

汽车营销技能赛项规程

一、赛项名称

赛项名称：“汽车营销”技能

英文名称：Automobile marketing skill competition

赛项组别：中职组

赛项归属产业：汽车业

二、竞赛目的

通过大赛，可以检验和展示汽车相关专业学生的基本技能和操作能力，引领和促进汽修专业教育教学改革，增强学生岗位适应能力，激发生创新思维，吸引和调动行业、企业的积极性，深化产教融合、提升职业院校人才培养质量和水平。通过大赛，为中等职业学校师生提供了展示专业技能的平台，有利于营造尊重劳动、崇尚技能的良好学习氛围。

三、竞赛内容

本次大赛为实操比赛，不设立理论考试。参赛选手需根据竞赛文件要求对指定车辆或竞赛设备、工件进行指定作业内容操作、并完成相应的记录。

汽车营销（个人项目）：新车销售与三包索赔、汽车保险与车款按揭、汽车配件进销存管理、客户关系管理与网络营销（详见技术方案）。

评分办法：

（1）总成绩=新车销售与三包索赔 30%+汽车保险与车款按揭 20%+

汽车配件进销存管理 30%+客户关系管理与网络营销 20%;

(2) 排名规则: 按总成绩由高到低排序, 总成绩相同的以实操总用时短的名次在前。

(3) 总成绩=实操成绩 $\times$ 100%;

(4) 排名规则: 按总成绩由高到低排序, 总成绩相同的以实操项目总用时短的名次在前。

四、竞赛方式

- 1.本赛项为个体赛, 参赛选手须为五年制在校学生。
- 2.技能竞赛为实操考核, 在规定的教室规定的时间内进行。

五、竞赛流程

(一) 初赛

由班级宣传自主报名, 然后进行选拔测试(淘汰赛), 最终确定决赛选手名单。

初赛时间: 2023 年 4 月 7 日(周五)下午 14: 00-16:00(请学生提前二十分钟进场签到)

地点: 2#205 教室

题目: 学生在竞赛内容(新车销售与三包索赔、汽车保险与车款按揭、客户关系管理与网络营销)中随机选择一个内容进行演示。

(二) 决赛

由班级宣传自主报名, 然后进行选拔测试(淘汰赛), 最终确定决赛选手名单。

初赛时间：2023 年 4 月 14 日（周五）下午 14:00-16:00（请学生提前二十分钟进场签到）

地点：2#305 教室

题目：本次决赛需要学生分别演示 3 个模块内容，在抽题箱里现场抽选题目，给与 5 分钟思考时间即可开始演示，每个同学 30 分钟展示时间。

六、汽车营销赛项技术方案

（一）竞赛内容

汽车营销中职组赛项设置包括：新车销售与三包索赔、汽车保险与车款按揭、客户关系管理与网络营销三个模块，全部按照企业岗位技能考核要求标准设定，体现汽车营销与服务专业的教学目标。

决赛模块时长、分值及相应权重见下表：

模块	时长	分值	权重	总分
新车销售与三包索赔	60分钟	100分	40%	100分
汽车保险与车款按揭	60分钟	100分	40%	
客户关系管理与网络营销	60分钟	100分	20%	

每个模块的作业要求和考核要点如下：

1.新车销售与三包索赔模块

（1）竞赛内容

此模块按照真实工作情境进行，设置 4S 店销售展厅这一典型工作场景，选取新车销售这一核心业务为主线，三包索赔业务为辅。要求选手依

据岗位职责及任务情况完成：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、报价成交、车辆交接和三包索赔判断及业务申请等环节作业，新车销售和三包索赔过程中利用汽车销售流程计算机管理系统进行业务信息登记和处理作业。

（2）竞赛要点

此模块的作业及内容贴合企业实际工作过程，对“汽车销售顾问”和“三包索赔员”岗位的核心技能及相关拓展技能进行综合考核及评价，包括安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力、表单填写与报告撰写能力，全面考察选手所掌握的汽车销售和三包索赔的综合技能。

2 汽车保险与车款按揭模块

（1）竞赛内容

此模块选取汽车保险承保与按揭作业中的典型工作任务为竞赛内容。选手需根据对现场客户进行保险及按揭需求分析，与客户沟通提供相关业务资料，根据客户提供的信息及需求，完成业务登记、保险推介、保费计算、核保制单等承保作业任务和按揭信息登记及办理的作业任务。

