

娄底职业技术学院

汽车技术服务与营销专业技能考核题库

2023 年 7 月

目录

一、专业基本技能	1
模块一 服务信息与车辆操作	1
项目一 汽车发动机舱目视检查	1
1. 试题编号：1-1-1	1
2. 试题编号：1-1-2	4
3. 试题编号：1-1-3	8
项目二 驾乘舱设备操作与调整	11
4. 试题编号：1-2-1	11
5. 试题编号：1-2-2	15
6. 试题编号：1-2-3	18
模块二 DMS 系统操作	22
项目一 电子商务系统操作	22
1. 试题编号：2-1-1	22
2. 试题编号：2-1-2	27
3. 试题编号：2-1-3	33
项目二 二手车业务系统操作	38
4. 试题编号：2-2-1	38
5. 试题编号：2-2-2	41
6. 试题编号：2-2-3	43
二、专业核心技能	47
模块一 整车销售	47
1. 试题编号：3-1-1	47
2. 试题编号：3-1-2	49
3. 试题编号：3-1-3	52
4. 试题编号：3-1-4	54
5. 试题编号：3-1-5	57
6. 试题编号：3-1-6	60
7. 试题编号：3-1-7	62
8. 试题编号：3-1-8	65
9. 试题编号：3-1-9	68
10. 试题编号：3-1-10	70
11. 试题编号：3-1-11	73
12. 试题编号：3-1-12	76
模块二 维修业务接待	79
1. 试题编号：4-1-1	79
2. 试题编号：4-1-2	82
3. 试题编号：4-1-3	85
4. 试题编号：4-1-4	88
5. 试题编号：4-1-5	92
6. 试题编号：4-1-6	95
7. 试题编号：4-1-7	98

8. 试题编号：4-1-8.....	101
9. 试题编号：4-1-9.....	104
10. 试题编号：4-1-10.....	108
模块三 二手车鉴定与评估.....	112
项目一 二手车鉴定.....	112
1. 试题编号：5-1-1.....	112
2. 试题编号：5-1-2.....	115
3. 试题编号：5-1-3.....	119
4. 试题编号：5-1-4.....	122
5. 试题编号：5-1-5.....	126
项目二 二手车评估.....	129
6. 试题编号：5-2-1.....	129
7. 试题编号：5-2-2.....	131
8. 试题编号：5-2-3.....	133
9. 试题编号：5-2-4.....	134
10. 试题编号：5-2-5.....	137
三、专业拓展技能.....	139
模块一 汽车营销策划.....	139
项目一 产品促销策划.....	139
1. 试题编号：6-1-1.....	139
2. 试题编号：6-1-2.....	141
项目二 品牌推广策划.....	143
3. 试题编号：6-2-1.....	143
4. 试题编号：6-2-2.....	145
模块二 汽车配件管理.....	148
项目一 汽车配件仓储管理.....	148
1. 试题编号：7-1-1.....	148
2. 试题编号：7-1-2.....	150

娄底职业技术学院

汽车技术服务与营销专业技能考核题库

本专业抽查题库包括专业基本技能、岗位核心技能和岗位拓展技能 3 个部分，共 7 个模块，每个模块下设若干考核项目，每个项目对应若干操作试题。

一、专业基本技能

模块一 服务信息与车辆操作

项目一 汽车发动机舱目视检查

1. 试题编号：1-1-1

(1) 任务描述

本试题考核点主要包括车辆信息识别与防护、车辆主要油液检查、其他设备状况与连接检查、发动机状况目视检查与判断、商务评价等，具体考核内容如下表所示。

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说机油液位检查的操作	
		向客户演示并解说冷却液位检查的操作	
3	其他设备状况与连接检查	向客户演示并解说蓄电池外观、连接及电量的检查	
		向客户演示并解说空调压缩机皮带连接与张紧度检查	
4	发动机状况目视检查与判断	观察发动机水温表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		观察燃油表状况，向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		通过观察仪表、发动机运行情况，判断发动机工作状态	
5	商务评价	解说考试车辆发动机功率、扭矩并进行商务评价	
		解说发动机缸内直喷技术的特点并进行商务评价	
6	工单	记录准确，描述清晰，字迹工整	

注意事项：

- ①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；
- ②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个工位不应小于 45 (5×9) 平方米； (2) 每个工位应配有工作台； (3) 每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； (4) 每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	1	轿车	装配自动变速器	3	市场上主流车型
主要工具	2	车辆防护用具		3	
	3	汽车拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 5 分，识别错误扣 1 分/项。		
发动机状况检查与判断	5	不能识别水温表状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	5	不能识别燃油表状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	4	观察仪表、发动机运行情况，判断发动机状态错误扣除 2 分/项。		
主要油液检查	5	机油液位检查与补充错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项。		
	5	冷却液位检查与补充错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
其他设备检查	5	蓄电池外观、连接检查错误扣 1 分/项，不能检查扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
	5	空调压缩机皮带连接与张紧度检查错误扣 1 分/项，不能检查扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
商务评价	10	不能解说发动机缸内直喷技术的特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
	10	不能解说考试展出车辆发动机功率、扭矩含义、特征扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
填写工单	21	记录字迹潦草每处扣 2 分；填写不完整，每项扣 2 分；填写错误，每项扣 2 分		
合计（得分）				

《汽车发动机舱目视检查》操作工单 1

工作任务：			
姓名：	学号：	日期：	
任务描述：			
1、车辆信息识别与防护			
1) 车辆信息			
车型		车辆识别码	
2) 安全防护			
①安装目的：			
2、发动机状况与检查			
1) 水温表			
①识别			
②功能：			
③判断状况：			
2) 燃油表			
①识别			
②功能：			
③判断状况：			
3) 检查发动机机油液位			
①油液作用：			
②操作方法：			
4) 检查冷却液液位			
①油液作用：			
②操作方法：			
5) 发动机状况检查结论			
说明：			
3、其他设备检查			
1) 蓄电池检查			
①检查蓄电池的安装、污染及损坏情况：			
②检查蓄电池连接端子有无腐蚀、松动：			
③测量并记录蓄电池电压（静态）：			

2) 蓄电池作用:

3) 向客户解说检查过程:

4) 识别空调压缩机皮带

①张紧度检查标准:

②向客户解说检查过程:

4、商务评价

1) 发动机缸内直喷技术

①解说发动机缸内直喷技术的特点:

②竞品对比与商务评价:

2) 车辆发动机功率、扭矩含义、特征

①解说考试展出车辆发动机功率、扭矩含义、特征:

②竞品对比与商务评价:

2. 试题编号: 1-1-2

(1) 任务描述

本试题考核点主要包括车辆信息识别与防护、车辆主要油液检查、其他设备状况与连接检查、发动机状况目视检查与判断、商务评价等, 具体考核内容如下表所示。

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说机油液位的检查	
		向客户演示并解说玻璃清洗液位检查	
3	其他设备状况与连接检查	向客户演示并解说蓄电池外观、连接及电量检查	
		向客户演示并解说发电机皮带连接检查	

4	发动机状况目视检查与判断	观察发动机水温表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断。	
		观察转速表、燃油表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		观察仪表、发动机运行情况，判断发动机工作状态	
5	商务评价	解说发动机可变进气歧管功能、特点并商务评价	
		解说制动防抱死系统功能、特点并进行商务评价	
6	工单	记录准确，描述清晰，字迹工整	

注意事项：

- ①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；
- ②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个工位不应小于 45 (5×9) 平方米； (2) 每个工位应配有工作台； (3) 每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； (4) 每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市场上主流车型
主要工具	2	车辆防护具		3	
	3	汽车拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
	6	文件夹		3	
主要耗材	7	抹布		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 5 分，识别错误扣 1 分/项。		
发动机状况检查与判断	5	不能识别水温表状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	5	不能识别转速表、燃油表状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	4	不能通过观察仪表、发动机运行情况，判断发动机状态错误扣除 2 分/项。		
主要油液检查	5	玻璃清洗液位检查与补充操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项。		

	5	机油油量检查错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
其他设备检查	5	蓄电池外观、连接检查操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
	5	发电机皮带检查操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
商务评价	10	不能解说发动机可变进气歧管功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
	10	不能解说制动防抱死系统功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
填写工单	21	记录字迹潦草每处扣 2 分；填写不完整，每项扣 2 分；填写错误，每项扣 2 分		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

《汽车发动机舱目视检查》操作工单 2

工作任务：			
姓名：	学号：	日期：	
任务描述：			
1、车辆信息识别与防护			
1) 车辆信息			
车型		车辆识别码	
2) 安全防护			
① 安装目的：			
2、车辆主要油液检查			
1) 检查发动机机油液位与补充			
① 油液作用：			
② 操作方法：			
2) 检查玻璃清洗液液位			
① 油液作用：			
② 操作方法：			

3、其他设备检查

1) 蓄电池检查

① 检查蓄电池的安装、污染及损坏情况：

② 检查蓄电池连接端子有无腐蚀、松动：

③ 测量并记录蓄电池电压（静态）：

2) 蓄电池作用：

5) 向客户解说检查过程：

6) 识别发电机皮带

① 张紧度检查标准：

② 向客户解说检查过程：

4、发动机状况目视检查与判断

1) 水温表

① 识别

② 功能：

③ 判断状况：

2) 转速表

① 识别

② 功能：

③ 判断状况：

3) 燃油表

① 识别

② 功能：

③ 判断状况：

4、商务评价

1) 发动机可变进气歧管

① 解说发动机可变进气歧管的功能特点：

② 竞品对比与商务评价：

2) 制动防抱死系统

①解说制动防抱死系统功能、特点：

②竞品对比与商务评价：

3. 试题编号：1-1-3

(1) 任务描述

本试题考核点主要包括车辆信息识别与防护、车辆主要油液检查、其他设备状况与连接检查、发动机状况目视检查与判断、商务评价等，具体考核内容如下表所示。

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说发动机机油液位检查与补充	
		向客户演示并解说制动液位检查	
3	其他设备状况与连接检查	向客户演示并解说蓄电池外观、连接及电量检查	
		向客户演示并解说转向助力泵皮带连接检查	
		检查发动机舱管路是否老化	
4	发动机状况目视检查与判断	观察水温表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		观察发动机故障指示灯状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表指示正常与否判断	
		观察仪表、发动机运行情况，判断发动机工作状态	
5	商务评价	解说发动机尾气净化转换系统功能、特点并商务评价	
		解说制动防抱死系统功能、特点并进行商务评价	
6	工单	记录准确，描述清晰，字迹工整	

注意事项：

- ①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；
- ②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个工位不应小于 45 (5×9) 平方米； (2) 每个工位应配有工作台； (3) 每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； (4) 每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	1	轿车	装配液压转向系统	3	市场上主流车型
主要工具	2	车辆防护具		3	
	3	汽车拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
	6	文件夹		3	
主要耗材	7	抹布		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 5 分，识别错误扣 1 分/项。		
发动机状况检查与判断	5	不能识别水温表状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	5	不能识别发动机故障指示灯状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作出指示正常与否判断，扣 2 分。		
	4	通过观察仪表、发动机运行情况，不能判断发动机状态错误扣除 2 分/项。		
主要油液检查	5	制动液检查操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项。		
	5	发动机机油液位检查与补充错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
其他设备检查	5	蓄电池外观、连接检查操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
	5	检查发动机舱管路，不能操作扣 5 分，操作错误扣 1 分/项。		
商务评价	10	不能解说尾气净化转换系统功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
	10	不能解说制动防抱死系统功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
工单	21	记录字迹潦草每处扣 1 分；填写不完整，每项扣 2 分；填写错误，每项扣 2 分		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

《汽车发动机舱目视检查》操作工单 3

工作任务：			
姓名：	学号：	日期：	
任务描述：			
1、车辆信息识别与防护			
1) 车辆信息			
车型		车辆识别码	
7) 安全防护			
①安装目的：			
2、车辆主要油液检查			
6) 检查发动机机油液位与补充			
①油液作用：			
②操作方法：			
7) 检查制动液液位			
①油液作用：			
②操作方法：			
3、其他设备检查			
1) 蓄电池检查			
①检查蓄电池的安装、污染及损坏情况：			
②检查蓄电池连接端子有无腐蚀、松动：			
③测量并记录蓄电池电压（静态）：			
2) 蓄电池作用：			
8) 向客户解说检查过程：			
4) 检查发动机舱管路			
①记录：			

<p>5、发动机状况目视检查与判断</p> <p>1)水温表</p> <p>①识别</p> <p>②功能:</p> <p>③判断状况:</p> <p>2)故障指示灯</p> <p>①识别</p> <p>②功能:</p> <p>③判断状况:</p>
<p>4、商务评价</p> <p>1) 尾气净化转换系统功能、特点</p> <p>①解说尾气净化转换系统的功能特点:</p> <p>②竞品对比与商务评价:</p> <p>2) 制动防抱死系统</p> <p>①解说制动防抱死系统功能、特点:</p> <p>②竞品对比与商务评价:</p>

项目二 驾乘舱设备操作与调整

4.试题编号：1-2-1

(1) 任务描述

本试题考核点主要包括车辆信息识别与防护、灯光、雨刮等组合开关操作与调整、中控台各设备操作、座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整、商务评价等，具体考核内容如下表所示。

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别	做好车辆防护	

	与防护	车辆基本信息识别	
2	灯光、雨刮等组合开关操作与调整	向客户演示并解说小灯（示宽灯）的操作	
		向客户演示并解说顶灯的操作	
		向客户演示并解说完成雨刮器间隙档操作	
3	中控台各设备操作	识别 CD 按钮及光盘进出口	
		打开冷空调，设置风向为吹面吹脚	
		演示并解说完成电子手刹的操作	
4	座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	演示并解说完成右前窗的打开/关闭	
		演示并解说为客户完成方向盘倾斜度的调整	
		演示并解说完成全车门锁锁定/解除	
5	商务评价	解说双区恒温独立自动空调的功能、特点并进行商务评价	
6	工单	记录准确，描述清晰，字迹工整	

注意事项：

- ①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；
- ②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个工位不应小于 45 (5×9) 平方米； (2) 每个工位应配有独立的压缩空气源； (3) 每个工位应配有举升机（有举车要求的）； (4) 每个工位应配有工作台； (5) 每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； (6) 每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	车辆防护具		3	
	3	汽车拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 5 分，识别错误扣 1 分/项。		
灯光、雨刮等组合	5	不能识别小灯（示宽灯）开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		

开关操作与调整	5	不能识别雨刮器开关，扣1分；不能向客户介绍其功能，扣2分；不能完成雨刮间隙档操作，扣2分。		
	5	不能识别顶灯开关，扣1分；不能向客户介绍其功能，扣2分；不能完成操作，扣2分。		
中控台各设备操作	5	不能识别空调面板，扣1分；不能向客户介绍其功能，扣2分；不能完成空调制冷操作，扣2分。		
	5	不能识别CD按键与光盘进出口，扣1分；不能向客户介绍其功能，扣4分；		
	5	不能识别电子手刹按键，扣1分；不能向客户介绍其功能，扣2分；不能完成电子手刹操作，扣2分。		
座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	5	不能识别电动窗开关，扣1分；不能向客户介绍其功能，扣2分；不能完成电动窗升降操作，扣2分。		
	5	不能识别方向盘调整杆，扣1分；不能介绍其功能，扣2分；不能完成方向盘倾斜度操作，扣2分。		
	5	不能识别全车门锁开关，扣1分；不能向客户介绍其功能，扣2分；不能完成全车门锁操作，扣2分。		
商务评价	15	不能解说双区恒温独立自动空调系统功能、特点扣7分，不能进行竞品对比与商务评价扣8分。		
6S管理	5	6S管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
工单	15	记录字迹潦草每处扣1分；填写不完整，每项扣2分；填写错误，每项扣2分		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

《驾乘舱设备操作与调整》操作工单1

工作任务：			
姓名：	学号：	日期：	
任务描述：			
1、车辆信息识别与防护			
1) 车辆信息			
车型		车辆识别码	
9) 安全防护			
①安装目的：			
2、灯光、雨刮等组合开关操作与调整			

1) 小灯 (示宽灯)

①作用:

②操作方法:

2) 顶灯

①作用:

②操作方法:

10) 雨刮器间隙档操作

①作用:

②操作方法:

3、中控台各设备操作

1) 识别 CD 按钮及光盘进出口

记录:

2) 打开冷空调, 设置风向为吹面吹脚

记录:

3) 电子手刹的操作

记录:

4. 座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整

1) 右前窗的打开/关闭

记录:

2) 方向盘倾斜度的调整

记录:

3) 全车门锁锁定/解除

记录:

4、商务评价

1) 双区恒温独立自动空调

①解说双区恒温独立自动空调的功能特点:

② 竞品对比与商务评价：

5. 试题编号：1-2-2 驾乘舱设备操作与调整

(1) 任务描述

本试题考核点主要包括车辆信息识别与防护、灯光、雨刮等组合开关操作与调整、中控台各设备操作、座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整、商务评价等，具体考核内容如下表所示。

注意事项：

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
2	灯光、雨刮等组合开关操作与调整	向客户演示并解说大灯（远光）的操作	
		向客户演示并解说右转向灯的操作	
		向客户演示并解说完成雨刮器慢速档操作	
3	中控台各设备操作	识别收音机按键	
		打开暖空调，设置风向为吹脚除霜	
		演示并解说完成自动变速器操纵杆的操作	
4	座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	演示并解说完成左前窗的打开/关闭	
		演示并解说为客户完成右后视镜的调整	
		演示并解说完成引擎盖的打开/关闭	
5	商务评价	解说安全气囊/气帘的功能、特点并进行商务评价	
6	工单	记录准确，描述清晰，字迹工整	

① 考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

② 启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个工位不应小于 45 (5×9) 平方米； (2) 每个工位应配有独立的压缩空气源； (3) 每个工位应配有举升机（有举车要求的）； (4) 每个工位应配有工作台； (5) 每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； (6) 每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车	装配自动变速	3	市面上主流车型

			器		
主要工具	2	车辆防护具		3	
	3	汽车拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分	
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。			
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。			
车辆信息识别	5	不能查找扣 5 分，识别错误扣 1 分/项。			
灯光、雨刮等组合开关操作与调整	5	不能识别大灯（远光）开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。			
	5	不能识别雨刮器开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成雨刮慢速档操作，扣 2 分。			
	5	不能识别转向灯开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。			
中控台各设备操作	5	不能识别空调面板，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成空调取暖操作，扣 2 分。			
	5	不能识别收音机按键，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 4 分；			
	5	不能识别自动变速器杆，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成自动变速器杆操作，扣 2 分。			
座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	5	不能识别电动窗开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成电动窗升降操作，扣 2 分。			
	5	不能识别后视镜调整开关，扣 1 分；不能介绍其功能，扣 2 分；不能完成后视镜调整操作，扣 2 分。			
	5	不能识别引擎盖拉手柄，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成引擎盖开启操作，扣 2 分。			
商务评价	15	不能解说安全气囊/气帘的功能、特点扣 7 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 8 分。			
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。			
工单	15	记录字迹潦草每处扣 1 分；填写不完整，每项扣 2 分；填写错误，每项扣 2 分			
合计（得分）					

