

2023年甘肃省职业院校技能大赛

中职组汽车营销赛项

模块一：汽车配件管理

文件一：选手情境

一、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 货架纵向划分为发动机、底盘、电器、新能源专用件四个系统分区，放置非常用配件。C 货架放置危险品配件。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. 某车型配件 36 种，其中 16 种常用件，16 种非常用件（每个系统各 4 种），4 种危险件。部分配件已经被打乱放置在货位上。

二、任务描述

情境描述：

永盛汽配厂（一汽大众）仓库，选手作为库管员，完成配件货位整理、配件出库、配件采购（统一专用发票开票）、配件入库和配件索赔操作任务。

人员信息：

|     |    |    |             |     |    |
|-----|----|----|-------------|-----|----|
| 库管员 | 刘雯 | 电话 | 13956897255 | 领料人 | 宋柯 |
|-----|----|----|-------------|-----|----|

往期供货价信息：

| 配件编号          | 配件名称      | 采购单价（元） |
|---------------|-----------|---------|
| 028 115 561 E | 机油滤清器     | 60.00   |
| Z00 816 001   | 万洁能车内饰清洗液 | 17.00   |

## 文件二：汽车配件管理模块评分标准

| 模块<br>(一级指标)   | 任务组成<br>(二级指标)       | 技能点、知识点或难易度<br>(三级指标)                      | 分值  |
|--|----------------------|--|-----|
| 情意面<br>(职业操守)<br>(作业态度)<br>(15)  | 能进行工位 7S操作<br>(2)    | 整理、整顿，实操过程使用工具分类摆放                         | 1   |
|  |                      | 作业完成后对工具进行复位                               | 1   |
|  | 能进行设备和工具安全检查 (3)     | 检查作业所需要的工具是否完备                             | 1   |
|  |                      | 检查作业环境是否符合规范                               | 1   |
|  |                      | 检查作业环境是否配备灭火器                              | 1   |
|  | 能进行配件防护操作<br>(7)     | 佩戴手套拿取配件                                   | 3   |
|  |                      | 根据配件特性正确佩戴手套                               | 3   |
|  |                      | 检查配件后放回原包装                                 | 1   |
|  | 能进行三不落地<br>操作<br>(3) | 作业过程做到工具不落地                                | 1   |
|  |                      | 作业过程做到配件不落地                                | 1   |
|  |                      | 作业过程做到货位标签不落地                              | 1   |
| 技能面<br>(应用技能)<br>(操作技能)<br><br>作业面<br>(服务作业)<br>(建档作业)<br>(流程作业)<br><br>信息面<br>(信息录入)<br>(资料应用)<br>(资讯检索)<br><br>分析面<br>(需求分析)<br>(异议分析)<br>(75) | 配件货位整理<br>(8)        | 按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”、货架分区、系统分类的仓储原则摆放配件 | 6   |
|  |                      | 对货架上放置错误的配件进行调整                            | 2   |
|  | 配件出库作业流程<br>(18.5)   | 正确读取领料单信息                                  | 2   |
|  |                      | 根据领料单建立领料出库单                               | 1   |
|  |                      | 正确识别出库物料并备货                                | 3   |
|  |                      | 按规范取物原则取放物料                                | 3   |
|  |                      | 正确按照领料单次序逐项清点物料                            | 2   |
|  |                      | 正确唱检点验结果                                   | 3.5 |
|  |                      | 正确向领料人说明本次出库情况                             | 1   |
|  |                      | 根据出库情况进行单据确认                               | 2   |
|  |                      | 留存单据                                       | 1   |
|  | 配件采购作业流程<br>(16)     | 正确鉴别样件质量                                   | 3   |
|  |                      | 正确唱检鉴别结果                                   | 3.5 |
|  |                      | 向供应商打电话进行询价、议价                             | 2   |
|  |                      | 询价、议价话术恰当                                  | 3   |
|  |                      | 综合质量、价格等多方因素敲定供应商                          | 2.5 |
|  |                      | 根据库存预警情况建立采购单                              | 1   |
|  |                      | 留存单据                                       | 1   |
|  | 配件入库作业流程<br>(18.5)   | 正确读取采购单、装箱单信息                              | 2   |
|  |                      | 正确对比装箱单进行到货签收                              | 1   |
|  |                      | 正确按照装箱单次序逐项清点货物                            | 3   |
|  |                      | 正确唱检点验结果                                   | 3.5 |
|  |                      | 正确与送料人说明到货情况                               | 1   |
|  |                      | 根据入库情况进行单据确认                               | 2   |
|  |                      | 根据采购单建立采购入库单                               | 1   |