（2）竞赛要点

此模块内容贴合企业实际工作内容，针对车辆保险承保流程和车款按揭流程的核心技能及相关拓展技能进行综合考核，包括安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力、表单填写与报告撰写能力，是对选手车辆保险承保和按揭作业

技能的全面考察。

3 汽车配件进销存管理模块

（1）竞赛内容

此模块按照真实工作情境进行，选取配件管理员这一典型工作岗位，设置 4S 店配件库房这一典型工作场景，具体设计了货位调整、配件采购、配件入库、配件索赔、配件出库和配件盘点等工作环节和任务。要求选手作为库管员完成货位调整、配件采购、配件入库、配件索赔、配件出库、配件盘点等作业任务。

（2）竞赛要点

此模块重点考察参赛选手对配件识别、配件仓储管理知识和方法、配件进出库操作要点等专业知识技能及相关综合技能的考评，包括安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力、表单填写与报告撰写能力，全面考察选手所掌握的综合技能。

4 客户关系管理与网络营销模块

（1）竞赛内容

此模块按照真实工作情境进行，选取 4S 店市场专员这一典型工作岗位，根据客户信息进行分析，设计汽车网络营销广告这一典型工作任务，选手需根据客户信息定位，完成市场活动网络推广宣传作业，包括：客户信息分析、H5 宣传页面信息规划设计、宣传元素选择、风格与动画设计等。

（2）竞赛要点

此模块重点考察参赛选手对客户信息分析、广告宣传方案制定、宣传页面设计等专业知识技能及相关综合技能的考评，包括安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力、表单填写与报告撰写能力，全面考察选手所掌握的综合技能。

（二）竞赛样卷

1.新车销售与配件索赔模块赛卷样题

（1）竞赛内容

在4S店销售展厅完成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新车销售与配件索赔作业流程，主要包括电话邀约、展厅接待、需求分析、车辆介绍、保险推介、精品推介、金融推介、异议处理和报价成交等环节，新车销售过程中利用汽车销售计算机管理系统进行业务信息处理。

（2）选手任务

销售顾问高幸（选手）根据机载客户信息，查询并对客户王君进行电话邀约。告知客户展车到店，邀约来店看车；客户到店看车，高幸在展厅接待客户，并按照销售流程和操作规范完成本次销售作业，同时将特定信息填入系统中。主要任务如下：

- a.电话邀约：根据系统查询指定客户信息，电话邀约客户到店看车；
- b.展厅接待：客户到店，接待客户，使用规范礼仪与术语；
- c.需求分析：了解顾客实际需求，以备有针对性地进行推介；

d.车辆介绍与异议处理：介绍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；

e.推荐一条龙服务项目：保险推介、精品推介、金融推介；

f.进行车辆价格的分析对比，解答客户价格异议，促成客户签订订单；

g.作业操作过程中，及时准确地利用系统提供的信息资源，并填入对应信息内容。

2.汽车保险与车款按揭模块赛卷样题

（1）竞赛内容

在 4S 店销售展厅完成车辆投保与按揭完整工作任务。赛项按照真实工作情境进行，设置保险承保这一典型工作场景。要求选手根据岗位职责及任务情况完成汽车销售过程中涉及的汽车保险营销、汽车保险新保投保和车辆续保投保、汽车按揭业务等环节，利用车辆保险承保计算机管理系统进行内容展示和业务信息登记。

（2）选手任务

a.对于保险营销与新车投保内容，选手通过与客户详细沟通，收集客户对保险的需求，有针对性的进行保险的推介，计算出保险费用。同时完成客户信息登记、保险选择和确认投保等系统作业操作。

b.对于按揭考核内容，选手通过客户提供的信息，为客户制定对应的按揭方案，计算出相关费用，针对客户疑问进行解答。同时完成客户信息登记、按揭方案选择和确认按揭等系统作业操作。

3.客户关系管理与网络营销模块赛卷样题

（1）竞赛内容

在汽车4S店市场部完成H5页面设计宣传完整工作任务。赛项设置网络营销这一典型工作情景。汽车市场专员高幸（选手）根据岗位职责及任务情况完成汽车网络营销市场推广过程中涉及的客户信息分析、车辆信息分析、汽车网络营销方案设计、制作等环节，充分利用汽车网络营销H5制作系统进行内容制作和展示。