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

《驾乘舱设备操作与调整》操作工单 2

工作任务：

姓名:	学号:	日期:
任务描述:		
1、车辆信息识别与防护		
1) 车辆信息		
车型		车辆识别码
1) 安全防护		
①安装目的:		
2、灯光、雨刮等组合开关操作与调整		
1) 大灯 (远光灯)		
①作用:		
②操作方法:		
2) 右转向灯		
①作用:		
②操作方法:		
3) 雨刮器慢速档操作		
①作用:		
②操作方法:		
3、中控台各设备操作		
1) 识别收音机按键		
记录:		
2) 打开暖空调, 设置风向为吹脚除霜		
记录:		
3) 自动变速器操纵杆的操作		
记录:		
4、座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整		
1) 左前窗的打开/关闭		
记录:		

2) 右后视镜的调整

记录:

4) 引擎盖锁定/解除

记录:

5、商务评价

2) 安全气囊/气帘

①解说安全气囊/气帘的功能特点:

②竞品对比与商务评价:

6.试题编号：1-2-3 驾乘舱设备操作与调整

(1) 任务描述

本试题考核点主要包括车辆信息识别与防护、灯光、雨刮等组合开关操作与调整、中控台各设备操作、座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整、商务评价等，具体考核内容如下表所示。

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
2	灯光、雨刮等组合开关操作与调整	向客户演示并解说大灯（近灯）的操作	
		向客户演示并解说完成右转向灯的操作	
		向客户演示并解说完成雨刮器快速档操作	
3	中控台各设备操作	识别收音机按键	
		打开冷空调，设置风向为除霜	
		演示并解说完成点烟器使用的操作	
4	座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	演示并解说完成右后窗的打开/关闭	
		演示并解说为客户完成左后视镜的调整	
		演示并解说完成行李箱的打开/关闭	

5	商务评价	解说车辆大灯照明高度自动调节的功能、特点并进行商务评价	
6	工单	记录准确，描述清晰，字迹工整	

注意事项：

- ①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；
- ②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个工位不应小于 45 (5×9) 平方米； (2) 每个工位应配有独立的压缩空气源； (3) 每个工位应配有举升机（有举车要求的）； (4) 每个工位应配有工作台； (5) 每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； (6) 每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	车辆防护具		3	
	3	汽车拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 5 分，识别错误扣 1 分/项。		
灯光、雨刮等组合开关操作与调整	5	不能识别大灯（近光）开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
	5	不能识别雨刮器开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成雨刮快速档操作，扣 2 分。		
	5	不能识别转向灯开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
中控台各设备操作	5	不能识别空调面板，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成空调制冷操作，扣 2 分。		
	5	不能识别收音机按键，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成预存台操作，扣 2 分。		
	5	不能识别点烟器，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成相关使用操作，扣 2 分。		
座椅、门	5	不能识别电动窗开关，扣 1 分；不能向客户介绍		

窗等舒适安全系统等操作与调整		其功能，扣 2 分；不能完成电动窗升降操作，扣 2 分。		
	5	不能识别后视镜调整开关，扣 1 分；不能介绍其功能，扣 2 分；不能完成后视镜调整操作，扣 2 分。		
	5	不能识别行李箱开关按键，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成行李箱开启操作，扣 2 分。		
商务评价	15	不能解说车辆大灯照明高度自动调节功能、特点扣 7 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 8 分。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
工单	15	记录字迹潦草每处扣 1 分；填写不完整，每项扣 2 分；填写错误，每项扣 2 分		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

《驾乘舱设备操作与调整》操作工单 3

工作任务：			
姓名：	学号：	日期：	
任务描述：			
1、车辆信息识别与防护			
1) 车辆信息			
车型		车辆识别码	
1) 安全防护			
①安装目的：			
2、灯光、雨刮等组合开关操作与调整			
1) 大灯（近灯）			
①作用：			
②操作方法：			
2) 右转向灯			
①作用：			
②操作方法：			
3) 雨刮器快速档操作			
①作用：			

②操作方法：
3、中控台各设备操作
1) 识别收音机按键 记录： 2) 打开冷空调，设置风向为除霜 记录： 3) 点烟器的操作 记录：
4、座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整
1) 右后窗的打开/关闭 记录： 2) 左后视镜的调整 记录： 3) 行李箱的打开/关闭 记录：
5、商务评价
1) 车辆大灯照明高度自动调节 ①解说车辆大灯照明高度自动调节的功能特点： ②竞品对比与商务评价：

模块二 DMS 系统操作

本模块题库由北京运华科技有限公司开发的汽车营销机试技能系统自带试题及下列试题构成。

项目一 电子商务系统操作

1. 试题编号：2-1-1

(1) 任务描述

本试题考核点主要包括产品基本信息登记、需求分析、车型对比、制订购车方案、采购订单、入库单、预约提车、出库单、交车确认、售后回访等方面，具体考核内容如下表所示。

序号	考核点	考核内容
1	产品基本信息登记	据考试界面给定的“车辆详情”，登记车辆或产品基本装备配置信息、外观内饰信息、豪华配置信息与技术参数信息。
2	需求分析	据考试界面给定的客户信息与情境，进行收集分类、归档录入，分析确定客户购车需求，并进行竞品对比，最终为客户选择最合适的车辆。
3	车型对比	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。
4	制订购车方案	据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务；按照国家政策优惠，正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。
5	采购订单	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，填写采购订单项目，行车辆运输跟进与跟踪反馈。
6	入库单	在软件系统上，完成车辆信息登记、车辆入库操作，登记车辆入库单。
7	预约提车	在软件系统上，完成客户提车预约、车辆转库、交车准备并登记。
8	出库单	在软件系统上，完成办理车辆出库手续，完成出库信息的登记。
9	交车确认	在软件系统上，准备好交车资料，讲解车辆使用注意事项，完成交车前检查，协助客户办理结算手续，并登记服务信息。
10	售后回访	在软件系统上，按时完成售后回访工作，正确填写回访信息表。

测试内容：

流程名称	题目描述
商品基本信息	基本装备：详见系统描述 外观内饰：

	内饰	Alcantara豪华皮座椅	有	
		后排独立空调	无	
		方向盘记忆	无	
		前排电动调节座椅	有	
		GPS导航系统	有	
		后排侧隐私玻璃	无	
		前后排座椅加热	有	
	外观	电动折叠,带迎宾照地灯的外后视镜	有	
		金属抛光装饰尾管	有	
		8探头全方位泊车侦测雷达	有	
		雅致16寸铝合金轮辋“Hurricane”	有	
		前散热器格栅豪华双镀铬风格	有	
		多功能防夹电动天窗	有	
	豪华配置:			
	技术	无钥匙进入系统	有	
		无钥匙启动系统	有	
		自适应巡航	无	
		模拟可视泊车影像	有	
		胎压监测装置	无	
		电子差速锁XDS	无	
	豪华	自动头灯	无	
		6.5英寸彩色触摸屏	无	
		车道偏离预警系统	无	
		SD卡数据接口	无	
		主动刹车	无	
		智能钥匙	有	
	车载电视	无		
技术参数:				
	基本装备	外观内饰	选装配置	技术参数
	发动机型式	186马力 / 直列4缸		
	最大输出扭矩	243 (N·m)		
	最大输出功率	137(kW)		
	轴距(mm)	2775		
	发动机排量[L]	2.4		
	整备质量(kg)	1555		
	行李箱容积(L)	512		
	油箱容积(L)	65		
	轮胎规格	225/60 R16		
	长*宽*高(mm)	4930×1845×1470		
	最高车速(km/h)	200		
	百公里加速时间(s)	8.8		
	百公里等速油耗	7.7		
需求分析	<p>客户王军先生来店,刘彪接待了他,王军先生是某国企部门经理,家住北京市南四环西路,爱好看书。2020年11月17日到访,身份证号码为120100198301247896,近期打算购买一辆黑色商务车。太太是某中学教师且有轻度花粉过敏症,暂无驾照。家庭育有一子,年龄6岁。节假日一家三口喜欢自驾游。家庭年收入40万左右,目前家庭用车为东风雪铁龙C5(2.0L自动尊悦型),车身结构为4门5座三厢车,王先生觉得该车经济实用,可基本满足日常使用需求,但王先生对该车动力性及舒适性不是十分满意。希望新购车辆动力性更强(2.0T),舒适性有所提高。其他要求为“轮胎延展性良好,缓冲能力更强,高宽比有所提升”,价格在20-30万之间,商用家用两不误,车身结构不变。</p>			
车型对比	请根据客户需求选择车型并做竞品对比,选择最合适的车辆。			

购车信息	<p>客户王先生已同意推荐车型一汽大众迈腾 2.0T，裸车价格为 247800 元，请你为王先生制定购车方案，计算全款购车总价。</p> <p>①《中华人民共和国车辆购置税法》第四条车辆购置税的税率为百分之十。</p> <p>②价外费用为 0 元。</p> <p>③上牌费用 500 元、商业全险 6920 元。</p> <p>④车船使用税 480 元，不足 1 年按一年计算。</p> <p>⑤购买时优惠 56000 元，实际购车价为 191800 元。</p> <p>注：所有数值精确到小数点后两位。</p>
采购订单	<p>请对购车方案编码为“2015101510”的购车方案进行车辆采购，运输方式为市内运输，运输费用为 400 元，运送公司是“北京第一汽车运输公司”，运送地址是“北京市朝阳区来广营西路 12 号一汽大众 4S 店”，提报数量为 1，采购折扣率是 0.7，已提交 5000 元订金，应付费用 173860 元，剩余货款 168860 元，订单号码为 1445474490120227，订单日期为 2020 年 5 月 1 日。</p>
入库单	<p>采购员李明为订单号为 1445474490120227 的采购车辆办理入库手续，入库仓库类别为“国内仓库”，仓库名称为“大众-迈腾”，该车由厂家库调入，该厂家仓库名称为“大众-迈腾”，入库日期为 2020 年 5 月 5 日，发票日期为 2020 年 5 月 5 日。需开具增值税发票。</p> <p>供应商为“一汽大众汽车”，发票方式为“增值税发票”，发票号为 fph55671，合同单号为 htdh13215，结算方式为转账。承运商为“北京第一汽车运输公司”，入库类别为“采购入库”，入库摘要为“采购一辆迈腾入库到大众-迈腾仓库”。</p> <p>该车入库价为 173860 元，选装件金额为 1250 元，车辆全款付清，订金为 5000 元，VIN 码为 LFV3A23CXG4084786，发动机号为 116395，合格证号为 hgzh125，商检单号为 sjdh448，钥匙号为 ysh045。</p>
预约提车	<p>客户王军先生于 2020 年 5 月 10 日上午 9:30 预约提车，通知方式是“移动电话”，该车订单号为 1445474490120227，销售日期为 2020 年 4 月 30 日，提车人“王军”，随行人员“王太太”，携带证件为“身份证”，王先生的付款方式是转账。</p> <p>王先生所提车辆已经存放在 A 区 22 号，由销售顾问刘彪负责交车工作，PDI 专员为华磊开、车辆管理员王正安为车辆进行检查。</p>
出库单	<p>库管员张琴为订单号为 1445474490120227 的车辆办理出库手续，该车存放在“大众-迈腾”仓库中，由销售顾问刘彪销售，出库原因是销售出库，出库日期为 2020 年 5 月 10 日，付款方式为转账，客户类型属于个人，负责本次销售的销售经理是张南，财务人员郑一秀负责款项结算。</p>
交车确认	<p>客户王军先生于 2020 年 5 月 10 日到店提车，该车订单号为 1445474490120227，车辆付款方式为转账。车辆的款项已经全部付清，保险购买全险，款项也已付清。由销售顾问刘彪负责交车工作，PDI 专员为华磊开、车辆管理员王正安为车辆进行检查。</p> <p>销售顾问刘彪准备好交车整备说明，将车辆行驶证、保险凭证、产权证、领牌材料入籍单与王先生进行交接，向他说明了费用并将发票、完税证明、合同交给王先生。交车过程中，销售顾问刘彪为王先生</p>

	生介绍了使用手册说明、服务保证手册说明、紧急情况处理、定期保养项目表、免费服务电话、24小时救援服务，同时还介绍了服务站的营业地点、营业时间、保修接待员、站长。王先生在销售顾问刘彪的陪同下，完成了车辆内外检查的全部内容以及车辆操作说明的全部内容，最后销售顾问刘彪和王先生预约了回站时间。
售后回访	回访专员李琪 2020年5月17日对订单号 1445474490120227 的王先生进行售后回访，回访方式为“移动电话”，回访类型为“一级回访”，回访中王先生对本次回访的回访满意度评价是很满意，除此之外，他还提出了自己的意见“建议定期组织车友自驾游活动”。客服人员孙亚洁在 2020年5月24日对王先生提出的意见进行处理，处理结果为“邀请王先生参加本月组织的车友自驾游活动”，客户王先生对处理结果感到很满意。回访过程中并没有出现客户投诉，客户投诉内容为“无”。

注意事项：

学生在计算机上，模拟完成汽车服务企业 DMS 系统操作，计算机判断学生操作过程与操作结果，根据标准答案，自动给分。

本考试计算机操作系统为 Microsoft Windows 7。考试使用软件为北京运华天地科技有限公司开发的汽车营销基本技能考核系统 V1.0。考生可使用输入法包括 Sogo(搜狗)拼音、智能 A B C、微软拼音、五笔等常用输入法。

考试启动后，电脑自动计时，考试时间结束后电脑自动停止答题，并自动统计考生分数（百分制分数）。考生提早提交考试，成绩有效；考试时间到考生不能继续答题，但已答题目系统会自动保存并进行自动评分。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房（带主机）				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	计算机		100	
2	DMS 系统（教学版）		3		
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A4 白纸		100	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
------	----	-----	----	----

商品基本信息	18	能根据车辆资料正确登记基本装备信息，正确登记安全性配置信息，正确登记舒适性配置信息，正确登记豪华配置信息。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（13分）。		
		能进入“商品基本信息”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
需求分析	29	能根据题目背景记录和分析车主的个人信息、家庭信息、工作信息、兴趣爱好、购车用途、购车要求等信息。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（24分）。		
		能进入“需求分析”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
车型对比	11	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（6分）。		
		能进入“车型对比”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
购车方案	17	能根据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务，了解国家政策优惠，并正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12分）。		
		能进入“购车方案”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
采购订单	24	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，采购订单项目填写正确，能够正确进行车辆跟踪反馈。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17分）。		
		能进入“采购订单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
		能进行查询订单操作（2分），不能查询不得分。		
入库单	32	在软件系统上，完成车辆入库操作，登记车辆入库单。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17分）。		
		能进入“入库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
预约提车	17	能够完成客户的预约提车工作，并正确进行预约登记，能够协调车辆转库并进行车辆交车准备登记。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12分）。		
		能进入“预约提车”答题页面，保存和提交答		

		题记录得步骤状态分（5分）。		
出库单	15	能够完成办理车辆出库手续，并完成出库信息的登记。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（10分）。		
		能进入“出库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
交车确认	22	能够在交车日期当日提前准备好交车资料，并为客户讲解车辆使用过程中的注意事项，与客户完成交车前的检查，并正确记录检查信息；协助客户办理结算手续，并登记服务信息。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17分）。		
		能进入“交车确认”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
售后回访	17	能够按时完成售后回访工作，并正确填写回访信息表。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12分）。		
		能进入“售后回访”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
综合得分	本考题考核点分值共计202分，考生作答系统自动计算考核得分，计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/（∑考核点分值）*100。			

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

2. 试题编号：2-1-2

（1）任务描述

本试题考核点主要包括产品基本信息登记、需求分析、车型对比、制订购车方案、采购订单、入库单、预约提车、出库单、交车确认、售后回访等方面，具体考核内容如下表所示。

序号	考核点	考核内容
1	产品基本信息登记	据考试界面给定的“车辆详情”，登记车辆或产品基本装备配置信息、外观内饰信息、豪华配置信息与技术参数信息。
2	需求分析	据考试界面给定的客户信息与情境，进行收集分类、归档录入，分析确定客户购车需求，并进行竞品对比，最终为客户选择最合适的车辆。
3	车型对比	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。
4	制订购车方案	据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务；按照国家政策优惠，正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。
5	采购订单	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，填写采购订单项目，行车辆

		运输跟进与跟踪反馈。
6	入库单	在软件系统上，完成车辆信息登记、车辆入库操作，登记车辆入库单。
7	预约提车	在软件系统上，完成客户提车预约、车辆转库、交车准备并登记。
8	出库单	在软件系统上，完成办理车辆出库手续，完成出库信息的登记。
9	交车确认	在软件系统上，准备好交车资料，讲解车辆使用注意事项，完成交车前检查，协助客户办理结算手续，并登记服务信息。
10	售后回访	在软件系统上，按时完成售后回访工作，正确填写回访信息表。

测试内容：

流程名称	题目描述																											
商品基本信息	基本装备：																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>车型名称：长安福特福克斯1.6L GTDi 手动舒适型</th> <th>有/无</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>前后排头部气囊</td><td>有</td></tr> <tr><td>在线智能防盗系统</td><td>有</td></tr> <tr><td>电子驻车制动系统EPB</td><td>有</td></tr> <tr><td>防紫外线绿色隔热玻璃</td><td>有</td></tr> <tr><td>可变悬架</td><td>无</td></tr> <tr><td>仪表盘实时同步计时石英钟</td><td>有</td></tr> <tr><td>行车自动落锁</td><td>无</td></tr> <tr><td>顶置高位LED刹车灯</td><td>有</td></tr> <tr><td>多功能防夹电动车窗</td><td>有</td></tr> <tr><td>后备箱盖遥控全开启</td><td>有</td></tr> <tr><td>AUTO HOLD自动驻车功能</td><td>有</td></tr> <tr><td>儿童安全锁</td><td>有</td></tr> </tbody> </table>		车型名称：长安福特福克斯1.6L GTDi 手动舒适型	有/无	前后排头部气囊	有	在线智能防盗系统	有	电子驻车制动系统EPB	有	防紫外线绿色隔热玻璃	有	可变悬架	无	仪表盘实时同步计时石英钟	有	行车自动落锁	无	顶置高位LED刹车灯	有	多功能防夹电动车窗	有	后备箱盖遥控全开启	有	AUTO HOLD自动驻车功能	有	儿童安全锁	有
	车型名称：长安福特福克斯1.6L GTDi 手动舒适型	有/无																										
	前后排头部气囊	有																										
	在线智能防盗系统	有																										
	电子驻车制动系统EPB	有																										
	防紫外线绿色隔热玻璃	有																										
	可变悬架	无																										
	仪表盘实时同步计时石英钟	有																										
	行车自动落锁	无																										
	顶置高位LED刹车灯	有																										
	多功能防夹电动车窗	有																										
	后备箱盖遥控全开启	有																										
	AUTO HOLD自动驻车功能	有																										
	儿童安全锁	有																										
	外观内饰：																											
	内饰	Alcantara豪华皮座椅	有																									
		后排独立空调	无																									
		方向盘记忆	无																									
		前排电动调节座椅	有																									
		GPS导航系统	有																									
		后排侧隐私玻璃	无																									
	外观	前后排座椅加热	无																									
		电动折叠,带迎宾照地灯的外后视镜	有																									
		金属抛光装饰尾管	有																									
		8探头全方位泊车侦测雷达	有																									
		雅致16寸铝合金轮辋“Hurricane”	有																									
前散热格栅豪华双镀铬风格		有																										
多功能防夹电动天窗	无																											
豪华配置：																												
技术	无钥匙进入系统	有																										
	无钥匙启动系统	无																										
	自适应巡航	有																										
	模拟可视泊车影像	有																										
	胎压监测装置	无																										
	电子差速锁XDS	无																										
豪华	自动头灯	有																										
	6.5英寸彩色触摸屏	无																										
	车道偏离预警系统	有																										
	SD卡数据接口	无																										
	主动刹车	无																										
	智能钥匙	无																										
车载电视	有																											
技术参数：																												

