

2024年武威市中等职业学校技能大赛

交通运输类汽车营销赛项竞赛规程

一、赛项名称

赛项名称：汽车营销

赛项组别：中职学生组

赛项归属：交通运输类

二、竞赛目的

随着中国汽车产业的不断发展，汽车营销及汽车服务后市场产业链持续增长，汽车后市场产业服务升级，汽车互联网服务提升，新能源汽车服务人才需求加大，汽车营销专业的高素质高技能服务型人才将成为汽车服务企业发展的动力支撑。大赛将促进汽车营销专业的教学改革发展，本赛项设置一是还原企业真实工作情景；二是能够体现岗位完整工作任务；三是能够考查选手的综合技能。要求选手具备汽车营销与服务相关核心技能的综合能力，懂理论、善技术、解难题，能够将车、人、事的问题合理解决，促进专业建设和课程改革发展。以大赛为引领，促进汽车营销类专业人才培养更加专业与精细化，在重视技术技能培养的基础上，增加学生的沟通能力、表达能力、合作能力以及解决问题的能力。同时更加注重学生的人文素养、职业素养提升，让学生面对行业懂专业，面对企业懂感恩，面对客户懂责任，成为汽车营销专业优秀的高素质高技能服务型人才。

1. 竞赛时间：2023 年12 月3 日报道;

2023 年 12 月4 日 ——5 日正式比赛。

2. 竞赛地点：武威职业学院汽车商务实训中心

3. 报到当天日程安排如下:

14: 30-15: 00 选手熟悉场地(仅限此时间段);

15: 00-15: 30 大赛赛项说明会(仅限此时间段);

三、竞赛内容

汽车营销中职组赛项设置包括：汽车营销基本能力测试和汽车展厅销售两个模块，全部按照企业岗位技能考核要求标准设定，体现汽车营销专业的教学目标。模块时长、分值及相应权重见表 1，每个模块的作业要求和考核要点如下:

表 1 模块时长、分值及相应权重

模块	时长（分钟）	分值	权重	总分
汽车营销基本能力测试	40	100	50 %	100
汽车展厅销售	40	100	50%	

（一）汽车营销基本能力测试

此模块采用统一闭卷形式进行，比赛时长共计 40 分钟，所占权重为 50%。此模块旨在考察选手对汽车营销各主要岗位基本工作流程的熟悉程度。考虑到中职学生的特点，设计了包括汽车基础、汽车文化、汽车销售、服务接待、汽车配件管理、汽车保险等相关知识作为竞赛内容。

（二）汽车展厅销售模块

1. 竞赛内容

在某汽车 4S 店销售展厅完成某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汽车展厅销售作业流程，主要包括电话邀约、销售接待、需求分析、车型介绍、保险推介、精品推介、金融推介、异议处理、试乘试驾、报价成交和车辆交接等环节。

2. 选手任务

销售顾问小张（选手）根据机载客户信息，查询并对客户王某进行电话邀约。告知客户展车到店，邀约来店看车；客户到店看车，小张在展厅接待客户，并按照销售流程和操作规范完成本次销售作业。主要任务如下：

（1）电话邀约：根据指定客户信息，电话邀约客户到店看车。

（2）销售接待：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，为针对性推介做准备。

（4）车型介绍与异议处理：介绍某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，模拟试乘试驾，促成客户签订订单，并进行收款。

(7) 准备交车资料，并预约客户到店交车，完成交车流程。

四、竞赛规则

(一) 参赛选手报名

参赛选手须为中等职业学校全日制在籍学生，每支参赛队由 1 名选手组成，配备 1 名指导教师。指导教师须为本校专兼职教师，不允许跨校组队。

采取分组比赛的方式，分组方式通过抽签随机产生。

参赛选手上场顺序：现场抽签产生。

(二) 熟悉场地

1. 参赛选手应在竞赛日程规定时间熟悉竞赛场地。

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 小时内联系赛项负责人说明情况，并由领队向赛项监督仲裁组提交书面报告，超过时效将不予受理。

(三) 检录与加密解密

1. 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，特殊情况须经所在市教育厅出具有效证明。

2. 加密：通过检录的选手抽取加密号。

3.解密：所有比赛结束后，经过解密，确定各参赛队成绩，并据此确定奖项。

（四）正式竞赛

选手凭加密号牌进入竞赛场地。

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。

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。

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。

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。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。竞赛结束，参赛队须经裁判同意后方可离开。

五、竞赛环境

（一）闭卷考试赛场

汽车营销基本能力测试子赛项赛场为赛场教室（博学楼4楼）。

（二）实操赛场

1.竞赛场地：汽车商务实训室

2. 赛场内器材清单请见表 2。

表 2 赛场软件环境与器材清单

类别	序号	名称	数量	单位	备注
开放赛场	1	小汽车	1	辆	场景设置
	2	接待台	1	个	
	3	洽谈桌或茶几	1	个	
	4	洽谈椅或沙发	2-4	个	
	5	饮水机	1	个	
	6	裁判席	若干		
办公用品	7	中性笔	2	支	
	8	抽纸	1	包	
	9	工作牌	若干		根据实际需要配置
	10	监控系统	若干		根据实际需要配置