（2）选手任务

a.选手根据现场裁判提供的客户信息和车辆信息，分析客户定位以及车辆特点，使用网络营销策略和方法进行方案初步设计，设计内容要以市场为导向，以目标客户为中心，突出车辆的特色与亮点。

b.根据设计内容，通过使用网络营销H5制作系统，对宣传内容进行制作与展示。

评分标准如下：

新车销售模块评分标准		
评分项目	评分细则	分值
素养面 (职业操守) (作业态度) 20分	衣服穿着得体，无异常	5
	销售过程中与客户交谈语气、语速适中	5
	正确做好个人卫生及形象	5
	正确进行电话礼仪，包括打电话、挂电话等	5
技能面 (应用技能) 70分	准备接待客户所需资料	5
	在接待台站立并主动迎接客户	5
	欢迎客户进店并正确进行自我介绍	5
	正确引导客户入座并提供客户所需饮品	5
	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	5
	正确进行车辆六个方位介绍	10
	正确复述客户意向车型和购车用途	5
	再次确认客户所选车型及配置	10
	正确为客户进行报价	5
	合理为客户推荐一条龙服务及其他增值服务	5
正确处理客户异议 10分	正确解答客户在环车介绍过程中的提问 1	5
	正确解答客户在环车介绍过程中的提问 2	5

汽车保险与车款按揭模块评分标准		
评分项目	评分细则	分值
素养面 (职业操守) (作业态度) 20 分	吐字清晰, 语速适中, 语句流畅	5
	正确做好个人卫生及形象	5
	仪表端庄, 表情和蔼可亲, 眼神自然真诚	5
	指引手势规范, 姿态正确	5
技能面 (应用技能) 70分	准备接待客户所需资料	5
	准确确认客户购车信息	5
	准确介绍按揭方案	5
	根据客户需求合理设计按揭方案, 并向客户说明理由	10
	正确询问客户购车需求	5
	准确解答客户疑问	5
	及时、准确促成按揭业务成交	5
	确认客户最终按揭方案	5
	根据客户需求合理推荐保险方案并阐述各险种的作用	10
	主动向客户说明保险方案组合	5
	确认客户最终意向	5
	能积极引导客户入座办理业务	5
正确处理客户异议 10分	正确解答客户的提问 1	5
	正确解答客户的提问 2	5

客户关系管理与网络营销模块评分标准		
评分项目	评分细则	分值
素养面 (职业操守) (作业态度) 20 分	衣服穿着得体, 无异常	5
	销售过程中与客户交谈语气、语速适中	5
	正确做好个人卫生及形象	5
	指引手势规范, 姿态正确	5
技能面 (应用技能) 70分	H5 主题符合策划方案宣传主旨	5
	H5 主题符合产品调性	5
	H5 整体设计风格与活动主题风格相契合	5
	H5 展示活动车型	5
	车型描述内容简练, 简单易懂	5
	H5 凸显车型亮点, 能有效传达产品特色	10
	H5 展现活动优惠力度	5
	H5 展现车型报价	5
	H5 展现活动礼包	5
	客户利益信息明确, 吸引客户参与	10
	H5 展现活动要素齐全, 具有引导性	5
	动画效果流畅不拖沓	5
留存客户信息 10分	H5 能够进行活动邀约	5
	邀约留资, 有效获取客户反馈信息	5

七、赛项安全

为了确保本次大赛的顺利进行，成立比赛安全保障组，建立大赛期间相应的安全保障制度。

1.每一赛场制定一名安全责任人，对本赛场的安全负全责，在发生意外情况时负责调集救援队伍和专业救援人员，安排场内人员疏散。

2.设置医护人员、消防人员和保安人员的专线联系，确定对方联系人，由场地安全负责人对口联系。

3.比赛设备和设施发放与使用严格按照标准实施。

4.按防火安全要求安置灭火器，并指定责任人在紧急时候使用。

5.比赛过程中，参赛选手应严格遵守安全操作规程，遇有紧急情况，应立即疏散，在工作人员安排下有序退场。

6.各类人员须严格遵守赛场规则，严禁携带比赛严令禁止的物品入内。

7.参赛队员不得对竞赛场地内的设备及公共设施进行损坏，不得任意触动电闸开关。

八、申诉与仲裁

对比赛过程中有失公正的现象或有关人员违规行为进行申诉和仲裁的方法，本赛项在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，领队可在比赛结束后2小时之内向分赛项委员会提出申诉。分赛项委员会在接到申诉后的2小时内组织复议，并及时反馈复议结果。申诉方对复议结果仍有异议，可由领队向执行委员会提出申诉。执行委员会的仲裁结果为

