

团体赛——汽车营销技术方案

一、赛项名称

赛项名称：汽车营销

英语翻译：Automobile Sales

赛项组别：中职组

赛项归属产业：交通运输

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、配件管理、服务接待团队协作等方面职业素养和能力的培养和提升；展示中职院校汽车营销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

本赛项包含汽车配件管理和服务接待两个模块，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（%）
配件管理	25	50
服务接待	35	50

1. 配件管理

本模块以真实工作情境的形式进行。考虑到中职院校的人才培养方向，选取了配件管理员这一典型工作岗位，设置了4S店配件库房这一典型工作场景。

具体围绕入库、仓储、出库三个工作环节，设计了确定货位、配件识别、入库操作和出库交付、编码查询、下单订货6项工作任务。

要求各队的 A、B 选手依次上场，先由 B 选手完成调整货位、配件识别和入库操作 3 项任务；再由 A 选手完成出库交付、编码查询和下单订货 3 项任务；最后以 B 选手为主、A 选手补充回答裁判提出的配件知识问题。一名选手操作时，另一名选手在指定位置就坐；所有选手完成项目任务后，同时退场。

本模块旨在考察选手的配件管理核心专业能力和相应的综合素质，考核的知识点主要包括配件管理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、标准规范等，考核的技能点主要包括配件码放、货位盘整、编码查询、出入库操作、商务礼仪等。

2. 服务接待

本模块以真实工作情境的形式进行。考虑到中职院校的人才培养方向，选取了 4S 店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。

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。

两位选手在遵守按照“双顾问”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，双顾问配合完成预检单填写；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；专属服务顾问介绍保修政策、常规保养等注

意事项。

交车环节：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，并告知使用注意事项、保修政策、应急应对等事项；专属服务顾问陪同顾客结账；专属服务顾问邀请顾客加手机微信，并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。

本模块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。不允许跨校组队。

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，分组方式根据各组赛场或工位情况确定，通过抽签随机产生。

4. 各队参赛项目：每支参赛队都要参加 2 个子项目的比赛；每个子项目比赛时，参赛队的 2 名选手（以下称 A 选手、B 选手，参赛队自定，整个赛程中不可调换）都要上场。

5. 参赛队队号及上场顺序：领队会期间由各参赛队领队抽签产

生，领队同时确认选手编号。

五、竞赛规则

1. 熟悉场地

参赛选手应在竞赛日程规定时间熟悉竞赛场地。

2. 检录

正式竞赛前，参赛队按领队抽签顺序分批次参加检录，选手必须携带身份证、学生证、参赛证（简称三证），三证不全者原则上不能通过检录，特殊情况须出具有效证明。

3. 正式竞赛

(1) 选手凭抽签号牌进入竞赛场地。

(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) 各模块开始竞赛后，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) 裁判在配件管理赛项竞赛结束前3分钟进行竞赛剩余时间

提醒，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) 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。

(8) 竞赛结束，参赛队须经裁判同意后方可离开。

4. 成绩评定

汽车营销配件管理和服务接待两个模块采取过程评分和结果评分相结合的方式成绩评定。裁判应在相应评分表处签字。

5. 成绩公布

赛项执委会将在赛场公告区公示成绩，总成绩由记分员汇总成最终成绩单，经裁判长签字后进行公示。

六、竞赛环境

1. 实操赛场

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
配件管理 赛场	1	四梯货架	2	个	分为 A 货架和 B 货架，货位数量已确定，B 货架有系统分区
	2	无包装配件	若干	种	每种一件
	3	入库有包装配件	若干	种	品种包含在无包装配件中，每种配件均有不同型号
	4	操作柜台及椅	1/1	个/把	
	5	选手等待桌及椅	1/1	个/把	
	6	配件推车	2	辆	
	7	码货推车	1	辆	
	8	配件查询电脑	1	台	
	9	板夹/笔	1/2	个/个	
	10	手套	2/2	件/副	
	11	工作单据	若干	套	包括装箱单、入库单、领料单、缺料预约单、订货单
	12	配件标签	36	个	
	13	计时器	1	个	

服务接待赛场	14	汽车	1	辆	吉利帝豪
	15	维修接待台及椅	1/2	个/把	
	16	收银台及椅	1/2	个/把	
	17	休息桌及椅	1/2	个/把	
	18	选手等待桌及椅	1/1	个/把	
	19	电脑	1	台	
	20	饮料、纸杯、抽纸	若干		
	21	接车板夹及笔	2	套	
	22	白手套	2	副	
	23	三件套	若干	套	驾驶员座椅套、方向盘套、脚垫、
	24	工作单据	若干		预检单、维修工单、最终检查单、 结算单
	25	行驶证	1	个	
	26	计时器	1	个	

七、技术规范

配件管理项目将以丰田汽车有限公司的相关工作规范为依据设计赛题。

服务接待项目将以吉利汽车有限公司的相关工作规范为依据设计赛题。

八、技术平台

1. 竞赛用车

吉利帝豪

2. 竞赛用配件

丰田卡罗拉配件。

九、成绩评定

设各队汽车营销配件管理模块成绩为 F1，服务接待子项目成绩为 F2，总分为 F，则：

$$F=F1*50\%+F2*50\%。$$

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。