	<table border="1"> <tr><td>发动机型式</td><td>L4/直列四缸/涡轮增压/16气阀/缸内直喷燃油</td></tr> <tr><td>最大输出扭矩</td><td>240(N·m)</td></tr> <tr><td>最大输出功率</td><td>6000(rpm)</td></tr> <tr><td>轴距(mm)</td><td>2648</td></tr> <tr><td>发动机排量[L]</td><td>1.499</td></tr> <tr><td>整备质量(kg)</td><td>1408</td></tr> <tr><td>行李箱容积(L)</td><td>356</td></tr> <tr><td>油箱容积(L)</td><td>55</td></tr> <tr><td>轮胎规格</td><td>215/50 R17</td></tr> <tr><td>长*宽*高(mm)</td><td>4368×1823×1483</td></tr> <tr><td>最高车速(km/h)</td><td>205</td></tr> <tr><td>百公里加速时间(s)</td><td>11.8</td></tr> <tr><td>百公里等速油耗</td><td>6.3(90km/h)</td></tr> </table>	发动机型式	L4/直列四缸/涡轮增压/16气阀/缸内直喷燃油	最大输出扭矩	240(N·m)	最大输出功率	6000(rpm)	轴距(mm)	2648	发动机排量[L]	1.499	整备质量(kg)	1408	行李箱容积(L)	356	油箱容积(L)	55	轮胎规格	215/50 R17	长*宽*高(mm)	4368×1823×1483	最高车速(km/h)	205	百公里加速时间(s)	11.8	百公里等速油耗	6.3(90km/h)
发动机型式	L4/直列四缸/涡轮增压/16气阀/缸内直喷燃油																										
最大输出扭矩	240(N·m)																										
最大输出功率	6000(rpm)																										
轴距(mm)	2648																										
发动机排量[L]	1.499																										
整备质量(kg)	1408																										
行李箱容积(L)	356																										
油箱容积(L)	55																										
轮胎规格	215/50 R17																										
长*宽*高(mm)	4368×1823×1483																										
最高车速(km/h)	205																										
百公里加速时间(s)	11.8																										
百公里等速油耗	6.3(90km/h)																										
需求分析	<p>客户张掖先生是某国企电力公司的职员，家住北京海淀区清河永泰园，爱好“听歌”。2020年11月12日到访，销售顾问刘彪对其进行了接待。张先生驾龄三年，身份证号码为130729198503059233，近期由于业务和家庭需要，打算购买一辆黑色商务车。张先生主要在市用区用车，用于上下班代步，市区拥堵，经常等红灯，驾驶十分疲劳。家庭育有一子，年龄为6岁。节假日一家三口喜欢驾车外出郊游。张先生家庭年收入35万左右，目前家庭用车为一汽大众速腾(1.6L自动舒适型)，车身结构为4门5座三厢车，张先生觉得该车经济性较好，但对该车的动力性及舒适性不是十分满意，希望新车舒适性和动力性有所改善。要求新车的高宽比能有所提升。动力性方面要求新车有2.0排量配备涡轮增压发动机。价格在20-30万之间，商用家用两不误，车身结构不变。</p>																										
车型对比	<p>请根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。</p>																										
购车信息	<p>客户张先生已同意推荐车型广汽本田雅阁2.0T，裸车价格为256800元，请你为张先生制定购车方案，计算全款购车总价。</p> <p>①《中华人民共和国车辆购置税法》第四条车辆购置税的税率为百分之十。</p> <p>②价外费用为0元。</p> <p>③上牌费用500元、商业全险6920元。</p> <p>④车船使用税480元，不足1年按一年计算。</p> <p>⑤购买时优惠26000元，实际购车价为230800元。</p> <p>注：所有数值精确到小数点后两位。</p>																										
采购订单	<p>请对购车方案编码为“201632156”的购车方案进行车辆采购，运输方式为长途汽运，运输费用为400元，运送公司是“北京第二汽车运输公司”，运送地址是“北京市海淀区上地东路23号本田4S店”，提报数量为1，采购折扣率是0.7，已提交5000元订金，应付费用179760元，剩余货款174760元，订单号码为1445474490120207，订单日期为2020年11月17日。</p>																										
入库单	<p>采购员王军为订单号为1445474490120207的采购车辆办理入库手续，入库仓库类别为“国内仓库”，仓库名称为“本田”，该车由厂家库调入，该厂家仓库名称为“本田”，入库日期为2020年11月19日，发票日期为2020年11月19日。需开具增值税发票。</p> <p>供应商为“广州本田汽车”，发票方式为“增值税发票”，发票号</p>																										

	<p>为 fph55654, 合同单号为 htdh13256, 结算方式为转账。承运商为“北京第二汽车运输公司”, 入库类别为“采购入库”, 入库摘要为“采购一辆雅阁入库到本田仓库”。</p> <p>该车入库价为 179760 元, 选装件金额为 1250 元, 车辆全款付清, 订金为 5000 元, VIN 码为 LHGCP1680G8043033, 发动机号为 7146604, 合格证号为 hgzh103, 商检单号为 sjdh402, 钥匙号为 ysh702。</p>
预约提车	<p>客户张掖先生于 2020 年 11 月 20 日上午 10:30 预约提车, 通知方式是“移动电话”, 该车订单号为 1445474490120207, 销售日期为 2020 年 11 月 17 日, 提车人“张掖”, 随行人员“张太太”, 携带证件为“身份证”, 张先生的付款方式是转账。</p> <p>张先生所提车辆已经存放在 A 区 22 号, 由销售顾问刘彪负责交车工作, PDI 专员为郭雪双、车辆管理员史慧为车辆进行检查。</p>
出库单	<p>库管员卢凤霞为订单号为 1445474490120207 的车辆办理出库手续, 该车存放在“本田”仓库中, 由销售顾问刘彪销售, 出库原因是销售出库, 出库日期为 2020 年 11 月 20 日, 付款方式为转账, 客户类型属于个人, 负责本次销售的销售经理是王权, 财务人员郑一秀负责款项结算。</p>
交车确认	<p>客户张掖先生于 2020 年 11 月 20 日到店提车, 该车订单号为 1445474490120207, 车辆付款方式为转账。车辆的款项已经全部付清, 保险购买全险, 款项也已付清。由销售顾问刘彪负责交车工作, PDI 专员为郭雪双、车辆管理员史慧为车辆进行检查。</p> <p>销售顾问刘彪准备好交车整備说明, 将车辆行驶证、保险凭证、产权证、领牌材料入籍单与张先生进行交接, 向他说明了费用并将发票、完税证明、合同交给张先生。交车过程中, 销售顾问刘彪为张先生介绍了使用手册说明、服务保证手册说明、紧急情况处理、定期保养项目表、免费服务电话、24 小时救援服务, 同时还介绍了服务站的营业地点、营业时间、保修接待员、站长。张先生在销售顾问刘彪的陪同下, 完成了车辆内外检查的全部内容以及车辆操作说明的全部内容, 最后销售顾问刘彪和张先生预约了回站时间。</p>
售后回访	<p>回访专员李琪 2020 年 11 月 27 日对订单号为 1445474490120207 的张先生进行售后回访, 回访方式为“移动电话”, 回访类型为“一级回访”, 回访中张先生对本次回访的回访满意度评价是很满意, 除此之外, 他还提出了自己的意见“建议定期组织车友自驾游活动”。客服人员孙亚洁在 2020 年 11 月 30 日对张先生提出的意见进行处理, 处理结果为“邀请张先生参加本月组织的车友自驾游活动”, 客户张先生对处理结果感到很满意。</p> <p>回访过程中并没有出现客户投诉, 客户投诉内容为“无”。</p>

注意事项:

学生在计算机上, 模拟完成汽车服务企业 DMS 系统操作, 计算机判断学生操作过程与操作结果, 根据标准答案, 自动给分。

本考试计算机操作系统为 Microsoft Windows 7。考试使用软件为北京运华天地科技有限公司开发的汽车营销基本技能考核系统 V1.0。考生可使用输入法包括 Sogo(搜狗)拼音、智能 A B C、微软拼音、五笔等常用输入法。

考试启动后，电脑自动计时，考试时间结束后电脑自动停止答题，并自动统计考生分数（百分制分数）。考生提早提交考试，成绩有效；考试时间到考生不能继续答题，但已答题目系统会自动保存并进行自动评分。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房（带主机）				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	计算机		100	
2	DMS 系统（教学版）		3		
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A4 白纸		100	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则：

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
商品基本信息	18	能根据车辆资料正确登记基本装备信息，正确登记安全性配置信息，正确登记舒适性配置信息，正确登记豪华配置信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（13 分）。		
		能进入“商品基本信息”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
需求分析	29	能根据题目背景记录和分析车主的个人信息、家庭信息、工作信息、兴趣爱好、购车用途、购车要求等信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（24 分）。		
		能进入“需求分析”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
车型对比	11	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（6 分）。		
		能进入“车型对比”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
购车方案	17	能根据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务，了解国家政策优惠，并正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		

		能进入“购车方案”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
采购订单	24	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，采购订单项目填写正确，能够正确进行车辆跟踪反馈。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17分）。		
		能进入“采购订单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
		能进行查询订单操作（2分），不能查询不得分。		
入库单	32	在软件系统上，完成车辆入库操作，登记车辆入库单。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17分）。		
		能进入“入库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
预约提车	17	能够完成客户的预约提车工作，并正确进行预约登记，能够协调车辆转库并进行车辆交车准备登记。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12分）。		
		能进入“预约提车”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
出库单	15	能够完成办理车辆出库手续，并完成出库信息的登记。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（10分）。		
		能进入“出库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
交车确认	22	能够在交车日期当日提前做好交车资料，并为客户讲解车辆使用过程中的注意事项，与客户完成交车前的检查，并正确记录检查信息；协助客户办理结算手续，并登记服务信息。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17分）。		
		能进入“交车确认”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
售后回访	17	能够按时完成售后回访工作，并正确填写回访信息表。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12分）。		
		能进入“售后回访”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
综合得分		本考题考核点分值共计202分，考生作答系统自动计算考核得分，计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/（∑考核点分值）*100。		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

3. 试题编号：2-1-3

(1) 任务描述

本试题考核点主要包括产品基本信息登记、需求分析、车型对比、制订购车方案、采购订单、入库单、预约提车、出库单、交车确认、售后回访等方面，具体考核内容如下表所示。

序号	考核点	考核内容
1	产品基本信息登记	据考试界面给定的“车辆详情”，登记车辆或产品基本装备配置信息、外观内饰信息、豪华配置信息与技术参数信息。
2	需求分析	据考试界面给定的客户信息与情境，进行收集分类、归档录入，分析确定客户购车需求，并进行竞品对比，最终为客户选择最合适的车辆。
3	车型对比	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。
4	制订购车方案	据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务；按照国家政策优惠，正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。
5	采购订单	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，填写采购订单项目，行车辆运输跟进与跟踪反馈。
6	入库单	在软件系统上，完成车辆信息登记、车辆入库操作，登记车辆入库单。
7	预约提车	在软件系统上，完成客户提车预约、车辆转库、交车准备并登记。
8	出库单	在软件系统上，完成办理车辆出库手续，完成出库信息的登记。
9	交车确认	在软件系统上，准备好交车资料，讲解车辆使用注意事项，完成交车前检查，协助客户办理结算手续，并登记服务信息。
10	售后回访	在软件系统上，按时完成售后回访工作，正确填写回访信息表。

测试内容：

流程名称	题目描述	
商品基本信息	基本装备：	
	车型名称：上海通用别克君越2.4LSIDI精英舒适型	有/无
	前后排头部气囊	有
	在线智能防盗系统	有
	电子驻车制动系统EPB	有
	防紫外线绿色隔热玻璃	有
	可变悬架	无
	仪表盘实时同步计时石英钟	有
	行车自动落锁	有
	顶置高位LED刹车灯	有
	多功能防夹电动车窗	有
	后备箱盖遥控全开启	有
	AUTO HOLD自动驻车功能	有
儿童安全锁	无	
	外观内饰：	

	内饰	Alcantara豪华皮座椅	有	
		后排独立空调	无	
		方向盘记忆	无	
		前排电动调节座椅	有	
		GPS导航系统	有	
		后排侧隐私玻璃	无	
	外观	前后排座椅加热	无	
		电动折叠,带迎宾照地灯的外后视镜	有	
		金属抛光装饰尾管	有	
		8探头全方位泊车侦测雷达	有	
		雅致16寸铝合金轮辋“Hurricane”	有	
		前散热格栅豪华双镀铬风格	有	
		多功能防夹电动天窗	有	
	豪华配置:			
	技术	无钥匙进入系统	无	
		无钥匙启动系统	无	
		自适应巡航	有	
		模拟可视泊车影像	有	
		胎压监测装置	无	
		电子差速锁XDS	有	
	豪华	自动头灯	无	
		6.5英寸彩色触摸屏	有	
		车道偏离预警系统	无	
		SD卡数据接口	无	
		主动刹车	无	
		智能钥匙	有	
	车载电视	无		
技术参数:				
	基本装备	外观内饰	选装配置	技术参数
	发动机型式	LAF/直列四缸/自然吸气/16气阀/SIDI缸内直喷燃油		
	最大输出扭矩	240(N·m)		
	最大输出功率	6200(rpm)		
	轴距(mm)	2837		
	发动机排量[L]	2.384		
	整备质量(kg)	1750		
	行李箱容积(L)	455		
	油箱容积(L)	70		
	轮胎规格	225/55 R17		
	长*宽*高(mm)	5005×1858×1500		
	最高车速(km/h)	205		
	百公里加速时间(s)	10.1		
	百公里等速油耗	8.6(90km/h)		
需求分析	<p>客户来店,销售顾问李峰接待了他。客户张明建先生是某事业单位高级工程师,家住北京市海淀区观林园,爱好“音乐”。2020年05月01日到访,身份证号码为110108198001247895,近期打算购买一辆白色运动车型。张先生和张太太都经常用车。太太是某大学教师,驾龄1年,偶尔开车外出接送小孩购物,开车不是很熟练,倒车经常剐蹭。家庭育有一子一女,年龄分别为6岁和9岁。节假日一家四口喜欢自驾游。家庭年收入35万左右,目前家庭用车为一汽大众速腾2.0L,车身结构为4门5座三厢车,张先生觉得该车经济实用,可基本满足日常使用需求,但张先生对该车的动力性及舒适性不是十分满意。比较关注新购车辆的动力性,最好是2.0T。要求新车高宽比有所提升,价格在20-30万之间,车身结构不变,用于家用。</p>			
车型对比	<p>请根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比,为客户选择最合</p>			

	<p>适的车辆。</p>
购车信息	<p>客户张先生已同意推荐车型长安福特蒙迪欧 2.0T，裸车价格为 265800 元，请你为张先生制定购车方案。</p> <p>①《中华人民共和国车辆购置税法》第四条车辆购置税的税率为百分之十。</p> <p>②价外费用为 0 元。</p> <p>③上牌费用 500 元、商业全险 6920 元。</p> <p>④车船使用税 480 元，不足 1 年按一年计算。</p> <p>⑤购买时优惠 15300 元，实际购车价为 250500 元。</p> <p>注：所有数值精确到小数点后两位。</p>
采购订单	<p>请对购车方案编码为“2016042545”的购车方案进行车辆采购，运输方式为市内运输，运输费用为 400 元，运送公司是“北京第一汽车运输公司”，运送地址是“北京市海淀区紫竹院南路丙 5 号福特 4S 店”，提报数量为 1，采购折扣率是 0.7，已提交 5000 元订金，应付费用 186060 元，剩余货款 181060 元，订单号码为 1445474490120217，订单日期为 2020 年 05 月 03 日。</p>
入库单	<p>采购员李明为订单号为 1445474490120217 的采购车辆办理入库手续，入库仓库类别为“国内仓库”，仓库名称为“福特”，该车由厂家库调入，该厂家仓库名称为“福特”，入库日期为 2020 年 05 月 05 日，发票日期为 2020 年 05 月 05 日。需开具增值税发票。</p> <p>供应商为“北京易通商贸有限公司”，发票方式为“增值税发票”，发票号为 fph55666，合同单号为 htdh13216，结算方式为现金。承运商为“北京第一汽车运输公司”，入库类别为“采购入库”，入库摘要为“采购一辆蒙迪欧入库到福特仓库”。</p> <p>该车入库价为 173860 元，选装件金额为 1250 元，车辆全款付清，订金为 5000 元，VIN 码为 LVSHBFDC5GB326109，发动机号为 CA24984，合格证号为 hgzh126，商检单号为 sjdh449，钥匙号为 ysh787。</p>
预约提车	<p>客户张明建先生于 2020 年 05 月 06 日上午 10:30 预约提车，通知方式为“移动电话”，该车订单号为 1445474490120217，销售日期为 2020 年 05 月 03 日，提车人“张明建”，随行人员“张太太”，携带证件为“身份证”，张先生的付款方式是现金。</p> <p>张先生所提车辆已经存放在 A 区 23 号，由销售顾问李峰负责交车工作，PDI 专员为王竟栋、车辆管理员王正安为车辆进行检查。</p>
出库单	<p>库管员张琴为订单号为 1445474490120217 的车辆办理出库手续，该车存放在“福特”仓库中，由销售顾问李峰销售，出库原因是销售出库，出库日期为 2020 年 05 月 06 日，付款方式为现金，客户类型属于个人，负责本次销售的销售经理是张南，财务人员陈诚负责款项结算。</p>
交车确认	<p>客户张明健先生于 2020 年 05 月 06 日到店提车，该车订单号为 1445474490120217，车辆付款方式为现金。车辆的款项已经全部付清，保险购买全险，款项也已付清。由销售顾问李峰负责交车工作，PDI 专员为王竟栋、车辆管理员王正安为车辆进行检查。</p> <p>销售顾问李峰准备好交车整备说明，将车辆行驶证、保险凭证、产权证、领牌材料入籍单与张先生进行交接，向他说明了费用并将发</p>

	票、完税证明、合同交给张先生。交车过程中，销售顾问李峰为张先生介绍了使用手册说明、服务保证手册说明、紧急情况处理、定期保养项目表、免费服务电话、24小时救援服务，同时还介绍了服务站的营业地点、营业时间、保修接待员、站长。张先生在销售顾问李峰的陪同下，完成了车辆内外检查的全部内容以及车辆操作说明的全部内容，最后销售顾问李峰和张先生预约了回站时间。
售后回访	<p>回访专员李广连 2020 年 05 月 13 日对订单号为 1445474490120217 的张先生进行售后回访，回访方式为“移动电话”，回访类型“一级回访”，回访中张先生对本次回访的回访满意度评价是很满意，除此之外，他还提出了自己的意见“建议定期组织车友自驾游活动”。客服人员张群在 2020 年 05 月 15 日对张先生提出的意见进行处理，处理结果为“邀请张先生和张太太参加本月组织的车友自驾游活动”，客户张先生对处理结果感到很满意。</p> <p>回访过程中并没有出现客户投诉，客户投诉内容为“无”。</p>

