

2.2.13 互联网+汽车营销师

□C2：互联网+汽车营销师-课程大纲

C2: 互联网+汽车营销师-专项技能	技能考核点	比重
1. 车辆店面接待流程-接待	37	37%
2. 车辆店面接待流程-制单	24	12%
3. 车辆店面接待流程-等待服务	1	1%
4. 车辆店面接待流程-顾客疑虑应对	6	3%
5. 车辆店面接待流程-顾客抱怨应对	9	3%
6. 车辆交付流程-等待服务	7	7%
7. 车辆交付流程-交车	31	31%
8. 车辆交付流程-顾客疑虑应对	6	3%
9. 车辆交付流程-抱怨应对应对	7	3%
合计	128	100%

□C2：互联网+汽车营销师-课程标准

考核项目	考核内容	技能要求	比重
1. 车辆店面接待流程-接待	1.1准备	1.1.1 服务顾问着职业装 1.1.2 服务顾问佩戴胸牌 1.1.3 准备预约管理表 1.1.4 准备接车问诊表 1.1.5 准备车辆保护三件套	37%

考核项目	考核内容	技能要求	比重
1. 车辆店面接待流程-接待	1.2迎接	1.2.1 看到客户车辆7秒内，快速出门迎接 1.2.2 服务顾问礼貌的欢迎客户的光临 1.2.3 服务顾问使用正确的称谓称呼客户 1.2.4 服务顾问帮客户打开车门 1.2.5 请客户下车，手势提醒客户小心碰头 1.2.6 提醒客户贵重物品随身携带好 1.2.7 告知客户如有不方便携带的物品需要记录 1.2.8 服务顾问双手递交名片 1.2.9 服务顾问介绍自己	37%
	1.3环车检查	1.3.1 征求客户同意安装车辆保护三件套 1.3.2 告知客户三件套的作用防止保养维修过程中弄脏客户的车辆 1.3.3 服务顾问当着客户的面安装三件套 1.3.4 征求客户同意，进入车内检查 1.3.5 书面记录行驶里程 1.3.6 书面记录燃油标记	

		1.3.7书面记录电器工作状况 如（登记电台频道，座椅位置）等 1.3.8征求客户同意预打开发动机舱、尾箱或油箱盖 1.3.9服务顾问邀请客户一起进行环车检查 1.3.10与客户一起从主驾驶位置开始，沿顺时针方向对车辆外观进行检查 1.3.11记录车身漆面有无划痕或损伤，并报出各个油漆面的情况（手摸过的地方用抹布擦掉） 1.3.12检查机油使用状况 1.3.13记录刹车油液面状况 1.3.14记录冷却液液面状况 1.3.15记录蓄电池使用状况（桩头是否腐蚀）	
--	--	---	--

考核项目	考核内容	技能要求	比重
1. 车辆店面接待流程-接待	1.3环车检查	1.3.16记录灯具有无破损 1.3.17征求客户同意，打开行李箱 1.3.18记录备胎状况 1.3.19记录随车工具状况 1.3.20服务顾问在车旁再次提醒客户贵重物品处置方式 1.3.21接待环节结束后，服务顾问锁好客户车辆的门窗	37 %
	1.4确认	1.4.1与客户核对环车检查情况 1.4.2服务顾问要求客户在车旁签字确认	
车辆店面接待流程-制单	2.1引导	2.1.1服务顾问走在客户左前方引导客户到维修接待台前就座 2.1.2服务顾问帮客户开门 2.1.3服务顾问帮客户拉开椅子 2.1.4服务顾问告知客户本店可提供的茶水，并询问客户需求	12 %
	2.2核对	2.2.1核对客户的姓名 2.2.2核对客户的电话号码 2.2.3核对客户的车牌号码 2.2.4核对客户的通讯地址 2.2.5核对客户车辆的行驶里程 2.2.6服务顾问与客户确认客户以前的维修/保养情况	
	2.3估算/制单	2.3.1使用《保养项目及价格手册》将基本保养项目向客户说明 2.3.2服务顾问使用派工单向客户逐项说明	

		本次保养需要涉及的项目 2.3.3服务顾问使用派工单向客户逐项说明本次保养的工时费 2.3.4服务顾问使用派工单向客户逐项说明本次保养的件费	
--	--	--	--

考核项目	考核内容	技能要求	比重
车辆店面接待流程-制单	2.3估算/制单	2.3.5服务顾问使用派工单说明时派工单应面对客户 2.3.6服务顾问向客户介绍定期保养项目价格公示板 2.3.7服务顾问向客户介绍零部件价格公示板 2.3.8服务顾问询问客户车辆是否需要简单清洁 2.3.9服务顾问向客户确认是否需要保留更换下来的旧件 2.3.10服务顾问复述客户提出的每一项要求 2.3.11服务顾问追问客户是否有其他需求 2.3.12服务顾问主动向客户说明预计的交车时间 2.3.13请客户确认是否清晰无疑问后，在“派工单-客户联”上签字 2.3.14将派工单交给客户作为提车凭证	12%
3. 车辆店面接待流程-等待服务	3.1引导	3.1.1服务顾问引导客户到顾客休息区	1%