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。

六、评分办法

两个模块均由裁判评分合计评定，各参赛队总成绩由两个模块的加权求和获得，权重见表 1。汽车营销基本能力测试模块采用闭卷考试评分，选手提前交卷不加分。汽车展厅销售模块采用过程评分，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，评分标准见附录。

七、奖项设定

按实际参赛人(队)数的 15%、25%、35%(小数点后一位四舍五入)分设一、二、三等奖。

八、赛项安全

1. 赛场的布置，赛场内的器材、设备均符合国家有关安全规定。

2. 赛场周围设立警戒线，无关人员不得进入赛场。

3. 参赛选手进入赛位、赛事裁判工作人员进入工作场所，严禁携带通讯、照相摄录设备，禁止携带记录用具。如确有需要，由赛场统一配置、统一管理。

九、申诉与仲裁

1. 各参赛队对不符合赛项规程规定的仪器、设备、工装、材料、物件、计算机软硬件、竞赛使用工具、用品，竞赛执裁、赛场管理、竞赛成绩，以及工作人员的不规范行为等，可向赛项仲裁组提出申诉，申诉主体为参赛队领队。

2. 申诉启动时，参赛队向赛项仲裁组递交领队亲笔签字的书面报告。书面报告应对申诉事件的现象、发生时间、涉

及人员、申诉依据等进行充分、实事求是的叙述。非书面申诉不予受理。

3. 提出申诉的时间应在比赛结束后(选手赛场比赛内容全部完成)2小时内。超过时效不予受理。

4. 赛项仲裁组在接到申诉报告后的2小时内组织复议,并及时将复议结果以书面形式告知申诉方。申诉方对复议结果仍有异议,可由领队向比赛监督员提出申诉,由监督员传达最终仲裁结果。

5. 申诉方不得以任何理由拒绝接收仲裁结果,不得以任何理由采取过激行为扰乱赛场秩序。仲裁结果由申诉人签收,不能代收,如在约定时间和地点申诉人离开,视为自行放弃申诉。

6. 申诉方可随时提出放弃申诉。

(十二)安全预案。

(十三)其他规定。可以包括注意事项、食宿安排、竞赛观摩、资源转化等。

附录:

汽车展厅销售评分标准

模块 (一级指)	任务组成 (二级指标)	技能点、知识点或难易度	分值
情意面 (职业操守) (作业态度) (15)	能进行工位 7S 操作 (4)	整理、整顿, 实操过程使用工具及物料分类摆放	1
		清理、清洁, 实操结束打扫工位	1
		素养、耗用物料节约使用	1
		安全, 安全操作仪器设备	1
	能进行设备和工具安全检查 (3)	检查作业所需要的工具设备是否完备	1
		检查作业环境是否配备灭火器	1
		检查车辆配备是否完备	1
	能遵守商务礼仪规范 (5)	正确穿着工作制服	1
		正确进行名片的呈递	1
		作业过程中与客户交谈语气、语速适中	1
		正确做好个人卫生及形象	1
	能进行工具准备及过程规范 (3)	正确进行电话礼仪, 包括打电话、挂电话等	1
		作业过程中工具不掉落	1
		作业过程中操作规范	1
	技能面 (应用技能) (操作技能)	正确电话邀约客户到店看车 (3)	作业过程证件、资料不落地
查看邀约客户信息			1
作业面 (服务作业) (流程作业) 分析面 (需求分析) (异议分析) (80)	正确礼迎并接待到店客户 (5)	正确拨打电话进行邀约	2
		准备接待客户所需资料	1
		在接待台站立并主动迎接客户	1
		欢迎客户进店并正确进行自我介绍	1
	正确了解客户购车需求 (11)	正确引导客户入座并提供客户所需饮品	2
		正确询问客户购车需求	5
		正确向客户介绍意向车型的配置信息及图片	5
	正确进行六方位环车介绍 (13)	通过与客户洽谈记录客户需求信息	1
		正确进行车辆六个方位介绍	13
	正确与客户进行购车需求确认 (2)	正确复述客户意向车型和购车用途	2
顾客模拟试驾 (8)		试驾手续模拟办理	2
		顾客模拟试驾, 销售顾问话术展示	6
正确完成报价成交及一条龙服务 (13)		再次确认客户所选车型及配置	2
		正确为客户进行报价	2
		为客户推荐一条龙服务及其他增值服务	4
		正确制作销售订单并签字确认	5
正确处理客户异议1 (9)	正确解答客户在环车介绍过程中的提问 1	3	
	正确解答客户在环车介绍过程中的提问 2	3	

		正确解答客户在环车介绍过程中的提问 3	3
	正确处理客户异议2 (9)	正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问1	3
		正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问2	3
		正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问3	3
	正确完成销售收款并送别客 户 (2)	正确引导客户进行财务收款并出具发票	1
		正确礼送客户	1
	准备新车交付资料及车辆 (2)	准备交车所用手续资料	2
	正确预约客户到店交车并完 成交车 (3)	致电客户，预约交车时间	1
交接车辆手续及车辆并礼送客户		2	
工具及设备的使用 能力 (岗位所需工 具 设备的使 用能力) (5)	能正确使用车辆资料		3
	能正确使用服务物料，如纸杯等		2
实操总分			100