注意事项：

学生在计算机上，模拟完成汽车服务企业 DMS 系统操作，计算机判断学生操作过程与操作结果，根据标准答案，自动给分。

本考试计算机操作系统为 Microsoft Windows 7。考试使用软件为北京运华天地科技有限公司开发的汽车营销基本技能考核系统 V1.0。考生可使用输入法包括 Sogo(搜狗)拼音、智能 A B C、微软拼音、五笔等常用输入法。

考试启动后，电脑自动计时，考试时间结束后电脑自动停止答题，并自动统计考生分数（百分制分数）。考生提早提交考试，成绩有效；考试时间到考生不能继续答题，但已答题目系统会自动保存并进行自动评分。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房（带主机）				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	计算机		100	
2	DMS 系统(教学版)		3		
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A4 白纸		100	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
商品基本信息	18	能根据车辆资料正确登记基本装备信息，正确登记安全性配置信息，正确登记舒适性配置信息，正确登记豪华配置信息。登记正确完整每		

		空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（13 分）。		
		能进入“商品基本信息”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
需求分析	29	能根据题目背景记录和分析车主的个人信息、家庭信息、工作信息、兴趣爱好、购车用途、购车要求等信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（24 分）。		
		能进入“需求分析”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
车型对比	11	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（6 分）。		
		能进入“车型对比”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
购车方案	17	能根据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务，了解国家政策优惠，并正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“购车方案”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
采购订单	24	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，采购订单项目填写正确，能够正确进行车辆跟踪反馈。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“采购订单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
		能进行查询订单操作（2 分），不能查询不得分。		
入库单	32	在软件系统上，完成车辆入库操作，登记车辆入库单。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“入库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
预约提车	17	能够完成客户的预约提车工作，并正确进行预约登记，能够协调车辆转库并进行车辆交车准备登记。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“预约提车”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
出库单	15	能够完成办理车辆出库手续，并完成出库信息的登记。登记正确完整每空计 1 分，记录不正		

		确或不完整不得分，本项共计（10分）。		
		能进入“出库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
交车确认	22	能够在交车日期当日提前准备好交车资料，并为客户讲解车辆使用过程中的注意事项，与客户完成交车前的检查，并正确记录检查信息；协助客户办理结算手续，并登记服务信息。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17分）。		
		能进入“交车确认”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
售后回访	17	能够按时完成售后回访工作，并正确填写回访信息表。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12分）。		
		能进入“售后回访”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
综合得分		本考题考核点分值共计202分，考生作答系统自动计算考核得分，计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/（∑考核点分值）*100。		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

项目二 二手车业务系统操作

4. 试题编号：2-2-1

（1）任务描述

本试题考核点主要包括登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告、文件归档等方面，具体考核内容如下表所示。

序号	考核点	考核点	备注
1	登记基本信息	据考试界面给定的“登记基本信息”，确认并登记车辆基本信息、重要配置、车辆情况、大修次数等信息。	
2	综合评定	据考试界面给定的车辆图片信息与情境，对车辆基本状况进行检查并记录。	
		根据检查或记录的车辆技术状况，在系统上对车辆进行综合评价。	
3	价值估算	根据车辆技术状况的评价，按照国家相关政策法规，选择正确评估方法，在系统上对车辆价格进行估算。	
4	评估报告	根据相关法律法规，在系统上完成车辆鉴定评估报告的制定。	
5	文件归档	在软件系统上，完成二手车评估鉴定工作相关文件的归档。	

试题详情

流程名称	题目描述
登记基本信息	登记《二手车鉴定评估委托书》内的基本信息
综合评定	<p>请你以二手车评估师李旭的身份，证号 035120556，对该车进行如下检查：</p> <p>车身骨架检查：结构、事故痕迹</p> <p>车身检查：车门划痕、凹陷、变形的面积。</p> <p>发动机舱检查：线束有老化、破损现象。</p> <p>驾驶舱检查：驻车制动系统的结构完整性、操纵灵活性。</p> <p>启动检查：是否正常。</p> <p>路试检查：是否正常。</p> <p>底盘检查：是否正常。</p> <p>功能性零部件：是否齐全完整。</p>
	请你以二手车评估师李旭的身份，证号 035120556，对该车进行综合评定，并给出相应结论，填写车辆技术状况等级表。
价值估算	鉴定评估基准日为：2020-05-10；评估基准日的车辆物价指数为 1.00；该评估车为标准配置；发动机类别为自然吸气；使用现行市价法进行估值；使用年限法计算被评估车的成新率；非营运乘用车使用年限为 15 年，超过 15 年的按实际计算；每项计算结果最多保留两位小数，中间过程结果保留四位小数。
评估报告	根据综合评定和价值评估结果，完成二手车鉴定评估报告； 估价人李旭，复核人张浩，签订时间 2020 年 5 月 10 日。
文件归档	完成二手车工作底稿的归档，存档备查。 注：此鉴定评估为咨询类业务，不涉及财产纠纷。

测试方式

学生在计算机上，模拟完成汽车服务企业DMS系统操作，计算机判断学生操作过程与操作结果，根据标准答案，自动给分。

基本要求：

①技能操作与规范要求

能利用DMS系统（教学版）完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告；

能利用现场设备与工具规范完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告等技能操作，并记录在考核系统。

②职业素养要求

符合企业基本的6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理要求;操作完毕后,相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁、及时清扫。

具有较好的礼仪、沟通与表达能力,具有一定的创新与临场应变能力。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房				
主要设备					
项目	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	计算机		100	
	2	DMS系统(教学版)		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A4白纸		100	

(3) 考核时量: 60分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分
基本信息登记	15	根据给定的客户委托要求,正确登记《二手车鉴定评估委托书》,登记正确完整每项计1分,记录不正确或不完整不得分。		
综合评定	35	根据题面中给出的车辆问题描述及相关问题照片分析检查,包括:车身骨架检查、发动机舱检查、驾驶舱检查、启动检查、路试检查、底盘检查等,检查判定正确每项计1分,检查不正确不得分。		
		根据车辆技术状况,判定车辆技术状况等级,判定正确每项计1分,检查不正确不得分。		
		给出综合评定结论,结论与评定内容相符每项计1分,否则不得分。		
价值估算(按要求二选一)	15	根据要求,从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法,并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四位小数,计算结果保留两位小数。 现行市价法,判定正确每项计1分,错误不得分。		
		根据要求,从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法,并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四位小数,计算结果保留两位小数。 重置成本法,判定正确每项计1分,错误不得分。		
评估报告	20	根据综合评定和价值评估结果,完成二手车鉴定评估报告,报告内容。内容项目填写正确每项计1分,否则不得分。		
文件归档	15	完成二手车工作底稿的归档,存档。归档分类正确得分,否则不得分。		

综合得分	计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/（ Σ 考核点分值）*100		
------	---	--	--

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

5. 试题编号：2-2-2

（1）任务描述

本试题考核点主要包括登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告、文件归档等方面，具体考核内容如下表所示。

序号	考核点	考核点	备注
1	登记基本信息	据考试界面给定的“登记基本信息”，确认并登记车辆基本信息、重要配置、车辆情况、大修次数等信息。	
2	综合评定	据考试界面给定的车辆图片信息与情境，对车辆基本状况进行检查并记录。	
		根据检查或记录的车辆技术状况，在系统上对车辆进行综合评价。	
3	价值估算	根据车辆技术状况的评价，按照国家相关政策法规，选择正确评估方法，在系统上对车辆价格进行估算。	
4	评估报告	根据相关法律法规，在系统上完成车辆鉴定评估报告的制定。	
5	文件归档	在软件系统上，完成二手车评估鉴定工作相关文件的归档。	

试题详情

流程名称	题目描述
登记基本信息	登记《二手车鉴定评估委托书》内的基本信息
综合评定	<p>二手车评估师，证号，综评人蒋峰，对该车进行综合评定，以下为车辆的检查结果。</p> <p>请你以二手车评估师蒋峰的身份，证号 001214362，对该车进行如下检查：</p> <p>车身骨架检查：结构、事故痕迹</p> <p>车身检查：车门划痕、凹陷、变形的面积。</p> <p>发动机舱检查：线束有老化、破损现象。</p> <p>驾驶舱检查：驻车制动系统的结构完整性、操纵灵活性。</p> <p>启动检查：是否正常。</p> <p>路试检查：是否正常。</p> <p>底盘检查：是否正常。</p> <p>功能性零部件：是否齐全完整。</p>

	请你以二手车评估师蒋峰的身份，证号 001214362，对该车进行综合评定，并给出相应结论，填写车辆技术状况等级表。
价值估算	鉴定评估基准日为：2020-05-10；评估师，对该车检查后，综合考虑，确定技术鉴定成新率系数，经市场查询，根据以上鉴定资料，使用重置成本——综合成新率对该车进行评估，非营运乘用车使用年限为 15 年，超过 15 年的按实际年限计算，每项计算结果最多保留两位小数，中间过程结果保留四位小数。
评估报告	根据综合评定和价值评估结果，完成二手车鉴定评估报告； 估价人蒋峰，复核人古力，签订时间 2020 年 5 月 03 日。
文件归档	完成二手车工作底稿的归档，存档备查。 注：此鉴定评估为咨询类业务，不涉及财产纠纷。

测试方式

学生在计算机上，模拟完成汽车服务企业DMS系统操作，计算机判断学生操作过程与操作结果，根据标准答案，自动给分。

基本要求：

①技能操作与规范要求

能利用DMS系统（教学版）完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告；

能利用现场设备与工具规范完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告等技能操作，并记录在考核系统。

②职业素养要求

符合企业基本的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求；操作完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁、及时清扫。

具有较好的礼仪、沟通与表达能力，具有一定的创新与临场应变能力。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房				
主要设备					
项目	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	计算机		100	
	2	DMS 系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A 4 白纸		100	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
基本信息 登记	15	根据给定的客户委托要求，正确登记《二手车鉴定评估委托书》，登记正确完整每项计 1 分，记录不正确或不完整不得分。		
综合评定	35	根据题面中给出的车辆问题描述及相关问题照片分析检查，包括：车身骨架检查、发动机舱检查、驾驶舱检查、启动检查、路试检查、底盘检查等，检查判定正确每项计 1 分，检查不正确不得分。		
		根据车辆技术状况，判定车辆技术状况等级，判定正确每项计 1 分，检查不正确不得分。		
		给出综合评定结论，结论与评定内容相符每项计 1 分，否则不得分。		
价值估算 (按要 求二 选一)	15	根据要求，从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法，并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四位小数，计算结果保留两位小数。 现行市价法，判定正确每项计 1 分，错误不得分。		
		根据要求，从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法，并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四位小数，计算结果保留两位小数。 重置成本法，判定正确每项计 1 分，错误不得分。		
评估报告	20	根据综合评定和价值评估结果，完成二手车鉴定评估报告，报告内容。内容项目填写正确每项计 1 分，，否则不得分。		
文件归档	15	完成二手车工作底稿的归档，存档。归档分类正确得分，否则不得分。		
综合得分	计分公式 (结果保留两位小数) = 考核得分 / (∑考核点分值) * 100			

考评员 (签字):

考核时间: 年 月 日

6. 试题编号：2-2-3

(1) 任务描述

本试题考核点主要包括登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告、文件归档等方面，具体考核内容如下表所示。

序号	考核点	考核点	备注
1	登记基本 信息	据考试界面给定的“登记基本信息”，确认并登记车辆基本信息、重要配置、车辆情况、大修次数等信息。	
2	综合评定	据考试界面给定的车辆图片信息与情境，对车辆基本状况进行检查并记录。	
		根据检查或记录的车辆技术状况，在系统上对车辆进行综合评价。	

3	价值估算	根据车辆技术状况的评价,按照国家相关政策法规,选择正确评估方法,在系统上对车辆价格进行估算。	
4	评估报告	根据相关法律法规,在系统上完成车辆鉴定评估报告的制定。	
5	文件归档	在软件系统上,完成二手车评估鉴定工作相关文件的归档。	

试题详情

流程名称	题目描述
登记基本信息	登记《二手车鉴定评估委托书》内的基本信息
综合评定	<p>请你以二手车评估师柴瑾的身份,证号 031140430,对该车进行如下检查:</p> <p>车身骨架检查:结构、事故痕迹</p> <p>车身检查:车门划痕、凹陷、变形的面积。</p> <p>发动机舱检查:线束有老化、破损现象。</p> <p>驾驶舱检查:驻车制动系统的结构完整性、操纵灵活性。</p> <p>启动检查:是否正常。</p> <p>路试检查:是否正常。</p> <p>底盘检查:是否正常。</p> <p>功能性零部件:是否齐全完整。</p> <p>请你以二请你以二手车评估师柴瑾的身份,证号 031140430,对该车进行综合评定,并给出相应结论,填写车辆技术状况等级表。</p>
价值估算	鉴定评估基准日为:2020-05-11;评估基准日的车辆物价指数为 1.00;该评估车为标准配置;发动机类别为自然吸气;使用现行市价法进行估值;使用年限法计算被评估车的成新率;非营运乘用车使用年限为 15 年,超过 15 年的按实际计算;每项计算结果最多保留两位小数,中间过程结果保留四位小数。
评估报告	根据综合评定和价值评估结果,完成二手车鉴定评估报告; 估价人柴瑾,复核人郑通,签订时间 2020 年 5 月 11 日。
文件归档	完成二手车工作底稿的归档,存档备查。 注:此鉴定评估为咨询类业务,不涉及财产纠纷。

测试方式

学生在计算机上,模拟完成汽车服务企业DMS系统操作,计算机判断学生操作过程与操作结果,根据标准答案,自动给分。

基本要求:

①技能操作与规范要求

能利用DMS系统（教学版）完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告；
能利用现场设备与工具规范完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告等技能操作，并记录在考核系统。

②职业素养要求

符合企业基本的6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求；操作完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁、及时清扫。

具有较好的礼仪、沟通与表达能力，具有一定的创新与临场应变能力。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房				
主要设备					
项目	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	计算机		100	
	2	DMS系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A4白纸		100	

(3) 考核时量：60分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
基本信息登记	15	根据给定的客户委托要求，正确登记《二手车鉴定评估委托书》，登记正确完整每项计1分，记录不正确或不完整不得分。		
综合评定	35	根据题面中给出的车辆问题描述及相关问题照片分析检查，包括：车身骨架检查、发动机舱检查、驾驶舱检查、启动检查、路试检查、底盘检查等，检查判定正确每项计1分，检查不正确不得分。		
		根据车辆技术状况，判定车辆技术状况等级，判定正确每项计1分，检查不正确不得分。		
		给出综合评定结论，结论与评定内容相符每项计1分，否则不得分。		
价值估算（按要求二选一）	15	根据要求，从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法，并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四位小数，计算结果保留两位小数。 现行市价法，判定正确每项计1分，错误不得分。		
		根据要求，从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法，并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保		

		留四位小数，计算结果保留两位小数。 重置成本法，判定正确每项计1分，错误不得分。		
评估报告	20	根据综合评定和价值评估结果，完成二手车鉴定评估报告，报告内容。内容项目填写正确每项计1分，，否则不得分。		
文件归档	15	完成二手车工作底稿的归档，存档。归档分类正确得分，否则不得分。		
综合得分		计分公式（结果保留两位小数）= 考核得分/（ Σ 考核点分值）*100		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

二、专业核心技能

模块一 整车销售

1. 试题编号：3-1-1

(1) 任务描述

考生根据情境邀约、接待来店客户，需按照汽车销售顾问岗位基本流程的要求，完成电话接待与展厅接待，进行需求分析，为客户制定销售方案，并根据客户需求与关注点，运用六方位介绍法和 FAB 介绍法为客户展示和介绍车辆，经过价格商谈，最后与客户签约成交并确定提车时间（考生尽可能促进成交）。接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

场景说明：（情感型客户）

姓名	张先生	性别	男
年龄	35 岁	职业	生意人
驾龄	刚考完驾照	文化程度	小学
兴趣、爱好	钓鱼、唱歌	家庭成员	夫人、小孩（2 个）
年收入	20 万元	对车了解程度	不了解
对车型关注点	外形大气、内饰舒适、操控好		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
备注： 客户想购一台三厢轿车用于商务活动，在报纸上看到某汽车销售店近期正在做新车优惠活动，想进店了解一下车辆具体情况，希望销售顾问从专业的角度为其详细介绍车辆。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	汽车营销礼仪	着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚，指引手势规范，姿态自然大方；声音清晰，语音语速适中。	
2	客户邀约与展厅接待	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店，主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料。	
3	需求分析	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。	
4	销售方案	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。	
5	针对需求的商品介绍	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述，熟练进行竞品对比。	

6	报价成交	对客户进行报价，运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少3项。	
7	职业精神	以客户为本，兼顾企业、社会利益和品牌形象。	

注意事项：

- ①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情
- ②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注
- ③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力
- ④时间控制好，按照考试时间完成任务。
- ⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备4S店展厅功能的模拟实训场地或在4S店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策、		3	
	5	交车资料（使用说明书、保养手册、交车确认表、保险资料等）		3	
	6	计算器、照相机		3	
主要耗材	7	交车礼品、茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量： 60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项2分）。		
客户邀约与展厅接待	10	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店（4分）；主动迎接并完成展厅接待，递名片、邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料（6分）。		
需求分析	12	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。		
销售方案	5	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。		
针对需求的商品介绍	25	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用FAB法则对车辆性能进行阐述（20分），熟练进行竞品对比（5分）。		
报价成交	13	对客户进行报价，制作报价单（7分）；告知上牌、保险事宜（3分）运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少2项（3分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力与创新意识	10	对客户的提问和异议能予以处理（4分）；有压力状况下思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到（3分）；创新的思维方式，处理问题的创造性方法（3分）。		
6S管理	5	6S管理每出现错误一次扣1分；掉资料、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

2. 试题编号：3-1-2

（1）任务描述

考生根据情境邀约、接待来店客户，需按照汽车销售顾问岗位基本流程的要求，完成电话接待与展厅接待，进行需求分析，为客户制定销售方案，并根据客户需求与关注点，运用六方位介绍法和FAB介绍法为客户展示和介绍车辆，经过价格商谈，最后与客户签约成交并确定提车时间（考生尽可能促进成交）。接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

场景说明：（犹豫型客户）

姓名	王女士	性别	女
年龄	25岁	职业	工薪族

驾龄	2年	文化程度	大专
兴趣、爱好	上网、看书	家庭成员	父母
年收入	10万元	对车了解程度	不太了解
对车型关注点	外形时尚精致、内饰舒适、经济环保		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
备注： 王女士从小生活城市，特别喜欢现代化的都市生活，具备前卫、时尚、潮流特点。想给自己选择一款高雅、精致、时尚的小汽车。朋友推介了一款车给她，并告诉她店里的前台电话。于是王女士想到4S店里看一下，希望销售顾问能给她针对这款车做一个详细的介绍，全面掌握有关这款车的信息。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	汽车营销礼仪	着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚，指引手势规范，姿态自然大方；声音清晰，语音语速适中。	
2	客户邀约与展厅接待	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店，主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料。	
3	需求分析	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。	
4	销售方案	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。	
5	针对需求的商品介绍	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用FAB法则对车辆性能进行阐述，熟练进行竞品对比。	
6	报价成交	对客户进行报价，运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少2项。	
7	职业精神	以客户为本，兼顾企业、社会利益和品牌形象。	

注意事项：

- ①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情
- ②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注
- ③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力
- ④时间控制好，按照考试时间完成任务。
- ⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备4S店展厅功能的模拟实训场地或在4S店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张；