|   |                       |                   |     |
|---|-----------------------|-------------------|-----|
|   |                       | 正确读取采购入库单信息       | 2   |
|   |                       | 正确放置入库配件          | 2   |
|   |                       | 留存单据              | 1   |
|   | 配件索赔作业流程<br>程<br>(8%) | 正确判断损坏配件是否属于索赔件   | 1   |
|   |                       | 正确对索赔件进行拍照记录并拷贝照片 | 3   |
|   |                       | 正确填写索赔标识          | 2   |
|   |                       | 妥善放置索赔件           | 2   |
|   | 配件盘点作业流程<br>程<br>(6%) | 建立盘点单             | 1   |
|   |                       | 对照纸质单据盘存并记录盘库情况   | 1   |
|   |                       | 正确唱检盘点配件情况        | 4   |
| 工具及设备的使用能力<br>(岗位所需工具设备的使用能力)<br>(办公软件的使用能力)<br>(查询软件的使用能力)<br>(10) | 能正确使用配件进销存管理系统        |                   | 2   |
|   | 能正确使用相机和读卡器           |                   | 2   |
|   | 能正确使用码货车              |                   | 2   |
|   | 能正确使用索赔件标签            |                   | 2   |
|   | 能正确使用打印机              |                   | 2   |
| 实操总分  |                       |                   | 100 |

文件三 相关单据

装箱单

| 发货箱号 |      |      |    |    | 日期    |     |  |
|------|------|------|----|----|-------|-----|--|
| 序号   | 配件名称 | 配件编号 | 数量 | 单位 | SLK订单 | 发货单 |  |
|      |      |      |    |    |       |     |  |
|      |      |      |    |    |       |     |  |
|      |      |      |    |    |       |     |  |
|      |      |      |    |    |       |     |  |
|      |      |      |    |    |       |     |  |

签收员：

采购入库单

|      |      |  |      |    |      |      |      |      |       |       |       |
|------|------|--|------|----|------|------|------|------|-------|-------|-------|
| 入库单号 |      |  | 入库凭证 |    |      |      | 装箱单号 |      |       |       |       |
| 客户   | 一汽大众 |  |      | 税率 |      | 0.17 |      | 开单日期 |       |       |       |
| 序号   | 配件名称 |  | 配件编号 |    | 单位   | 库位   | 数量   | 含税单价 | 含税小计  | 不含税单价 | 不含税小计 |
|      |      |  |      |    |      |      |      |      |       |       |       |
|      |      |  |      |    |      |      |      |      |       |       |       |
|      |      |  |      |    |      |      |      |      |       |       |       |
|      |      |  |      |    |      |      |      |      |       |       |       |
|      |      |  |      |    |      |      |      |      |       |       |       |
|      |      |  |      |    | 含税金额 |      |      |      | 不含税金额 |       |       |

选手二次加密号：

裁判签字：

裁判签字：

维修领料单

|     |      |      |    |      |    |      |    |    |      |
|-----|------|------|----|------|----|------|----|----|------|
| 工单号 |      | 维修类型 |    | 开单日期 |    | 发料单号 |    |    |      |
| 车牌号 |      |      | 车主 |      |    | VIN  |    |    |      |
| 序号  | 配件名称 | 配件编码 | 库位 | 单位   | 数量 | 单价   | 小计 | 库存 | 收费区分 |
|     |      |      |    |      |    |      |    |    |      |
|     |      |      |    |      |    |      |    |    |      |
|     |      |      |    |      |    |      |    |    |      |
|     |      |      |    |      |    |      |    |    |      |
|     |      |      |    |      |    |      |    |    |      |
| 合计  |      |      |    |      |    | 收费金额 |    |    |      |

维修技师:

库管员:

库存盘点单

| 序号 | 配件名称 | 配件编号 | 单位 | 入库数量 | 出库数量 | 应存数量 | 盘存数量 | 盘存盈亏 |
|----|------|------|----|------|------|------|------|------|
|    |      |      |    |      |      |      |      |      |
|    |      |      |    |      |      |      |      |      |
|    |      |      |    |      |      |      |      |      |

选手二次加密号:

裁判签字:

裁判签字:

文件四：货位图

原始货位图

| 系统 | 危险品             | 发动机        | 底盘           | 电气                 | 新能源               |
|----|-----------------|------------|--------------|--------------------|-------------------|
| d层 | 麦克低温启动液体<br>(1) | 进气门<br>(1) | 轮胎螺栓<br>(1)  | 点火模块<br>(1)        | 慢速充电枪<br>(1)      |
| c层 | 机油<br>(1)       | 进气管<br>(1) | 分离轴承<br>(1)  | 继电器<br>(1)         | 电动PTC空气加热器<br>(1) |
| b层 | 汽车空调清洗剂<br>(1)  | 节温器<br>(1) | 正时链条<br>(1)  | 尾灯<br>(1)<br>(索赔件) | 动力电池断电开关<br>(1)   |
| a层 | 化油器清洗剂<br>(1)   | 轮毂轴<br>(1) | 离合器压盘<br>(1) | 发电机<br>(1)         | 锂电池块<br>(1)       |

| 常用件                  |                  |               |               |
|----------------------|------------------|---------------|---------------|
| 火花塞<br>(1)           | 油底壳放油螺栓<br>(1)   | 自动变速箱油<br>(1) | 20A保险丝<br>(1) |
| 多楔带<br>(1)           | 曲轴前油封<br>(1)     | 分电器<br>(1)    | 喷油嘴<br>(1)    |
| 刹车片<br>(2)<br>(盘盈一个) | 雨刮片<br>(1)       | 机油滤清器<br>(1)  | 大灯开关<br>(1)   |
| 蓄电池<br>(1)           | 万洁能车内饰清洗液<br>(1) | 白炽灯泡<br>(1)   | 制动液<br>(1)    |

模块二：汽车展厅销售

文件一： 选手情境

一、任务描述

选手担任销售顾问根据情境开展销售作业，在客户的配合下运用销售技巧按照销售流程和操作规范完成本次销售作业，任务主要包括电话邀约、客户接待、车型介绍、需求分析、一条龙服务推荐、签订订单、收款、新车交付等销售全程。

二、情境信息基础信息

2023年3月26日，兰州市永盛一汽大众汽车销售服务有限公司的销售顾问接待预约客户到店办理销售业务。

|      |   |      |      |
|------|---|------|------|
| 销售类型 | 销售跟进  | 邀约形式 | 主动邀约 |
| 客户类型 | 意向客户  |      |      |
| 配合程度 | 电话邀约环节：客户在赛场旁边配合，答应到店看车<br>上场配合：待销售顾问准备好销售工具起身迎接，客户上场<br>客户话术：客户会按照竞赛要求进行相应对话，提出的疑问所有选手保持一致 |      |      |

客户信息

客户姓名：刘雯  
客户职业：公司白领  
客户驾龄：有驾照，但未上过路  
购车需求：通过与客户需求分析获得  
购车用途：通过与客户需求分析获得  
关注竞品车型：凯美瑞双擎2.5HG豪华版

销售政策：

|      |       |         |                   |         |
|------|-------|---------|-------------------|---------|
| 购车优惠 | 6500元 | 优惠条件    | 店内上牌（500元）、店内上商业险 |         |
|      | 贷款机构  | 首付比例（%） | 贷款年限（年）           | 贷款利率（%） |
|      | 一汽金融  | 20      | 5                 | 5.7     |
|      |       | 30      | 3                 | 6.2     |