最终结果。

九、竞赛观摩

1.请站在规划的观摩区域或者安全线以外观看比赛，并遵循赛场内工作人员和竞赛裁判人员的指挥，不得有围攻裁判员、选手或者其他工作人员的行为。

2.请务必保持赛场清洁，将饮料食品包装、烟头及其他杂物扔进垃圾箱。

3.如果对裁判打分及观摩赛成绩产生质疑的，请通过各参赛队领队向组委会仲裁委员会提出，不得在比赛现场发言。

十、竞赛视频

本赛项竞赛视频的摄录公开，包括赛项的比赛过程、开闭幕式等。通过摄录像，记录竞赛全过程，利用直播全程实况转播。选取比赛过程中优秀选手采访、裁判点评和企业人士采访视频资料，突出赛项的技能重点与优势特色。

十一、竞赛须知

（一）参赛须知

1.参赛选手必须为同校在校学生，不得跨校、跨层次，违者取消竞赛资格。

2.熟悉赛项规程和赛项须知，领队负责做好本参赛竞赛期间的管理工作。参赛选手在报名获得审核确认后，原则上不再更换，参赛选手注册报到后，不得更换。

3.参赛选手按照赛项规程安排凭赛项执委会颁发的参赛证和有效身份证件参加竞赛及相关活动。

4.参赛选手统一使用赛场提供的竞赛设备、设备附件和工具等。

5.如在竞赛过程中出现特殊情况，应与现场工作人员协调联系和反映，不得以任何理由中断竞赛或中途退场。

6.各参赛选手必须按操作规程要求竞赛，在竞赛过程中不按操作要求，出现人为损坏赛项提供的设备情况，由参赛队照价赔偿。

7.本竞赛项目的解释权归赛项执委会。

（二）指导教师须知

1.严格遵守赛场规章制度。

2.指导教师应按照赛项日程安排参加相关会议。

3.指导教师要做好参赛选手的有关组织工作，督促选手严格按赛项日程安排报到、检录等；做好选手的后勤保障、安全工作。自觉维护赛场秩序。

（三）参赛选手须知

1.现场报到时，参赛选手须凭学生证、交由大赛报到工作组查验后，方可领取大赛参赛证。

2.选手在赛场内应始终佩带参赛证。

3.参赛选手应严格遵守赛场规章、操作规程，保证人身及设备安全，接受裁判员的监督和警示，文明竞赛。

4.参赛选手禁止将通讯工具带入赛场。

5.竞赛准备阶段时，各参赛队自行决定分工、工作程序和时间安排，在指定赛位上完成竞赛准备工作。

6.竞赛过程中，因安全事故不能进行竞赛的，现场裁判员有权中止该队竞赛。

7.在竞赛过程中，参赛选手不得故意干扰其他选手的竞赛。

（四）工作人员须知

1.树立服务观念，一切为选手着想，以高度负责的精神、严肃认真的态度和严谨细致的作风，积极完成本职工作。

2.注意文明礼貌，保持良好形象，熟悉竞赛指南。

3.赛前 20 分钟到达赛场，严守工作岗位，不迟到，不早退，不无故离岗。

4.熟悉竞赛规程，严格按照工作程序和有关规定办事，遇突发事件，按照安全工作预案，组织指挥人员疏散，确保人员安全。

5.保持通信畅通，服从统一领导，严格遵守竞赛纪律，加强协作配合，提高工作效率。

十二、资源转化

1.开赛前由赛项负责人组织学生和工作人员负责搜集整理竞赛过程资源（文本、资料、图片、录像等）。

2.指导老师结合竞赛内容，进一步做设计软件的使用学习，同时做好培训工作。

3.各指导老师结合竞赛情况做好赛前培训课件的开发和教学资源的

推广与共享，形成教学资源库保存。（光盘）

云南工程职业学院第五届“铭鼎杯”

大学生职业技能大赛组委会

2023 年 3 月 28 日