	③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策、		3	
	5	交车资料（使用说明书、保养手册、交车确认表、保险资料等）		3	
	6	计算器、照相机		3	
主要耗材	7	交车礼品、茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量： 60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户邀约 与展厅接待	10	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店（4 分）；主动迎接并完成展厅接待，递名片、邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料（6 分）。		
需求分析	12	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。		
销售方案	5	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。		
针对需求的商品介绍	25	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述（20 分），熟练进行竞品对比（5 分）。		
报价成交	13	对客户进行报价，制作报价单（7 分）；告知上牌、保险事宜（3 分）运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项（3 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2		

		分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力 与创新意识	10	对客户的提问和异议能予以处理（4 分）；有压力状况下思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到（3 分）；创新的思维方式，处理问题的创造性方法（3 分）。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

3. 试题编号：3-1-3

(1) 任务描述

考生根据情境邀约、接待来店客户，需按照汽车销售顾问岗位基本流程的要求，完成电话接待与展厅接待，进行需求分析，为客户制定销售方案，并根据客户需求与关注点，运用六方位介绍法和 FAB 介绍法为客户展示和介绍车辆，经过价格商谈，最后与客户签约成交并确定提车时间（考生尽可能促进成交）。接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

场景说明：（控制型客户）

姓名	李总	性别	男
年龄	50 岁	职业	公司总经理
驾龄	15 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	看书、打球	家庭成员	夫人、小孩（2 个）
年收入	20 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	外形大气、操控性、安全性、动力性		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
备注： 李总对生活质量、生活品味要求比较高，尤其是追求高品位的商品。近段时间李总想给自己换购一台车辆，以便旅游用。李总通过电话简单了解了情况，决定抽空去 4S 店，想仔细的了解有关这款车的详细资料。让销售顾问对车做了一个详细的介绍。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	汽车营销礼仪	着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚，指引手势规范，姿态自然大方；声音清晰，语音语速适中。	
2	客户邀约	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店，主	

	与展厅接待	动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料。	
3	需求分析	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。	
4	销售方案	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。	
5	针对需求的商品介绍	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述，熟练进行竞品对比。	
6	报价成交	对客户进行报价，运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项。	
7	职业精神	以客户为本，兼顾企业、社会利益和品牌形象。	

注意事项：

- ①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情
- ②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注
- ③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力
- ④时间控制好，按照考试时间完成任务。
- ⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策、		3	
	5	交车资料（使用说明书、保养手册、交车确认表、保险资料等）		3	

	6	计算器、照相机		3	
主要耗材	7	交车礼品、茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量： 60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户邀约 与展厅接 待	10	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店（4 分）；主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料（6 分）。		
需求分析	12	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。		
销售方案	5	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。		
针对需求 的商品介 绍	25	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述（20 分），熟练进行竞品对比（5 分）。		
报价成交	13	对客户进行报价，制作报价单（7 分）；告知上牌、保险事宜（3 分）运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项（3 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力 与创新意 识	10	对客户的提问和异议能予以处理（4 分）；有压力状况下思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到（3 分）；创新的思维方式，处理问题的创造性方法（3 分）。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事件与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

4. 试题编号： 3-1-4

(1) 任务描述

考生根据情境邀约、接待来店客户，需按照汽车销售顾问岗位基本流程的要求，完成电话接待与展厅接待，进行需求分析，为客户制定销售方案，并根据客户需求与关注点，运

用六方位介绍法和 FAB 介绍法为客户展示和介绍车辆，经过价格商谈，最后与客户签约成交并确定提车时间（考生尽可能促进成交）。接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

场景说明：（冲动型客户）

姓名	刘先生	性别	男
年龄	30 岁	职业	公司主管
驾龄	3 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	上网、泡吧	家庭成员	单身
年收入	10 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	外形大气、操控性、安全性、动力性		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
备注： 刘先生，单身贵族，想给自己选购一台功能性比较强的车型。一天，在广播电台中听到国庆节搞活动的消息。于是刘先生拨通了电话，在电话中简单的了解了下活动情况，决定抽空去店里看看。放假跟朋友一起来到 4S 店，想了解下车型的定位，是否适合自己的需求。在销售顾问的推介下，刘先生认真了解了这款车型的几个方位的介绍，更好的了解了车辆性能、配置等。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	汽车营销礼仪	着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚，指引手势规范，姿态自然大方；声音清晰，语音语速适中。	
2	客户邀约与展厅接待	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店，主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料。	
3	需求分析	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。	
4	销售方案	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。	
5	针对需求的商品介绍	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述，熟练进行竞品对比。	
6	报价成交	对客户进行报价，运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项。	
7	职业精神	以客户为本，兼顾企业、社会利益和品牌形象。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

- ②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注
- ③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力
- ④时间控制好，按照考试时间完成任务。
- ⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策、		3	
	5	交车资料（使用说明书、保养手册、交车确认表、保险资料等）		3	
	6	计算器、照相机		3	
主要耗材	7	交车礼品、茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量： 60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户邀约与展厅接待	10	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店（4 分）；主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料（6 分）。		
需求分析	12	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认		

		同，适当赞美客户。		
销售方案	5	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。		
针对需求的商品介绍	25	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述（20 分），熟练进行竞品对比（5 分）。		
报价成交	13	对客户进行报价，制作报价单（7 分）；告知上牌、保险事宜（3 分）运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项（3 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力与创新意识	10	对客户的提问和异议能予以处理（4 分）；有压力状况下思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到（3 分）；创新的思维方式，处理问题的创造性方法（3 分）。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事件与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

5. 试题编号：3-1-5

（1）任务描述

考生根据情境邀约、接待来店客户，需按照汽车销售顾问岗位基本流程的要求，完成电话接待与展厅接待，进行需求分析，为客户制定销售方案，并根据客户需求与关注点，运用六方位介绍法和 FAB 介绍法为客户展示和介绍车辆，经过价格商谈，最后与客户签约成交并确定提车时间（考生尽可能促进成交）。接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

场景说明：（分析型客户）

姓名	谭先生	性别	男
年龄	38 岁	职业	某企业工程师
驾龄	3 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	看书、打羽毛球	家庭成员	三口之家
年收入	20 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	经济性、空间及便利性、动力性		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：
谭先生，某企业工程师，自己现有一台车辆。想照顾夫人上下班接送小孩，家中需再添一台车。通过电台得知 4S 店正在做一期团购活动，于是打电话咨询该车型活动内容。谭先生对活动很感兴趣，当天下午带夫人一同来到 4S 店，想认真对比车型具体情况。在销售顾问的引导下，对产品特点有了初步了解。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	汽车营销礼仪	着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚，指引手势规范，姿态自然大方；声音清晰，语音语速适中。	
2	客户邀约与展厅接待	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店，主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料。	
3	需求分析	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。	
4	销售方案	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。	
5	针对需求的商品介绍	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述，熟练进行竞品对比。	
6	报价成交	对客户进行报价，运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项。	
7	职业精神	以客户为本，兼顾企业、社会利益和品牌形象。	

注意事项：

- ①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情
- ②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注
- ③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力
- ④时间控制好，按照考试时间完成任务。
- ⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机；

	⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策、		3	
	5	交车资料（使用说明书、保养手册、交车确认表、保险资料等）		3	
	6	计算器、照相机		3	
主要耗材	7	交车礼品、茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量： 60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户邀约 与展厅接待	10	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店（4 分）；主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料（6 分）。		
需求分析	12	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。		
销售方案	5	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。		
针对需求的商品介绍	25	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述（20 分），熟练进行竞品对比（5 分）。		
报价成交	13	对客户进行报价，制作报价单（7 分）；告知上牌、保险事宜（3 分）运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项（3 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力 与创新意	10	对客户的提问和异议能予以处理（4 分）；有压力状况下思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到（3 分）；创新的思维方		

识		式，处理问题的创造性方法（3分）。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

6. 试题编号：3-1-6

（1）任务描述

考生根据情境邀约、接待来店客户，需按照汽车销售顾问岗位基本流程的要求，完成电话接待与展厅接待，进行需求分析，为客户制定销售方案，并根据客户需求与关注点，运用六方位介绍法和 FAB 介绍法为客户展示和介绍车辆，经过价格商谈，最后与客户签约成交并确定提车时间（考生尽可能促进成交）。接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

场景说明：（理智型客户）

姓名	黄先生	性别	男
年龄	35 岁	职业	企业中层干部
驾龄	4 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	看书、踢球	家庭成员	三口之家
年收入	20 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	便利性、经济性、价格、环保		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
备注： 黄先生，企业中层干部，由于企业搞车辆改革，所以准备给自己买一台车。在同事的推介下打电话到 4S 店咨询该品牌车辆价格及配置颜色等，又在同事的陪同下，进店咨询。销售顾问了解到客户对车辆的关注点。根据黄先生对车辆的关注点，销售顾问进一步对产品深度介绍，帮助黄先生更好的了解产品特性。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	汽车营销礼仪	着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚，指引手势规范，姿态自然大方；声音清晰，语音语速适中。	
2	客户邀约与展厅接待	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店，主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料。	

3	需求分析	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。	
4	销售方案	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。	
5	针对需求的商品介绍	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述，熟练进行竞品对比。	
6	报价成交	对客户进行报价，运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项。	
7	职业精神	以客户为本，兼顾企业、社会利益和品牌形象。	

注意事项：

- ①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情
- ②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注
- ③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力
- ④时间控制好，按照考试时间完成任务。
- ⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策、		3	
	5	交车资料（使用说明书、保养手册、交车确认表、保险资料等）		3	
主要耗材	6	计算器、照相机		3	
	7	交车礼品、茶叶、饮料等		10	

	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量： 60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户邀约 与展厅接 待	10	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店（4 分）；主动迎接并完成展厅接待，递名片、邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料（6 分）。		
需求分析	12	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。		
销售方案	5	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。		
针对需求 的商品介 绍	25	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述（20 分），熟练进行竞品对比（5 分）。		
报价成交	13	对客户进行报价，制作报价单（7 分）；告知上牌、保险事宜（3 分）运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项（3 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力 与创新意 识	10	对客户的提问和异议能予以处理（4 分）；有压力状况下思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到（3 分）；创新的思维方式，处理问题的创造性方法（3 分）。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

7. 试题编号： 3-1-7

(1) 任务描述

考生根据情境邀约、接待来店客户，需按照汽车销售顾问岗位基本流程的要求，完成电话接待与展厅接待，进行需求分析，为客户制定销售方案，并根据客户需求与关注点，运用六方位介绍法和 FAB 介绍法为客户展示和介绍车辆，经过价格商谈，最后与客户签约成交并确定提车时间（考生尽可能促进成交）。接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所

保持清洁并及时清扫。

场景说明：（友善型客户）

姓名	欧阳女士	性别	女
年龄	35岁	职业	服装批发老板
驾龄	1年	文化程度	高中
兴趣、爱好	打牌、看电视	家庭成员	三口之家
年收入	25万元	对车了解程度	完全不了解
对车型关注点	价格、配置、空间		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
备注： 欧阳女士，某服装批发老板。从事工作10年，赚了不少钱。最近发现身边的很多朋友都开始买车，于是欧阳女士跟先生商量也想购一台车，方便上下班用，有时候也可以拖点货，于是拨打了某4S店前台电话咨询。 夫妻两人感觉选车真不是件容易的事情，想请懂行的朋友参考一下。于是跟朋友一同进店，让朋友帮忙比较下车型。销售顾问根据客户的关注点做了一个详细的六方位介绍。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	汽车营销礼仪	着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚，指引手势规范，姿态自然大方；声音清晰，语音语速适中。	
2	客户邀约与展厅接待	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店，主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料。	
3	需求分析	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。	
4	销售方案	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。	
5	针对需求的商品介绍	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用FAB法则对车辆性能进行阐述，熟练进行竞品对比。	
6	报价成交	对客户进行报价，运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少2项。	
7	职业精神	以客户为本，兼顾企业、社会利益和品牌形象。	

注意事项：

- ①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情
- ②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注
- ③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策、		3	
	5	交车资料（使用说明书、保养手册、交车确认表、保险资料等）		3	
	6	计算器、照相机		3	
主要耗材	7	交车礼品、茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量： 60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户邀约与展厅接待	10	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店（4 分）；主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料（6 分）。		
需求分析	12	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。		

销售方案	5	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。		
针对需求的商品介绍	25	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述（20 分），熟练进行竞品对比（5 分）。		
报价成交	13	对客户进行报价，制作报价单（7 分）；告知上牌、保险事宜（3 分）运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项（3 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力与创新意识	10	对客户的提问和异议能予以处理（4 分）；有压力状况下思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到（3 分）；创新的思维方式，处理问题的创造性方法（3 分）。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

8. 试题编号：3-1-8

（1）任务描述

考生根据情境邀约、接待来店客户，需按照汽车销售顾问岗位基本流程的要求，完成电话接待与展厅接待，进行需求分析，为客户制定销售方案，并根据客户需求与关注点，运用六方位介绍法和 FAB 介绍法为客户展示和介绍车辆，经过价格商谈，最后与客户签约成交并确定提车时间（考生尽可能促进成交）。接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

场景说明：（习惯型客户）

姓名	张先生	性别	男
年龄	28 岁	职业	公务员
驾龄	2 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	打篮球、上网	家庭成员	目前单身
年收入	10 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	空间、颜色、动力性、环保		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：

张先生，国家公务员，准备今年过年前结婚。想购买一台轿车，准备婚后使用。在朋友推介下，拨打了某4S店前台电话咨询，30分钟后，在朋友陪同下来到了店里。张先生想了解下车型的定位，是否适合自己的需求。销售顾问根据客户的关注点做了一个详细的六方位介绍。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	汽车营销礼仪	着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚，指引手势规范，姿态自然大方；声音清晰，语音语速适中。	
2	客户邀约与展厅接待	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店，主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料。	
3	需求分析	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。	
4	销售方案	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。	
5	针对需求的商品介绍	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用FAB法则对车辆性能进行阐述，熟练进行竞品对比。	
6	报价成交	对客户进行报价，运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少2项。	
7	职业精神	以客户为本，兼顾企业、社会利益和品牌形象。	

注意事项：

- ①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情
- ②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注
- ③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力
- ④时间控制好，按照考试时间完成任务。
- ⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备4S店展厅功能的模拟实训场地或在4S店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机；

	⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策、		3	
	5	交车资料（使用说明书、保养手册、交车确认表、保险资料等）		3	
	6	计算器、照相机		3	
主要耗材	7	交车礼品、茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量： 60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户邀约 与展厅接待	10	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店（4 分）；主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料（6 分）。		
需求分析	12	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。		
销售方案	5	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。		
针对需求的商品介绍	25	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述（20 分），熟练进行竞品对比（5 分）。		
报价成交	13	对客户进行报价，制作报价单（7 分）；告知上牌、保险事宜（3 分）运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项（3 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力 与创新意	10	对客户的提问和异议能予以处理（4 分）；有压力状况下思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到（3 分）；创新的思维方		

识		式，处理问题的创造性方法（3分）。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

9. 试题编号：3-1-9

（1）任务描述

考生根据情境邀约、接待来店客户，需按照汽车销售顾问岗位基本流程的要求，完成电话接待与展厅接待，进行需求分析，为客户制定销售方案，并根据客户需求与关注点，运用六方位介绍法和 FAB 介绍法为客户展示和介绍车辆，经过价格商谈，最后与客户签约成交并确定提车时间（考生尽可能促进成交）。接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

场景说明：（经济型客户）

姓名	罗先生	性别	男
年龄	40 岁	职业	无（征收户）
驾龄	5 年	文化程度	高中
兴趣、爱好	打牌	家庭成员	五口之家
年收入	2.5 万元	对车了解程度	完全不了解
对车型关注点	外形、空间、配置		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
备注： 罗先生，家中有 2 套老房子，政府马上进行征地拆迁。客户想给自己选购一台气派的车型，准备过年开回老家。听说附近开了一家新的车行，于是电话咨询，当天下午，在预约的情况下罗先生跟邻居一同进店。销售顾问根据罗先生对车辆的关注点，对产品的特点做了详细介绍。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	汽车营销礼仪	着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚，指引手势规范，姿态自然大方；声音清晰，语音语速适中。	
2	客户邀约与展厅接待	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店，主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料。	

3	需求分析	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。	
4	销售方案	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。	
5	针对需求的商品介绍	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述，熟练进行竞品对比。	
6	报价成交	对客户进行报价，运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项。	
7	职业精神	以客户为本，兼顾企业、社会利益和品牌形象。	

注意事项：

- ①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情
- ②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注
- ③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力
- ④时间控制好，按照考试时间完成任务。
- ⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策、		3	
	5	交车资料（使用说明书、保养手册、交车确认表、保险资料等）		3	
	6	计算器、照相机		3	
主要耗材	7	交车礼品、茶叶、饮料等		10	

	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量： 60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户邀约 与展厅接 待	10	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店（4 分）；主动迎接并完成展厅接待，递名片、邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料（6 分）。		
需求分析	12	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。		
销售方案	5	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。		
针对需求 的商品介 绍	25	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述（20 分），熟练进行竞品对比（5 分）。		
报价成交	13	对客户进行报价，制作报价单（7 分）；告知上牌、保险事宜（3 分）运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项（3 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力 与创新意 识	10	对客户的提问和异议能予以处理（4 分）；有压力状况下思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到（3 分）；创新的思维方式，处理问题的创造性方法（3 分）。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

10. 试题编号： 3-1-10

(1) 任务描述

考生根据情境邀约、接待来店客户，需按照汽车销售顾问岗位基本流程的要求，完成电话接待与展厅接待，进行需求分析，为客户制定销售方案，并根据客户需求与关注点，运用六方位介绍法和 FAB 介绍法为客户展示和介绍车辆，经过价格商谈，最后与客户签约成交并确定提车时间（考生尽可能促进成交）。接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所

保持清洁并及时清扫。

场景说明：（表现型客户）

姓名	赵先生	性别	男
年龄	43岁	职业	私营业主
驾龄	10年	文化程度	高中
兴趣、爱好	打牌、喝茶	家庭成员	三口之家
年收入	25万元	对车了解程度	比较了解
对车型关注点	外形、颜色、空间、配置、动力		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
备注： 赵先生，自己经营一家餐馆，儿子下个月就要准备结婚。为了送给儿子一份特别的礼物，赵先生征求了很多人的意见，决定买台轿车送给儿子婚后用，方便上下班。赵先生在报纸上看到某4S店广告，于是电话咨询，想进店详谈。 赵先生不知道儿子想要一台什么样的车，决定过两天带儿子自己过来看看。赵先生与儿子一同进店看车，儿子不是很中意，销售顾问马上给赵先生及他的儿子做了个详细的六方位介绍。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	汽车营销礼仪	着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚，指引手势规范，姿态自然大方；声音清晰，语音语速适中。	
2	客户邀约与展厅接待	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店，主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料。	
3	需求分析	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。	
4	销售方案	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。	
5	针对需求的商品介绍	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用FAB法则对车辆性能进行阐述，熟练进行竞品对比。	
6	报价成交	对客户进行报价，运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少2项。	
7	职业精神	以客户为本，兼顾企业、社会利益和品牌形象。	

注意事项：

- ①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情
- ②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

- ③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力
- ④时间控制好，按照考试时间完成任务。
- ⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策、		3	
	5	交车资料（使用说明书、保养手册、交车确认表、保险资料等）		3	
	6	计算器、照相机		3	
主要耗材	7	交车礼品、茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量： 60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户邀约与展厅接待	10	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店（4 分）；主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料（6 分）。		
需求分析	12	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。		

