要介绍功能分区，说明一小时进度跟进汇报、增项维修确认说明 | 2 |  |
| 5  9% | 3 | 针对顾客异议1，礼貌地倾听顾客的问题和异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解 | 3 |  |
| 3 | 针对顾客异议2，礼貌地倾听顾客的问题和异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解 | 3 |  |
| 3 | 针对异议2顾客追问：礼貌地倾听，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解 | 3 |  |
| 6  3% | 3 | 向顾客解释在车间实际检查中发现的需要维修的内容，就是否维修征求顾客意见，确认增补项目；并请顾客在工单背面签字 | 3 |  |
| 7  3% | 1 | 口述准备好预检单、工单、最终检查单、车钥匙及行驶证 | 1 |  |
| 1 | 口述交车前对竣工车辆自检情况及结果，表示可以交车（B） | 1 |  |
| 1 | 礼貌专业地通知顾客可以交车 | 1 |  |
| 8  12% | 1 | 礼貌规范地邀请顾客查看竣工车辆，陪同顾客顺时针方向查看 | 1 |  |
| 2 | 向顾客解释常规保养项目；告知已为其洗车，让顾客满意 | 2 |  |
| 2 | 向顾客解释维修服务项目 | 2 |  |
| 1 | 向顾客解释精品服务项目，查看增补精品，让顾客满意 | 1 |  |
| 1 | 打开机舱进行项目说明（B） | 1 |  |
| 1 | 打开后备箱进行项目说明（B） | 1 |  |
| 1 | 询问旧件处理方式 | 1 |  |
| 3 | 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、充电等方面的注意事项进行简要说明 | 3 |  |
| 9  5% | 3 | 陪顾客至维修服务接待台落座，针对结算单向顾客解释并核对常规、维修、精品、特色收费项目，尊重顾客的知情权，消除顾客在价格上的疑虑，让顾客明白消费、满意而归 | 3 |  |
| 1 | 礼貌地请顾客核对结算单，并在结算单上签字 | 1 |  |
| 1 | 陪同顾客至收银处（B扮演收银员），礼貌地请顾客按结算单结账、付款、交接发票和出门证 | 1 |  |
| 10  3% | 1 | 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 | 1 |  |
| 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 | 1 |  |
| 1 | 感谢顾客光临，礼貌地询问对于本次服务的滿意程度，并与顾客道别，行目送礼目送顾客开车远去 | 1 |  |
| 11  9% | 3 | 针对顾客异议3，礼貌地倾听顾客的问题和异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解 | 3 |  |
| 3 | 针对顾客异议4，礼貌地倾听顾客的问题和异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解 | 3 |  |
| 3 | 针对异议4顾客追问：礼貌地倾听，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解 | 3 |  |
| 12  5% | 2 | 着装整洁、正确，符合安全工作规范；仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚 | 2 |  |
| 2 | 指引手势规范，姿态正确，自然大方 | 2 |  |
| 1 | 吐字清晰，语速适中，语句流畅 | 1 |  |
| 13  5% | 2 | 流程设计完整、流畅 | 2 |  |
| 2 | 选手配合默契，任务分工合理 | 2 |  |
| 1 | 完美体现“以心悦心”的核心服务理念 | 1 |  |
| 得分合计 | | | 100 |  |

备注：表中A为专属服务顾问，B为技术顾问。

2.裁判员

裁判员由大赛执委会抽签产生，赛项执委会将在赛前进行充分的裁判培训。

3.评分方法

服务接待：采用过程评分，每个分赛场由2名裁判根据选手所完成工作的正确度和规范性进行过程评分，满分为100分；2名裁判平均分为参赛队该项目得分。选手提前完赛不加分，得分相同的参赛队，用时少者排名在前。

4.成绩产生

服务接待项目：采取过程评分，每轮竞赛成绩评定后，由统分员在赛项监督组监督下进行成绩登记统计。

5.特殊情况处理

（1）在完成工作任务的过程中，因操作不当导致人身或设备安全事故，扣10-20分，情况严重者取消竞赛资格。

（2）损坏赛场提供的设备，污染赛场环境等不符合职业规范的行为，视情节扣5-10分。

（3）在竞赛时段，参赛选手有不服从裁判、扰乱赛场秩序等行为情节严重的，有作弊行为的，裁判宣布竞赛时间到选手仍强行操作的，取消参赛队评奖资格。

最终成绩经复核无误，由裁判长、仲裁长签字后进行公布。

十、奖项设定

本赛项设团体一、二、三等奖，以赛项实际参赛队总数为基数，一、二、三等奖获奖比例分别为10%、20%、30%（小数点后四舍五入）。

获得一等奖的参赛队指导教师由组委会颁发优秀指导教师证书。