考核项目	考核内容	技能要求	比重
------	------	------	----

4. 车辆 店面 接待 流程 -顾 客疑 虑应 对	4.1 对于 车辆维护 需更换的 某个耗材 是否可以 选用非推 荐型号的 耗材	4.1.1说出该车型该耗材的正确选用型号 4.1.2技术描述正确，打消顾客的疑虑 4.1.3应对自然得体	3%
	4.2 对于 某个维护 项目是否 可以延长 维护里程 或时间	4.2.1说出该车型该项目的正确维护里程 4.2.2技术描述正确，打消顾客的疑虑 4.2.3应对自然得体	3%
5. 车辆 店面 接待 流程 -顾 客抱 怨应 对	5.1 对于 某个维修 项目车辆 在维修后 是否和维 修前性能 一样	5.1.1正确说明维修技术的可靠性 5.2.2应对自然得体	3%
	5.2对于 车辆某些 功能不方 便，要求 取消或改 变的抱怨	5.2.1说明该功能的用处和必要性 5.2.2如果顾客执意要求取消或者变更，需 正确应对 5.2.3应对自然得体	

考核 项目	考核内容	技能要求	比 重
5. 车辆 店面 接待 流程 -顾 客抱 怨应 对	5.3对于 车辆实际 使用与车 辆购买时 介绍的性 能有差异 的抱怨	5.3.1能通过对客户的询问判断出客户对差异性抱怨的原因 5.3.2说明销售顾问介绍的性能指标是在什么条件下测试出来的 5.3.3介绍正确的方法，帮助客户在今后的使用过程中尽可能发挥车辆的性能 5.3.4应对自然得体	3%
6.	6.1引导	6.1.1服务顾问引导客户到顾客休息区	7%

车辆交付流程-等待服务		6.1.2服务顾问向客户简单介绍顾客休息区的设施 6.1.3服务顾问向客户介绍“维护进度看板”及用途	
	6.2服务	6.2.1服务顾问及时为客户提供几种茶水/饮料、糖果、小点心等 6.2.2服务顾问及时为客户提供免费午餐 6.2.3服务顾问主动当面提醒车辆的保养和维修状态 6.2.4向顾客解释不能按时完成工作的原因	
7. 车辆交付流程-交车	7.1 竣工通知	7.1.1服务顾问根据派工单核查维修保养效果是否均已完成 7.1.2服务顾问检查车辆清洁 7.1.3服务顾问检查旧件 7.1.4服务顾问打开机盖检查机油，雨刮水，机舱是否清洁 7.1.5服务顾问打开尾箱盖确认工具 7.1.6服务顾问恢复客户座椅 7.1.7制作结算单 7.1.8通知客户的车辆已经完成维修保养	31 %

考核项目	考核内容	技能要求	比重
7. 车辆交付流程-交车	7.2 效果展示	7.2.1服务顾问引导客户到交车区 7.2.2向客户展示维修保养效果 7.2.3告知客户车辆内饰已清洁 7.2.4告知客户车辆外观已清洁 7.2.5告知客户车辆发动机舱整体已清洁干净 7.2.6告知客户车辆后备箱内无灰尘、水迹、油迹 7.2.7告知客户车辆轮胎已打蜡 7.2.8服务顾问就车身钣金和油漆的状况与客户复查 7.2.9服务顾问就车身钣金和油漆的状况由客户签字确认 7.2.10服务顾问向客户展示旧件 7.2.11服务顾问询问客户旧件处置方式 7.2.12出示“派工单-车间联”背面的完工检查结果，派工单（背面）上有技师、组长、质检、服务顾问的签字 7.2.13服务顾问使用“派工单”结合“实	31 %

		车（保养）检查表”，主动和逐项向客户说明所完成的保养项目	
	7.3 结算	7.3.1 出示“结算单”，说明每项作业费用明细 7.3.2 告知客户提供24小时救援服务 7.3.3 告知客户24小时服务电话 7.3.4 结算完成后，收银员向客户道别，如：谢谢光临、再见、客户慢走等	
	7.4 车送行	7.4.1 结算完成后，服务顾问引导客户回到交车区 7.4.2 告知顾客座椅、空调、CD可能被调整，但已经恢复原状	

考核项目	考核内容	技能要求	比重
7. 车辆交付流程-交车	7.4 车送行	7.4.3 服务顾问当着客户的面取下车辆保护三件套 7.4.4 服务顾问引导车辆离开 7.4.5 服务顾问向客户道别感谢并欢迎下次光临 7.4.6 服务顾问目送客户离店	31%
8. 车辆交付流程-顾客疑虑应对	8.1 车辆维修部位在使用过程中有什么特别注意事项	8.1.1 正确说出该维修项目在使用过程中应注意哪些方面 8.1.2 正确说出在今后的使用过程中应如何避免类似的维修发生 8.1.3 应对自然得体	3%
	8.2 对于某些特殊情况下车辆使用时应该注意哪些方面	8.2.1 能明白顾客所说的特殊条件 8.2.2 针对顾客提出的特殊条件给出正确的使用指引 8.2.3 应对自然得体	
9. 车辆交付流程-顾客抱怨应对	9.1 对于维修时间过长的抱怨	9.1.1 向顾客表达歉意 9.1.2 说明维修时间为什么这么长的原因 9.1.3 提出合理建议，可减少顾客因等待带来的抱怨 9.1.4 应对自然得体	3%
	9.2 对某个项目的维修价格的抱怨，要求打折	9.2.1 向顾客表达歉意 9.2.2 说明价格定制的标准 9.2.3 介绍一些优惠套餐给顾客 9.2.4 应对自然得体	