销售方案	5	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。		
针对需求的商品介绍	25	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述（20 分），熟练进行竞品对比（5 分）。		
报价成交	13	对客户进行报价，制作报价单（7 分）；告知上牌、保险事宜（3 分）运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项（3 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力与创新意识	10	对客户的提问和异议能予以处理（4 分）；有压力状况下思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到（3 分）；创新的思维方式，处理问题的创造性方法（3 分）。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

11. 试题编号：3-1-11

（1）任务描述

考生根据情境邀约、接待来店客户，需按照汽车销售顾问岗位基本流程的要求，完成电话接待与展厅接待，进行需求分析，为客户制定销售方案，并根据客户需求与关注点，运用六方位介绍法和 FAB 介绍法为客户展示和介绍车辆，经过价格商谈，最后与客户签约成交并确定提车时间（考生尽可能促进成交）。接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

场景说明：（理智型客户）

姓名	姚先生	性别	男
年龄	35 岁	职业	高校教师
驾龄	8 年	文化程度	硕士研究生
兴趣、爱好	看书、旅游	家庭成员	三口之家
年收入	15 万元	对车了解程度	比较了解
对车型关注点	安全性、动力性、经济性、操控性		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：
姚先生是一名高校教师，原有一台小轿车。现在准备购置第二台车作为平时上下班以及外出旅游用车。通过电话预约来到 4s 店，想详细了解这款车的资料。希望销售顾问能够针对这款车型进行介绍，全面掌握车辆信息。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	汽车营销礼仪	着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚，指引手势规范，姿态自然大方；声音清晰，语音语速适中。	
2	客户邀约与展厅接待	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店，主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料。	
3	需求分析	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。	
4	销售方案	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。	
5	针对需求的商品介绍	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述，熟练进行竞品对比。	
6	报价成交	对客户进行报价，运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项。	
7	职业精神	以客户为本，兼顾企业、社会利益和品牌形象。	

注意事项：

- ①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情
- ②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注
- ③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力
- ④时间控制好，按照考试时间完成任务。
- ⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。

主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包(公事包、文件夹)		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策、		3	
	5	交车资料(使用说明书、保养手册、交车确认表、保险资料等)		3	
	6	计算器、照相机		3	
主要耗材	7	交车礼品、茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量： 60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户邀约 与展厅接待	10	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店（4 分）；主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料（6 分）。		
需求分析	12	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。		
销售方案	5	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。		
针对需求的商品介绍	25	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述（20 分），熟练进行竞品对比（5 分）。		
报价成交	13	对客户进行报价，制作报价单（7 分）；告知上牌、保险事宜（3 分）运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项（3 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力 与创新意识	10	对客户的提问和异议能予以处理（4 分）；有压力状况下思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到（3 分）；创新的思维方式，处理问题的创造性方法（3 分）。		

6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

12. 试题编号：3-1-12

（1）任务描述

考生根据情境邀约、接待来店客户，需按照汽车销售顾问岗位基本流程的要求，完成电话接待与展厅接待，进行需求分析，为客户制定销售方案，并根据客户需求与关注点，运用六方位介绍法和 FAB 介绍法为客户展示和介绍车辆，经过价格商谈，最后与客户签约成交并确定提车时间（考生尽可能促进成交）。接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

场景说明：（情感型客户）

姓名	潘女士	性别	女
年龄	26 岁	职业	服装店老板
驾龄	2 年	文化程度	专科
兴趣、爱好	上网、唱歌	家庭成员	父母
年收入	15 万元	对车了解程度	完全不了解
对车型关注点	外观时尚、内饰精致、经济性		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
备注： 潘小姐是一名小服装店老板，生意不错，挣了一点钱。想购置一辆时尚、精致的小车作为自己平时的家用车，在电视上看到某店正在做新车优惠活动，很感兴趣，主动电话预约进店，但之前未看过这款车，对于车也不了解。希望销售顾问详细为其介绍车辆。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	汽车营销礼仪	着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚，指引手势规范，姿态自然大方；声音清晰，语音语速适中。	
2	客户邀约与展厅接待	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店，主动迎接并完成展厅接待，递名片，邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料。	
3	需求分析	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。	

4	销售方案	针对客户需求制定销售方案,提出意向车型(含排量、配置)。	
5	针对需求的商品介绍	根据客户需求,从不同位置进行车辆介绍,熟练讲解车辆的功能,运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述,熟练进行竞品对比。	
6	报价成交	对客户进行报价,运用市场活动策略吸引客户成交,优惠政策至少 2 项。	
7	职业精神	以客户为本,兼顾企业、社会利益和品牌形象。	

注意事项:

- ①精神面貌: 礼仪规范,亲和力强,充满自信与激情
- ②肢体语言: 姿态良好,手势运用恰当,眼神专注
- ③语言影响力: 逻辑清晰,简明扼要,非常有影响力
- ④时间控制好,按照考试时间完成任务。
- ⑤考试结束后,注意用具摆放整齐,保持桌面及周围环境的整洁。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台; ②接待吧台一张; ③办公椅一把; ④客户座椅一把; ⑤有足够的车辆展示空间; ⑥办公电脑、打印机; ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包(公事包、文件夹)		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策、		3	
	5	交车资料(使用说明书、保养手册、交车确认表、保险资料等)		3	
	6	计算器、照相机		3	
主要耗材	7	交车礼品、茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	

	9	记录夹		10	
--	---	-----	--	----	--

(3) 考核时量： 60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户邀约 与展厅接待	10	按标准话术及时接听电话，并主动邀请客户来店（4 分）；主动迎接并完成展厅接待，递名片、邀请客户入座，提供饮品，提供销售资料（6 分）。		
需求分析	12	适当寒暄，收集客户需求信息，确认客户需求，寻求客户认同，适当赞美客户。		
销售方案	5	针对客户需求制定销售方案，提出意向车型（含排量、配置）。		
针对需求的商品介绍	25	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解车辆的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述（20 分），熟练进行竞品对比（5 分）。		
报价成交	13	对客户进行报价，制作报价单（7 分）；告知上牌、保险事宜（3 分）运用市场活动策略吸引客户成交，优惠政策至少 2 项（3 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力 与创新意识	10	对客户的提问和异议能予以处理（4 分）；有压力状况下思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到（3 分）；创新的思维方式，处理问题的创造性方法（3 分）。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

模块二 维修业务接待

1. 试题编号：4-1-1

(1) 任务描述

场景说明：

在10月10日，服务顾问（考生）打电话给王先生，为王先生做预约登记。王先生已经很久没来做车辆保养，根据王先生的用车频度推算，王先生的车应该快要达到4万公里的保养的里程了。经过服务顾问（考生）最终和王先生确认，王先生的爱车将于10月15日上午10点来店做保养。10月15日上午9点半，服务顾问（考生）致电王先生，征询其能否按预约时间来店保养，王先生表示将在10点准时来店保养。

当日，王先生驾驶爱车来4S店。服务顾问（考生）接车后，先做了环车检查，后服务顾问（考生）开始为王先生制作工单，并引导客户到休息区休息。

服务顾问了解到，王先生的车辆主要在市区行驶，偶尔运输一些货物（服装材料等）。今天上午王先生发现车辆行驶不正常，有明显抖动，且仪表上的发动机故障灯点亮。服务顾问（考生）建议做进一步检查，该车辆的维修作业已经派工给机电3组肖技师。

上午11点30分，肖技师告知服务顾问小张，王先生的车辆抖动故障已排除，主要原因是水温传感器损坏，已经更换。但在试车过程中，发现该车辆制动发抖，且有明显异响，经检查发现，该车制动盘与制动片磨损异常，建议更换前轮制动盘、四轮制动片。服务顾问（考生）需要到客户休息室当面与客户沟通工单增项服务。经过车间技师一番忙碌以后，已经完成了所有服务。服务顾问通知在休息区等待的王先生，并在交车区交车，交车完成后引导并目送客户离开。王先生个人及车辆资料如下：

姓名	王先生	年龄	40
职业	某服装专卖店老板	车辆购置年月	201X年9月
车牌号	湘B XXXXX	车辆行驶里程	34980公里
车型	实考车型	结算方式	付现金

测试内容：

序号	测试任务	考核点	考核内容	备注
1	电话预约与接车	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍；向客户说明致电目的	
		预约客户来店	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用	
		确认预约	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录	
		迎接顾客	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务	
		环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料；与客户一起环车检查，并详细记录。	

2	工单制作与等待服务	客户引导	引导客户到前台, 和客户确认有关信息	
		估算	向客户询问有关信息; 说明有关项目与费用; 说明预计交车时间, 并请客户签字确认。	
		等待服务	引导客户到客户休息区, 并说明休息区功能与服务项目; 提供茶水; 汇报车辆情况; 适当的关怀。	
3	工单增项服务	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原因为, 车辆技术状况, 可能存在相关危险; 填写增项服务相关表格。	
		完成增项服务推介	向客户清楚解释增加维修服务项目的原因为; 向客户详细说明增项服务(排除该故障)的利好; 解释增项服务的具体项目。	
		处理增项服务事务	联系维修技师, 确认新的维修计划。通知配件仓库, 准备相关维修配件与耗材物料。	
4	交车服务	竣工通知	通知客户已完成服务, 如未按约定完成则解释原因。	
		效果展示	在交车区向客户展示服务效果; 告知客户车辆内饰/外观已清洁, 并已处于正确交车状态。	
		信息确认	向客户说明所完成的保养项目; 向客户说明每项作业费用及总费用, 向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
		结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方式; 结算完成后, 将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	
		恭送客户	当面撤去车内防护四件套, 并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	

注意事项:

- ①考试全过程, 随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时, 请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”, 拉起驻车制动。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备4S店服务接待功能的模拟实训场地或在4S店现场考核 (1) 配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把; (2) 有办公电脑、打印机; 有足够的接车空间; (3) 客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

(3) 考核时量: 60分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼仪	5	着装规范; 手势合理; 表情自然; 语言流畅; 姿势到位; 以上符合商务接待礼仪规范(每项1分)。		

电话 预约与 接车	沟通与 问候	3	普通响铃三声后或彩铃 10 秒内接听 (1 分); 主动问候, 报店名, 询问预约到店的具体时间 (1 分); 准备记录的笔纸 (1 分)。		
	预约客 户来店	2	向客户询问有关信息 (1 分); 说明有关项目与费用 (1 分)。		
	确认预 约	1	礼貌问候; 确认客户是否按预约时间来店并记录 (共计 1 分)		
	迎接客 户	1	主动迎接、问候客户; 为客户提供迎接服务		
	环车检 查	3	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查 (1 分); 车辆防护, 向客户索取保养手册等相关资料 (1 分); 与客户一起环车检查, 并详细记录 (1 分)。		
工单 制作与 等待服 务	客户引 导	6	引导客户到前台就座; 姿势到位、面带微笑; 核对客户个人 (每项 1 分); 车辆信息 (2 分)。		
	估算	12	利用维修委托书向客户说明本次服务项目 (2 分); 向客户逐项说明各项服务费用及总费用 (2 分); 向客户说明免费洗车服务及洗车时间 (2 分); 询问客户更换后的旧件处理方式 (2 分); 向客户说明维修保养时间及预计交车时间 (2 分); 询问客户对维修保养费用及时间是否有问题, 没有问题请客户在维修委托书上签字确认 (2 分)。		
	等待服 务	7	引导客户到休息区就座 (1 分); 向客户介绍休息室设施及功能 (1 分); 主动向客户提供茶水或饮料 (1 分); 提醒客户本次保养/维修时间 (1 分); 询问客户是否有其他问题 (1 分); 礼貌告别客户 (1 分); 等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态, 给与客户适当的关怀 (1 分)。		
工单 增项服 务	推介增 项服务 前准备	7	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象; 故障原因 (每项 1 分), 做记录动作得 1 分。能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况; 可能存在危害 (每项 1 分), 并给予相应评估结论 (得 2 分)。		
	推介增 项服务	17	向客户详细说明车辆存在的故障现象; 可能存在的危害; 清楚解释增加维修服务项目的理由 (3 分); 向客户详细说明增项服务 (排除该故障) 的利好; 说明不处理该故障可能产生的危害与后果 (每项 2 分)。向客户解释增项服务的具体项目; 估计所需用时与预计交车时间; 所需配件与配件的单价 (每项 1 分)。(客户同意增项, 按此评分) 向客户提出增项维修建议; 确认客户授权事项; 确认维修价格的总价; 请客户签字确认 (每项 1 分)。(客户不同意增项, 按此评分) 确认客户未接受的维修建议; 准备好免责协议; 交车时请客户签字 (每项 1 分)。		
	处理增 项服务 事务	2	能联系维修技师, 确认新的维修计划; 通知配件仓库, 准备相关维修配件与耗材物料 (每项 1 分)。		
交车 服务	竣工通 知	1	通知客户已完成服务; 提醒客户携带维修委托书副本; 提醒客户携带随身贵重物品 (共计 1 分)。		
	效果展 示	7	引导客户去交车区, 指引动作规范, 与客户交谈时面带微笑 (1 分); 引导客户至车辆旁, 对主修项目进行说明 (1 分)。向客户说明车辆外观经过清洗, 询问客户对车辆外部清洁状况是否满意 (1 分); 打开车门, 向客户说明车辆内部已清洁, 座位、音响等已恢复至进店状态, 询问客户对车的内部清洁状况是否满意 (1 分); 向客户展示保养维修项目 (1 分) (不需要启动、路试或举升车辆); 向客户展示旧件, 提醒客户及时做车辆保养的好处 (1 分); 询问客户对验车环节是否有问题, 若无问题请客户在验车单上签字确认 (1 分)。		
	信息确 认	6	引导客户去服务台结算 (1 分); 请客户出示维修委托书副本 (1 分); 向客户出示维修结算单, 向客户逐项说明服务项目及费用 (1 分)。询问客户付款方式 (1 分); 询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题, 若无问题请客户在结算单签字确认 (1 分); 询问客户回访方式和时间 (1 分)。		

	结算	2	陪同客户到收银处；向收银员介绍客户、客户本次总费用、客户的付款方式；将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户。		
	恭送客户	3	送客户至车前，将车钥匙、保养手册等当面归还给客户；当面撤去车内防护四件套；提醒客户下次保养时间；客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快（共计3分）。		
语言表达		5	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力		3	有压力状况下思维反应敏捷(1分)；情绪稳定(1分)；考虑问题周到(1分)。		
创新意识		2	创新的思维方式(1分)；处理问题的创造性方法(1分)。		
6S管理		5	6S管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
总分		100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

2. 试题编号：4-1-2

(1) 任务描述

场景说明（活动预约）：

国庆长假快到了，店里推出长假前免费检测活动。9月26日，服务顾问（考生）致电胡女士，为胡女士做预约登记。经过服务顾问（考生）最终和胡女士确认，胡女士的爱车将于9月29日上午10点来店进行检测。9月29日上午9点半服务顾问（考生）再次致电胡女士，征询其能否按预约时间来店检测，胡女士表示将在10点准时来店。

29日上午，胡女士驾驶爱车前来检测，服务顾问（考生）接车后，先做了环车检查，开始为胡女士制作工单，并引导客户至休息区等待。

服务顾问（考生）了解到，胡女士的爱车购买已经有5年了，胡女士喜欢自驾游，偶尔会跑跑长途。胡女士反映爱车的前轮胎都曾修补过，胡女士国庆长假需要自驾长途旅游，出于安全考虑，特意提出做长途前检修。该车辆的维修作业已经派工给机电3组肖技师。

上午11点30分，肖技师告知汽车服务顾问小张：“小张，湘BXXXXX客户的车辆两个前轮花纹深度已接近更换标准，不适合长途行车，需要更换。经过检查，两个后轮也因使用年限过长，老化严重，建议全部更换。”服务顾问（考生）需要到客户休息室当面与客户沟通工单增项服务。制单后，车辆送入维修车间，胡女士因有事决定先行离开。经过车间技师一番忙碌以后，已经完成了所有服务。服务顾问通知已离开的胡女士，在交车区交完车，引导客户来到收银处完成付款后，目送客户离开。

胡女士个人及车辆资料如下：

姓 名	胡女士	年 龄	31
职 业	某公司职员	车辆购置年月	201X年9月

车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	44800 公里
车 型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	考核内容	备注
1	电话预约与接车	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍；向客户说明致电目的	
		预约客户来店	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用	
		确认预约	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录	
		迎接顾客	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务	
		环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料；与客户一起环车检查，并详细记录。	
2	工单制作与等待服务	客户引导	引导客户到前台，和客户确认有关信息	
		估算	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用；说明预计交车时间，并请客户签字确认。	
		等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目；提供茶水；汇报车辆情况；适当的关怀。	
3	工单增项服务	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原由，车辆技术状况，可能存在相关危险；填写增项服务相关表格。	
		完成增项服务推介	向客户清楚解释增加维修服务项目的原由；向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；解释增项服务的具体项目。	
		处理增项服务事务	联系维修技师，确认新的维修计划。通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。	
4	交车服务	竣工通知	通知客户已完成服务，如未按约定完成则解释原因。	
		效果展示	在交车区向客户展示服务效果；告知客户车辆内饰/外观已清洁，并已处于正确交车状态。	
		信息确认	向客户说明所完成的保养项目；向客户说明每项作业费用及总费用，向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
		结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方式；结算完成后，将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	
		恭送客户	当面撤去车内防护四件套，并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1) 配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2) 有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3) 客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评分内容		配分	评分细则	扣分	得分
礼仪		5	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 1 分）。		
电话预约与接车	沟通与问候	3	普通响铃三声后或彩铃 10 秒内接听（1 分）；主动问候，报店名，询问预约到店的具体时间（1 分）；准备记录的笔纸（1 分）。		
	预约客户来店	2	向客户询问有关信息（1 分）；说明有关项目与费用（1 分）。		
	确认预约	1	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录（共计 1 分）		
	迎接客户	1	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务		
	环车检查	3	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查（1 分）；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料（1 分）；与客户一起环车检查，并详细记录（1 分）。		
工单制作与等待服务	客户引导	6	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑；核对客户个人（每项 1 分）；车辆信息（2 分）。		
	估算	12	利用维修委托书向客户说明本次服务项目（2 分）；向客户逐项说明各项服务费用及总费用（2 分）；向客户说明免费洗车服务及洗车时间（2 分）；询问客户更换后的旧件处理方式（2 分）；向客户说明维修保养时间及预计交车时间（2 分）；询问客户对维修保养费用及时间是否有问题，没有问题请客户在维修委托书上签字确认（2 分）。		
	等待服务	7	引导客户到休息区就座（1 分）；向客户介绍休息室设施及功能（1 分）；主动向客户提供茶水或饮料（1 分）；提醒客户本次保养/维修时间（1 分）；询问客户是否有其他问题（1 分）；礼貌告别客户（1 分）；等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态，给与客户适当的关怀（1 分）。		
工单增项服务	推介增项服务前准备	7	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象；故障原因（每项 1 分），做记录动作得 1 分。能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况；可能存在危害（每项 1 分），并给予相应评估结论（得 2 分）。		
	推介增项服务	17	向客户详细说明车辆存在的故障现象；可能存在的危害；清楚解释增加维修服务项目的理由（3 分）；向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果（每项 2 分）。向客户解释增项服务的具体项目；估计所需用时与预计交车时间；所需配件与配件的单价（每项 1 分）。（客户同意增项，按此评分）向客户提出增项维修建议；确认客户授权事项；确认维修价格的总价；请客户签字确认（每项 1 分）。（客户不同意增项，按此评分）确认客户未接受的维修建议；准备好免责协议；交车时请客户签字（每项 1 分）。		
	处理增项服务事务	2	能联系维修技师，确认新的维修计划；通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料（每项 1 分）。		
交车	竣工通	1	通知客户已完成服务；提醒客户携带维修委托书副本；		