|        |                          |       |        |      |
|--------|--------------------------|-------|--------|------|
| 按揭套餐   |                          | 30    | 2      | 6.7  |
|        | 中国建设银行                   | 30    | 1      | 6.5  |
|        |                          | 30    | 2-5    | 6.7  |
|        |                          | 30    | 7年以上   | 6.9  |
|        | 兰州金融                     | 30    | 3      | 8.4  |
|        |                          | 20    | 3      | 7.8  |
|        |                          | 20    | 5      | 10.8 |
| 按揭优惠政策 | 办理贷款赠送价值7000元装饰装具，如下：    |       |        |      |
|        | 全车贴膜                     | 座垫    | 脚垫     |      |
|        | 方向盘套                     | 行车记录仪 | 后备箱垫   |      |
| 保险     | 保险公司：太平洋保险、中国人寿保险、中国平安保险 |       |        |      |
| 套餐     | 险种                       |       | 保额     |      |
| 基础保障套餐 | 机动车交通事故责任强制保险            |       | ——     |      |
|        | 机动车损失保险                  |       | 购车发票金额 |      |
|        | 机动车第三者责任险                |       | 50万元   |      |
| 经济保障套餐 | 机动车交通事故责任强制保险            |       | ——     |      |
|        | 机动车损失保险                  |       | 购车发票金额 |      |
|        | 机动车第三者责任险                |       | 100万元  |      |
|        | 机动车全车盗抢保险                |       | 购车发票金额 |      |
|        | 不计免赔险                    |       | ——     |      |
|        | 指定修理厂险（国产）               |       | ——     |      |
|        | 玻璃单独破碎险（国产）              |       | ——     |      |
| 全面保障套餐 | 机动车交通事故责任强制保险            |       | ——     |      |
|        | 机动车损失保险                  |       | 购车发票金额 |      |
|        | 机动车第三者责任险                |       | 100万元  |      |
|        | 机动车全车盗抢保险                |       | 购车发票金额 |      |
|        | 玻璃单独破碎险（国产）              |       | ——     |      |

|  |            |        |
|--|------------|--------|
|  | 自燃损失险      | 购车发票金额 |
|  | 指定修理厂险（国产） | ——     |
|  | 车身划痕损失险    | 5000元  |

**成交信息：**

收款时，邀请客户交纳首付款，并告知客户需要为其办理上牌、分期等相关手续，客户提车时间为3月29号，销售人员为客户办理交车相关事宜。（客户会配合离场）

车辆交付前需选手主动电话邀约客户到店提车，确定客户到店时间，做好车辆交付准备。（客户会配合再次入场）

**注意事项：**

话术组织及具体进行哪些环节由选手自行决定。当竞赛倒计时结束或裁判宣布竞赛结束时，选手则不可再进一步开展业务流程，应回到等候区待统一带出竞赛场地。

比赛过程中，假定店内所有车型、所有颜色均有现车。

## 文件二： 汽车展厅销售模块实操评分标准

| 模块<br>(一级指标)   | 任务组成<br>(二级指标)      | 技能点、知识点或难易度<br>(三级指标) | 分值 |
|--|---------------------|-----------------------|----|
| 情意面<br>(职业操守)<br>(作业态度)<br>(15)  | 能进行工位 7S 操作<br>(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<br>(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  |
|  |                     | 正确进行电话礼仪，包括打电话、挂电话等   | 1  |
|  | 能进行工具准备及过程规范 (3)    | 作业过程中工具不掉落            | 1  |
|  |                     | 作业过程中操作规范             | 1  |
|  |                     | 作业过程证件、资料不落地          | 1  |
| 技能面<br>(应用技能)<br>(操作技能)<br><br>作业面<br>(服务作业)<br>(建档作业)<br>(流程作业)<br><br>信息面<br>(信息录入)<br>(资料应用)<br>(资讯检索)<br><br>分析面<br>(需求分析)<br>(异议分析)<br>(80) | 正确电话邀约客户到店看车 (3)    | 查看邀约客户信息              | 1  |
|  |                     | 正确拨打电话进行邀约            | 2  |
|  | 正确礼迎并接待到店客户 (5)     | 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  |
|  |                     | 正确引导客户入座并提供客户所需饮品     | 2  |
|  | 正确了解客户购车需求 (11)     | 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  |
|  |                     | 通过与客户洽谈记录客户需求信息       | 1  |
|  | 正确进行六方位环车介绍 (13)    | 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  |
|  |                     | 合理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 (18)       | 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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(岗位所需工具设备的使用能力)<br>(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 |