服务	知		提醒客户携带随身贵重物品（共计1分）。		
	效果展示	7	引导客户去交车区，指引动作规范，与客户交谈时面带微笑（1分）；引导客户至车辆旁，对主修项目进行说明（1分）。向客户说明车辆外观经过清洗，询问客户对车辆外部清洁状况是否满意（1分）；打开车门，向客户说明车辆内部已清洁，座位、音响等已恢复至进店状态，询问客户对车的内部清洁状况是否满意（1分）；向客户展示保养维修项目（1分）（不需要启动、路试或举升车辆）；向客户展示旧件，提醒客户及时做车辆保养的好处（1分）；询问客户对验车环节是否有问题，若无问题请客户在验车单上签字确认（1分）。		
	信息确认	6	引导客户去服务台结算（1分）；请客户出示维修委托书副本（1分）；向客户出示维修结算单，向客户逐项说明服务项目及费用（1分）。询问客户付款方式（1分）；询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题，若无问题请客户在结算单签字确认（1分）；询问客户回访方式和时间（1分）。		
	结算	2	陪同客户到收银处；向收银员介绍客户、客户本次总费用、客户的付款方式；将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户。		
	恭送客户	3	送客户至车前，将车钥匙、保养手册等当面归还给客户；当面撤去车内防护四件套；提醒客户下次保养时间；客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快（共计3分）。		
	语言表达	5	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
	应变能力	3	有压力状况下思维反应敏捷（1分）；情绪稳定（1分）；考虑问题周到（1分）。		
	创新意识	2	创新的思维方式（1分）；处理问题的创造性方法（1分）。		
	6S管理	5	6S管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
	总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

3. 试题编号：4-1-3

(1) 任务描述

场景说明：（车辆召回服务）

某品牌的轮胎因质量问题需要召回，该店负责本地区客户的召回服务，同时店里推出免费检测活动。某日，服务顾问（考生）致电江先生，提醒江先生来店免费更换轮胎。经过确认，江先生将于10月18日下午16点携爱车来店进行检测，且江先生的车还有其他方面需要检修。10月18日下午15点半服务顾问（考生）再次致电江先生，征询其能否按预约时间来店检测，江先生表示将在16点准时来店。

当日，江先生驾驶爱车来店进行检测，服务顾问（考生）接车后，先做了环车检查，然后告知引导顾客来到前台开始制作工单。

经检查确认，江先生的车还存在以下问题，左后轮轴承磨损过度，需更换左后轮轴承、

左后轮油封。施工过程中还需消耗清洗剂、润滑脂等耗材。服务顾问（考生）开始为江先生制作工单增项服务。制单后，车辆送入维修车间，江先生因有事决定先行离开。经过车间技师一番忙碌以后，已经完成了所有服务。服务顾问通知已离开的江先生，在交车区完成交车并引导客户来到收银处完成付款后，目送客户离开。

江先生个人及车辆资料如下：

姓 名	江先生	年 龄	38
职 业	某市场经营户	车辆购置年月	202X年9月
车 牌 号	湘B XXXXX	车辆行驶里程	22780公里
车 型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	考核内容	备注
1	电话预约与接车	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍；向客户说明致电目的	
		预约客户来店	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用	
		确认预约	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录	
		迎接顾客	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务	
		环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料；与客户一起环车检查，并详细记录。	
2	工单制作与等待服务	客户引导	引导客户到前台，和客户确认有关信息	
		估算	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用；说明预计交车时间，并请客户签字确认。	
		等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目；提供茶水；汇报车辆情况；适当的关怀。	
3	工单增项服务	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原因为，车辆技术状况，可能存在相关危险；填写增项服务相关表格。	
		完成增项服务推介	向客户清楚解释增加维修服务项目的原因为；向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；解释增项服务的具体项目。	
		处理增项服务事务	联系维修技师，确认新的维修计划。通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。	
4	交车服务	竣工通知	通知客户已完成服务，如未按约定完成则解释原因。	
		效果展示	在交车区向客户展示服务效果；告知客户车辆内饰/外观已清洁，并已处于正确交车状态。	
		信息确认	向客户说明所完成的保养项目；向客户说明每项作业费用及总费用，向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
		结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方式；结算完成后，将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	
		恭送客户	当面撤去车内防护四件套，并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备4S店服务接待功能的模拟实训场地或在4S店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

(3) 考核时量：60分钟

(4) 评分细则

评分内容		配分	评分细则	扣分	得分
礼仪		5	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项1分）。		
电话预约与接车	沟通与问候	3	普通响铃三声后或彩铃10秒内接听（1分）；主动问候，报店名，询问预约到店的具体时间（1分）；准备记录的笔纸（1分）。		
	预约客户来店	2	向客户询问有关信息（1分）；说明有关项目与费用（1分）。		
	确认预约	1	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录（共计1分）		
	迎接客户	1	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务		
	环车检查	3	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查（1分）；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料（1分）；与客户一起环车检查，并详细记录（1分）。		
工单制作与等待服务	客户引导	6	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑；核对客户个人（每项1分）；车辆信息（2分）。		
	估算	12	利用维修委托书向客户说明本次服务项目（2分）；向客户逐项说明各项服务费用及总费用（2分）；向客户说明免费洗车服务及洗车时间（2分）；询问客户更换后的旧件处理方式（2分）；向客户说明维修保养时间及预计交车时间（2分）；询问客户对维修保养费用及时间是否有问题，没有问题请客户在维修委托书上签字确认（2分）。		
	等待服务	7	引导客户到休息区就座（1分）；向客户介绍休息室设施及功能（1分）；主动向客户提供茶水或饮料（1分）；提醒客户本次保养/维修时间（1分）；询问客户是否有其他问题（1分）；礼貌告别客户（1分）；等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态，给与客户适当的关怀（1分）。		
工单增项服务	推介增项服务前准备	7	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象；故障原因（每项1分），做记录动作得1分。能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况；可能存在危害（每项1分），并给予相应评估结论（得2分）。		

	推介增项服务	17	向客户详细说明车辆存在的故障现象；可能存在的危害；清楚解释增加维修服务项目的理由（3分）；向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果（每项2分）。向客户解释增项服务的具体项目；估计所需用时与预计交车时间；所需配件与配件的单价（每项1分）。（客户同意增项，按此评分）向客户提出增项维修建议；确认客户授权事项；确认维修价格的总价；请客户签字确认（每项1分）。（客户不同意增项，按此评分）确认客户未接受的维修建议；准备好免责协议；交车时请客户签字（每项1分）。		
	处理增项服务事务	2	能联系维修技师，确认新的维修计划；通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料（每项1分）。		
交车服务	竣工通知	1	通知客户已完成服务；提醒客户携带维修委托书副本；提醒客户携带随身贵重物品（共计1分）。		
	效果展示	7	引导客户去交车区，指引动作规范，与客户交谈时面带微笑（1分）；引导客户至车辆旁，对主修项目进行说明（1分）。向客户说明车辆外观经过清洗，询问客户对车辆外部清洁状况是否满意（1分）；打开车门，向客户说明车辆内部已清洁，座位、音响等已恢复至进店状态，询问客户对车的内部清洁状况是否满意（1分）；向客户展示保养维修项目（1分）（不需要启动、路试或举升车辆）；向客户展示旧件，提醒客户及时做车辆保养的好处（1分）；询问客户对验车环节是否有问题，若无问题请客户在验车单上签字确认（1分）。		
	信息确认	6	引导客户去服务台结算（1分）；请客户出示维修委托书副本（1分）；向客户出示维修结算单，向客户逐项说明服务项目及费用（1分）。询问客户付款方式（1分）；询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题，若无问题请客户在结算单签字确认（1分）；询问客户回访方式和时间（1分）。		
	结算	2	陪同客户到收银处；向收银员介绍客户、客户本次总费用、客户的付款方式；将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户。		
	恭送客户	3	送客户至车前，将车钥匙、保养手册等当面归还给客户；当面撤去车内防护四件套；提醒客户下次保养时间；客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快（共计3分）。		
	语言表达	5	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
	应变能力	3	有压力状况下思维反应敏捷（1分）；情绪稳定（1分）；考虑问题周到（1分）。		
	创新意识	2	创新的思维方式（1分）；处理问题的创造性方法（1分）。		
	6S管理	5	6S管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
	总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

4. 试题编号：4-1-4

(1) 任务描述

场景说明：（客户繁忙预约）

预约：服务顾问（考生）之前和赵女士就预约保养联系了多次，赵女士都因繁忙没时间

来为爱车做保养。根据以前几次的交谈，服务顾问（考生）估计赵女士几天应该有时间了，于是主动致电赵女士，提醒赵女士来店为爱车做保养。经过确认，赵女士将于10月18日下午16点驾驶爱车来店进行20000公里保养，并检车辆方向盘抖动问题。10月18日下午15点半，服务顾问（考生）致电赵女士，询问能否按预约时间来店检测，赵女士表示将在16点准时来店。

当日，赵女士驾驶爱车来店做保养，服务顾问（考生）接车后，先做了环车检查，然后告知引导赵女士来到前台开始制作工单，之后引导赵女士至休息区休息等候并提供服务。

车间检测师傅告诉服务顾问，赵女士车辆后挡风玻璃的太阳膜出现了起泡现象，建议进行处理。经过与赵女士协商，服务顾问（考生）开始为赵女士制作工单增项服务。经过车间技师一番忙碌以后，很快就完成了所有服务。服务顾问通知赵女士，在交车区完成交车并引导客户来到收银处完成付款后，目送客户离开。

赵女士个人及车辆资料如下：

姓 名	赵女士	年 龄	30
职 业	某公司业务经理	车辆购置年月	201X年9月
车 牌 号	湘B XXXXX	车辆行驶里程	21780公里
车 型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	考核内容	备注
1	电话预约与接车	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍；向客户说明致电目的	
		预约客户来店	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用	
		确认预约	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录	
		迎接顾客	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务	
		环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料；与客户一起环车检查，并详细记录。	
2	工单制作与等待服务	客户引导	引导客户到前台，和客户确认有关信息	
		估算	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用；说明预计交车时间，并请客户签字确认。	
		等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目；提供茶水；汇报车辆情况；适当的关怀。	
3	工单增项服务	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原因为，车辆技术状况，可能存在相关危险；填写增项服务相关表格。	
		完成增项服务推介	向客户清楚解释增加维修服务项目的原因为；向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；解释增项服务的具体项目。	
		处理增项服务事务	联系维修技师，确认新的维修计划。通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。	

4	交车服务	竣工通知	通知客户已完成服务，如未按约定完成则解释原因。	
		效果展示	在交车区向客户展示服务效果；告知客户车辆内饰/外观已清洁，并已处于正确交车状态。	
		信息确认	向客户说明所完成的保养项目；向客户说明每项作业费用及总费用，向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
		结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方式；结算完成后，将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	
		恭送客户	当面撤去车内防护四件套，并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备4S店服务接待功能的模拟实训场地或在4S店现场考核 (1) 配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2) 有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3) 客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

(3) 考核时量：60分钟

(4) 评分细则

评分内容		配分	评分细则	扣分	得分
礼仪		5	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项1分）。		
电话预约与接车	沟通与问候	3	普通响铃三声后或彩铃10秒内接听（1分）；主动问候，报店名，询问预约到店的具体时间（1分）；准备记录的笔纸（1分）。		
	预约客户来店	2	向客户询问有关信息（1分）；说明有关项目与费用（1分）。		
	确认预约	1	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录（共计1分）		
	迎接客户	1	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务		
	环车检查	3	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查（1分）；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料（1分）；与客户一起环车检查，并详细记录（1分）。		
工单制作与等	客户引导	6	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑；核对客户个人（每项1分）；车辆信息（2分）。		
	估算	12	利用维修委托书向客户说明本次服务项目（2分）；向客		

待服务			户逐项说明各项服务费用及总费用(2分);向客户说明免费洗车服务及洗车时间(2分);询问客户更换后的旧件处理方式(2分);向客户说明维修保养时间及预计交车时间(2分);询问客户对维修保养费用及时间是否有问题,没有问题请客户在维修委托书上签字确认(2分)。		
	等待服务	7	引导客户到休息区就座(1分);向客户介绍休息室设施及功能(1分);主动向客户提供茶水或饮料(1分);提醒客户本次保养/维修时间(1分);询问客户是否有其他问题(1分);礼貌告别客户(1分);等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态,给与客户适当的关怀(1分)。		
工单增项服务	推介增项服务前准备	7	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象;故障原因(每项1分),做记录动作得1分。能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况;可能存在危害(每项1分),并给予相应评估结论(得2分)。		
	推介增项服务	17	向客户详细说明车辆存在的故障现象;可能存在的危害;清楚解释增加维修服务项目的理由(3分);向客户详细说明增项服务(排除该故障)的利好;说明不处理该故障可能产生的危害与后果(每项2分)。向客户解释增项服务的具体项目;估计所需用时与预计交车时间;所需配件与配件的单价(每项1分)。(客户同意增项,按此评分)向客户提出增项维修建议;确认客户授权事项;确认维修价格的总价;请客户签字确认(每项1分)。(客户不同意增项,按此评分)确认客户未接受的维修建议;准备好免责协议;交车时请客户签字(每项1分)。		
	处理增项服务事务	2	能联系维修技师,确认新的维修计划;通知配件仓库,准备相关维修配件与耗材物料(每项1分)。		
交车服务	竣工通知	1	通知客户已完成服务;提醒客户携带维修委托书副本;提醒客户携带随身贵重物品(共计1分)。		
	效果展示	7	引导客户去交车区,指引动作规范,与客户交谈时面带微笑(1分);引导客户至车辆旁,对主修项目进行说明(1分)。向客户说明车辆外观经过清洗,询问客户对车辆外部清洁状况是否满意(1分);打开车门,向客户说明车辆内部已清洁,座位、音响等已恢复至进店状态,询问客户对车的内部清洁状况是否满意(1分);向客户展示保养维修项目(1分)(不需要启动、路试或举升车辆);向客户展示旧件,提醒客户及时做车辆保养的好处(1分);询问客户对验车环节是否有问题,若无问题请客户在验车单上签字确认(1分)。		
	信息确认	6	引导客户去服务台结算(1分);请客户出示维修委托书副本(1分);向客户出示维修结算单,向客户逐项说明服务项目及费用(1分)。询问客户付款方式(1分);询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题,若无问题请客户在结算单签字确认(1分);询问客户回访方式和时间(1分)。		
	结算	2	陪同客户到收银处;向收银员介绍客户、客户本次总费用、客户的付款方式;将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户。		
	恭送客户	3	送客户至车前,将车钥匙、保养手册等当面归还给客户;当面撤去车内防护四件套;提醒客户下次保养时间;客户上车时用手保护其头部,为客户关上车门;再次感谢客户来店,面带微笑道别,祝用车愉快(共计3分)。		
语言表达	5	口齿清晰、流畅;内容有条理、富逻辑性;用词准确、恰当、有分寸;语音语调语气得当;语速适中。			
应变能力	3	有压力状况下思维反应敏捷(1分);情绪稳定(1分);考虑问题周到(1分)。			
创新意识	2	创新的思维方式(1分);处理问题的创造性方法(1分)。			
6S管理	5	6S管理每出现错误一次扣1分;掉零件、工具扣1分/次;可累计扣分;造成重大人身安全事故与财产损失的,此项目整体计0分。			

总分	100	得分		
----	-----	----	--	--

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

5. 试题编号：4-1-5

(1) 任务描述

场景说明：（业务繁忙预约）

预约：服务顾问（考生）之前和周先生就预约保养沟通了多次，都因为周先生想要预约的时间店里都安排不过来。这几天店里的安排相对比较宽松，于是服务顾问（考生）再次预约周先生来店保养。经过确认，周先生的爱车将于10月18日下午16点来店进行25000公里保养。10月18日下午15点半，服务顾问（考生）致电周先生，询问能否按预约时间来店，周先生表示将在16点准时来店。

10月18日周先生驾驶爱车来店做保养，此前，周先生是和另外一位朋友一起来的，那位朋友还是来看车的。服务顾问（考生）接车后，先做了环车检查，然后告知引导周先生来到前台开始制作工单，之后引导周先生至休息区休息等候并提供服务。

周先生的爱车左后轮处这几天开起来有点异响，于是提出要进行检查。经检查确认，是左后轮轴承磨损过度，需更换左后轮轴承、左后轮油封。施工过程中还需消耗清洗剂、润滑脂等耗材。服务顾问（考生）为周先生制做工单增项服务。经过车间技师一番忙碌以后，很快就完成了所有服务。服务顾问通知周先生，在交车区完成交车并引导客户来到收银处完成付款后，目送客户离开。周先生个人及车辆资料如下：

姓名	周先生	年龄	30
职业	某公司白领	车辆购置年月	202X年9月
车牌号	湘B XXXXX	车辆行驶里程	25180公里
车型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	考核内容	备注
1	电话预约与接车	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍；向客户说明致电目的	
		预约客户来店	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用	
		确认预约	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录	
		迎接顾客	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务	
		环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料；与客户一起环车检查，并详细记录。	

2	工单制作与等待服务	客户引导	引导客户到前台, 和客户确认有关信息	
		估算	向客户询问有关信息; 说明有关项目与费用; 说明预计交车时间, 并请客户签字确认。	
		等待服务	引导客户到客户休息区, 并说明休息区功能与服务项目; 提供茶水; 汇报车辆情况; 适当的关怀。	
3	工单增项服务	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原因为, 车辆技术状况, 可能存在相关危险; 填写增项服务相关表格。	
		完成增项服务推介	向客户清楚解释增加维修服务项目的原因为; 向客户详细说明增项服务(排除该故障)的利好; 解释增项服务的具体项目。	
		处理增项服务事务	联系维修技师, 确认新的维修计划。通知配件仓库, 准备相关维修配件与耗材物料。	
4	交车服务	竣工通知	通知客户已完成服务, 如未按约定完成则解释原因。	
		效果展示	在交车区向客户展示服务效果; 告知客户车辆内饰/外观已清洁, 并已处于正确交车状态。	
		信息确认	向客户说明所完成的保养项目; 向客户说明每项作业费用及总费用, 向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
		结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方式; 结算完成后, 将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	
		恭送客户	当面撤去车内防护四件套, 并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	

注意事项:

- ①考试全过程, 随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时, 请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”, 拉起驻车制动。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备4S店服务接待功能的模拟实训场地或在4S店现场考核 (1) 配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把; (2) 有办公电脑、打印机; 有足够的接车空间; (3) 客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

(3) 考核时量: 60分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼仪	5	着装规范; 手势合理; 表情自然; 语言流畅; 姿势到位; 以上符合商务接待礼仪规范(每项1分)。		

电话 预约与 接车	沟通与 问候	3	普通响铃三声后或彩铃 10 秒内接听 (1 分); 主动问候, 报店名, 询问预约到店的具体时间 (1 分); 准备记录的笔纸 (1 分)。		
	预约客 户来店	2	向客户询问有关信息 (1 分); 说明有关项目与费用 (1 分)。		
	确认预 约	1	礼貌问候; 确认客户是否按预约时间来店并记录 (共计 1 分)		
	迎接客 户	1	主动迎接、问候客户; 为客户提供迎接服务		
	环车检 查	3	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查 (1 分); 车辆防护, 向客户索取保养手册等相关资料 (1 分); 与客户一起环车检查, 并详细记录 (1 分)。		
工单 制作与 等待服 务	客户引 导	6	引导客户到前台就座; 姿势到位、面带微笑; 核对客户个人 (每项 1 分); 车辆信息 (2 分)。		
	估算	12	利用维修委托书向客户说明本次服务项目 (2 分); 向客户逐项说明各项服务费用及总费用 (2 分); 向客户说明免费洗车服务及洗车时间 (2 分); 询问客户更换后的旧件处理方式 (2 分); 向客户说明维修保养时间及预计交车时间 (2 分); 询问客户对维修保养费用及时间是否有问题, 没有问题请客户在维修委托书上签字确认 (2 分)。		
	等待服 务	7	引导客户到休息区就座 (1 分); 向客户介绍休息室设施及功能 (1 分); 主动向客户提供茶水或饮料 (1 分); 提醒客户本次保养/维修时间 (1 分); 询问客户是否有其他问题 (1 分); 礼貌告别客户 (1 分); 等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态, 给与客户适当的关怀 (1 分)。		
工单 增项服 务	推介增 项服务 前准备	7	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象; 故障原因 (每项 1 分), 做记录动作得 1 分。能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况; 可能存在危害 (每项 1 分), 并给予相应评估结论 (得 2 分)。		
	推介增 项服务	17	向客户详细说明车辆存在的故障现象; 可能存在的危害; 清楚解释增加维修服务项目的理由 (3 分); 向客户详细说明增项服务 (排除该故障) 的利好; 说明不处理该故障可能产生的危害与后果 (每项 2 分)。向客户解释增项服务的具体项目; 估计所需用时与预计交车时间; 所需配件与配件的单价 (每项 1 分)。(客户同意增项, 按此评分) 向客户提出增项维修建议; 确认客户授权事项; 确认维修价格的总价; 请客户签字确认 (每项 1 分)。(客户不同意增项, 按此评分) 确认客户未接受的维修建议; 准备好免责协议; 交车时请客户签字 (每项 1 分)。		
	处理增 项服务 事务	2	能联系维修技师, 确认新的维修计划; 通知配件仓库, 准备相关维修配件与耗材物料 (每项 1 分)。		
交车 服务	竣工通 知	1	通知客户已完成服务; 提醒客户携带维修委托书副本; 提醒客户携带随身贵重物品 (共计 1 分)。		
	效果展 示	7	引导客户去交车区, 指引动作规范, 与客户交谈时面带微笑 (1 分); 引导客户至车辆旁, 对主修项目进行说明 (1 分)。向客户说明车辆外观经过清洗, 询问客户对车辆外部清洁状况是否满意 (1 分); 打开车门, 向客户说明车辆内部已清洁, 座位、音响等已恢复至进店状态, 询问客户对车的内部清洁状况是否满意 (1 分); 向客户展示保养维修项目 (1 分) (不需要启动、路试或举升车辆); 向客户展示旧件, 提醒客户及时做车辆保养的好处 (1 分); 询问客户对验车环节是否有问题, 若无问题请客户在验车单上签字确认 (1 分)。		
	信息确 认	6	引导客户去服务台结算 (1 分); 请客户出示维修委托书副本 (1 分); 向客户出示维修结算单, 向客户逐项说明服务项目及费用 (1 分)。询问客户付款方式 (1 分); 询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题, 若无问题请客户在结算单签字确认 (1 分); 询问客户回访方式和时间 (1 分)。		

	结算	2	陪同客户到收银处；向收银员介绍客户、客户本次总费用、客户的付款方式；将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户。		
	恭送客户	3	送客户至车前，将车钥匙、保养手册等当面归还给客户；当面撤去车内防护四件套；提醒客户下次保养时间；客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快（共计3分）。		
语言表达		5	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力		3	有压力状况下思维反应敏捷（1分）；情绪稳定（1分）；考虑问题周到（1分）。		
创新意识		2	创新的思维方式（1分）；处理问题的创造性方法（1分）。		
6S管理		5	6S管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
总分		100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

6. 试题编号：4-1-6

(1) 任务描述

场景说明：（客户首保）

预约：在10月10日，服务顾问（考生）打电话给王先生，为王先生做预约登记。王先生本次需要进行爱车的首保。经过服务顾问（考生）最终和王先生确认，王先生的爱车将于10月15日上午10点来店做保养。10月15日上午9点半，服务顾问（考生）致电王先生，征询其能否按预约时间来店保养，王先生表示将在10点准时来店保养。

10月15日王先生驾驶爱车来4S店做保养。服务顾问（考生）接车后，先做了环车检查，然后告知引导王先生来到前台开始制作工单，之后引导王先生至休息区休息等候并提供相关服务。

服务顾问（考生）了解到，此前，王先生爱车右前翼子板、右前门有轻微刮痕，于是与王先生协商是否今天处理，经得王先生同意后，服务顾问（考生）为王先生制作工单增项服务。经过车间技师一番忙碌以后，很快就完成了所有服务。服务顾问通知王先生，在交车区完成交车并引导客户来到收银处完成付款后，目送客户离开。王先生个人及车辆资料如下：

姓名	王先生	年龄	40
职业	某服装专卖店老板	车辆购置年月	202X年9月
车牌号	湘B XXXXX	车辆行驶里程	4000公里
车型	实考车型	结算方式	付现金

测试内容：

序号	测试任	考核点	考核内容	备注
----	-----	-----	------	----

	务			
1	电话预约与接车	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍；向客户说明致电目的	
		预约客户来店	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用	
		确认预约	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录	
		迎接顾客	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务	
		环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料；与客户一起环车检查，并详细记录。	
2	工单制作与等待服务	客户引导	引导客户到前台，和客户确认有关信息	
		估算	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用；说明预计交车时间，并请客户签字确认。	
		等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目；提供茶水；汇报车辆情况；适当的关怀。	
3	工单增项服务	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原因，车辆技术状况，可能存在相关危险；填写增项服务相关表格。	
		完成增项服务推介	向客户清楚解释增加维修服务项目的原因；向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；解释增项服务的具体项目。	
		处理增项服务事务	联系维修技师，确认新的维修计划。通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。	
4	交车服务	竣工通知	通知客户已完成服务，如未按约定完成则解释原因。	
		效果展示	在交车区向客户展示服务效果；告知客户车辆内饰/外观已清洁，并已处于正确交车状态。	
		信息确认	向客户说明所完成的保养项目；向客户说明每项作业费用及总费用，向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
		结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方式；结算完成后，将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	
		恭送客户	当面撤去车内防护四件套，并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备4S店服务接待功能的模拟实训场地或在4S店现场考核 (1) 配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2) 有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3) 客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评分内容		配分	评分细则	扣分	得分
礼仪		5	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 1 分）。		
电话预约与接车	沟通与问候	3	普通响铃三声后或彩铃 10 秒内接听（1 分）；主动问候，报店名，询问预约到店的具体时间（1 分）；准备记录的笔纸（1 分）。		
	预约客户来店	2	向客户询问有关信息（1 分）；说明有关项目与费用（1 分）。		
	确认预约	1	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录（共计 1 分）		
	迎接客户	1	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务		
	环车检查	3	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查（1 分）；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料（1 分）；与客户一起环车检查，并详细记录（1 分）。		
工单制作与等待服务	客户引导	6	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑；核对客户个人（每项 1 分）；车辆信息（2 分）。		
	估算	12	利用维修委托书向客户说明本次服务项目（2 分）；向客户逐项说明各项服务费用及总费用（2 分）；向客户说明免费洗车服务及洗车时间（2 分）；询问客户更换后的旧件处理方式（2 分）；向客户说明维修保养时间及预计交车时间（2 分）；询问客户对维修保养费用及时间是否有问题，没有问题请客户在维修委托书上签字确认（2 分）。		
	等待服务	7	引导客户到休息区就座（1 分）；向客户介绍休息室设施及功能（1 分）；主动向客户提供茶水或饮料（1 分）；提醒客户本次保养/维修时间（1 分）；询问客户是否有其他问题（1 分）；礼貌告别客户（1 分）；等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态，给与客户适当的关怀（1 分）。		
工单增项服务	推介增项服务前准备	7	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象；故障原因（每项 1 分），做记录动作得 1 分。能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况；可能存在危害（每项 1 分），并给予相应评估结论（得 2 分）。		
	推介增项服务	17	向客户详细说明车辆存在的故障现象；可能存在的危害；清楚解释增加维修服务项目的原因（3 分）；向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果（每项 2 分）。向客户解释增项服务的具体项目；估计所需用时与预计交车时间；所需配件与配件的单价（每项 1 分）。（客户同意增项，按此评分）向客户提出增项维修建议；确认客户授权事项；确认维修价格的总价；请客户签字确认（每项 1 分）。（客户不同意增项，按此评分）确认客户未接受的维修建议；准备好免责协议；交车时请客户签字（每项 1 分）。		
	处理增项服务事务	2	能联系维修技师，确认新的维修计划；通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料（每项 1 分）。		
交车服务	竣工通知	1	通知客户已完成服务；提醒客户携带维修委托书副本；提醒客户携带随身贵重物品（共计 1 分）。		
	效果展示	7	引导客户去交车区，指引动作规范，与客户交谈时面带微笑（1 分）；引导客户至车辆旁，对主修项目进行说明（1 分）。向客户说明车辆外观经过清洗，询问客户对车辆外部清洁状况是否满意（1 分）；打开车门，向客户说明车辆内部已清洁，座位、音响等已恢复至进店状态，询问客户对车的内部清洁状况是否满意（1 分）；向客户展		

			示保养维修项目(1分)(不需要启动、路试或举升车辆);向客户展示旧件,提醒客户及时做车辆保养的好处(1分);询问客户对验车环节是否有问题,若无问题请客户在验车单上签字确认(1分)。		
	信息确认	6	引导客户去服务台结算(1分);请客户出示维修委托书副本(1分);向客户出示维修结算单,向客户逐项说明服务项目及费用(1分)。询问客户付款方式(1分);询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题,若无问题请客户在结算单签字确认(1分);询问客户回访方式和时间(1分)。		
	结算	2	陪同客户到收银处;向收银员介绍客户、客户本次总费用、客户的付款方式;将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户。		
	恭送客户	3	送客户至车前,将车钥匙、保养手册等当面归还给客户;当面撤去车内防护四件套;提醒客户下次保养时间;客户上车时用手保护其头部,为客户关上车门;再次感谢客户来店,面带微笑道别,祝用车愉快(共计3分)。		
	语言表达	5	口齿清晰、流畅;内容有条理、富逻辑性;用词准确、恰当、有分寸;语音语调语气得当;语速适中。		
	应变能力	3	有压力状况下思维反应敏捷(1分);情绪稳定(1分);考虑问题周到(1分)。		
	创新意识	2	创新的思维方式(1分);处理问题的创造性方法(1分)。		
	6S管理	5	6S管理每出现错误一次扣1分;掉零件、工具扣1分/次;可累计扣分;造成重大人身安全事故与财产损失的,此项目整体计0分。		
	总分	100	得分		

考评员(签字):

考核时间: 年 月 日

7. 试题编号: 4-1-7

(1) 任务描述

场景说明:(提醒预约)

预约:吴先生爱车的发动机在3个月之前做了大修,之后大概过了半个月服务顾问(考生)打电话给吴先生做了回访,一切正常。根据吴先生的用车频度,吴先生的车辆应该要做大修后第一次保养了。于是服务顾问(考生)致电吴先生,请吴先生来店保养。经过和吴先生确认,吴先生的爱车将于10月18日上午10点来店做保养。10月18日上午9点半,服务顾问(考生)再次致电吴先生,询问能否按预约时间来店保养,吴先生表示将在10点准时来店保养。10月18日吴先生驾驶爱车来店做保养。服务顾问(考生)接车后,先做了环车检查,然后告知引导吴先生来到前台开始制作工单,之后引导王先生至休息区休息等候并提供相关服务。

服务顾问(考生)与吴先生在沟通的过程中,吴先生还反映发动机还有点点漏机油。于是通过与吴先生协商,他同意今天进行处理,服务顾问(考生)为吴先生制作工单增项服务。经过车间技师一番忙碌以后,很快就完成了所有服务。服务顾问通知吴先生,在交车区完成交车并引导客户来到收银处完成付款后,目送客户离开。吴先生个人及车辆资料如下:

姓 名	周先生	年 龄	30
-----	-----	-----	----

职业	某公司白领	车辆购置年月	202X年9月
车牌号	湘B XXXXX	车辆行驶里程	25180公里
车型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	考核内容	备注
1	电话预约与接车	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍；向客户说明致电目的	
		预约客户来店	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用	
		确认预约	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录	
		迎接顾客	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务	
		环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料；与客户一起环车检查，并详细记录。	
2	工单制作与等待服务	客户引导	引导客户到前台，和客户确认有关信息	
		估算	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用；说明预计交车时间，并请客户签字确认。	
		等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目；提供茶水；汇报车辆情况；适当的关怀。	
3	工单增项服务	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原由，车辆技术状况，可能存在相关危险；填写增项服务相关表格。	
		完成增项服务推介	向客户清楚解释增加维修服务项目的原由；向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；解释增项服务的具体项目。	
		处理增项服务事务	联系维修技师，确认新的维修计划。通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。	
4	交车服务	竣工通知	通知客户已完成服务，如未按约定完成则解释原因。	
		效果展示	在交车区向客户展示服务效果；告知客户车辆内饰/外观已清洁，并已处于正确交车状态。	
		信息确认	向客户说明所完成的保养项目；向客户说明每项作业费用及总费用，向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
		结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方式；结算完成后，将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	
		恭送客户	当面撤去车内防护四件套，并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备4S店服务接待功能的模拟实训场地或在4S店现场考核 (1) 配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2) 有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3) 客户休息区安排沙发、茶几、报价等。

主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评分内容		配分	评分细则	扣分	得分
礼仪		5	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 1 分）。		
电话预约与接车	沟通与问候	3	普通响铃三声后或彩铃 10 秒内接听（1 分）；主动问候，报店名，询问预约到店的具体时间（1 分）；准备记录的笔纸（1 分）。		
	预约客户来店	2	向客户询问有关信息（1 分）；说明有关项目与费用（1 分）。		
	确认预约	1	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录（共计 1 分）		
	迎接客户	1	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务		
	环车检查	3	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查（1 分）；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料（1 分）；与客户一起环车检查，并详细记录（1 分）。		
工单制作与等待服务	客户引导	6	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑；核对客户个人（每项 1 分）；车辆信息（2 分）。		
	估算	12	利用维修委托书向客户说明本次服务项目（2 分）；向客户逐项说明各项服务费用及总费用（2 分）；向客户说明免费洗车服务及洗车时间（2 分）；询问客户更换后的旧件处理方式（2 分）；向客户说明维修保养时间及预计交车时间（2 分）；询问客户对维修保养费用及时间是否有问题，没有问题请客户在维修委托书上签字确认（2 分）。		
	等待服务	7	引导客户到休息区就座（1 分）；向客户介绍休息室设施及功能（1 分）；主动向客户提供茶水或饮料（1 分）；提醒客户本次保养/维修时间（1 分）；询问客户是否有其他问题（1 分）；礼貌告别客户（1 分）；等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态，给与客户适当的关怀（1 分）。		
工单增项服务	推介增项服务前准备	7	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象；故障原因（每项 1 分），做记录动作得 1 分。能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况；可能存在危害（每项 1 分），并给予相应评估结论（得 2 分）。		
	推介增项服务	17	向客户详细说明车辆存在的故障现象；可能存在的危害；清楚解释增加维修服务项目的理由（3 分）；向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果（每项 2 分）。向客户解释增项服务的具体项目；估计所需用时与预计交车时间；所需配件与配件的单价（每项 1 分）。（客户同意增项，按此评分）向客户提出增项维修建议；确认客户授权事项；确认维修价格的总价；请客户签字确认（每项 1 分）。（客户不同意增项，按此评分）确认客户未接受的维修建议；准备好免责协议；交车时请客户签字（每项 1 分）。		
	处理增项服务事务	2	能联系维修技师，确认新的维修计划；通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料（每项 1 分）。		

交车服务	竣工通知	1	通知客户已完成服务；提醒客户携带维修委托书副本；提醒客户携带随身贵重物品（共计1分）。		
	效果展示	7	引导客户去交车区，指引动作规范，与客户交谈时面带微笑（1分）；引导客户至车辆旁，对主修项目进行说明（1分）。向客户说明车辆外观经过清洗，询问客户对车辆外部清洁状况是否满意（1分）；打开车门，向客户说明车辆内部已清洁，座位、音响等已恢复至进店状态，询问客户对车的内部清洁状况是否满意（1分）；向客户展示保养维修项目（1分）（不需要启动、路试或举升车辆）；向客户展示旧件，提醒客户及时做车辆保养的好处（1分）；询问客户对验车环节是否有问题，若无问题请客户在验车单上签字确认（1分）。		
	信息确认	6	引导客户去服务台结算（1分）；请客户出示维修委托书副本（1分）；向客户出示维修结算单，向客户逐项说明服务项目及费用（1分）。询问客户付款方式（1分）；询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题，若无问题请客户在结算单签字确认（1分）；询问客户回访方式和时间（1分）。		
	结算	2	陪同客户到收银处；向收银员介绍客户、客户本次总费用、客户的付款方式；将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户。		
	恭送客户	3	送客户至车前，将车钥匙、保养手册等当面归还给客户；当面撤去车内防护四件套；提醒客户下次保养时间；客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快（共计3分）。		
语言表达	5	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。			
应变能力	3	有压力状况下思维反应敏捷（1分）；情绪稳定（1分）；考虑问题周到（1分）。			
创新意识	2	创新的思维方式（1分）；处理问题的创造性方法（1分）。			
6S管理	5	6S管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。			
总分	100		得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

8. 试题编号：4-1-8

（1）任务描述

场景说明：（复诊预约）

预约：郭先生爱车上次来做保养时，经车间技师检测，两前轮的刹车片磨损较严重，建议下次保养时更换并随时检查。根据郭先生的用车频度，郭先生的车应该又快到保养里程了。于是服务顾问（考生）致电郭先生，请郭先生来店保养并更换刹车片。经过确认，郭先生将于10月20日上午10点驾驶爱车来店做保养。10月20日上午9点半，服务顾问（考生）再次致电郭先生，询问能否按预约时间来店保养，郭先生表示将在10点准时来店保养。

10月20日郭先生驾驶爱车来店做保养。服务顾问（考生）接车后，先做了环车检查，然后告知引导郭先生来到前台开始制作工单，之后引导王先生至休息区休息等候并提供相关服务。

服务顾问（考生）与车间师傅的沟通中了解到郭先生的爱车两前轮的刹车片磨损更加严

重了，于是服务顾问建议今天进行更换。经得郭先生同意后，服务顾问（考生）为郭先生制作工单增项服务。经过车间技师一番忙碌以后，很快就完成了所有服务。服务顾问通知郭先生，在交车区完成交车并引导客户来到收银处完成付款后，目送客户离开。

郭先生个人及车辆资料如下：

姓名	郭先生	年龄	42
职业	公务员	车辆购置年月	202X年9月
车牌号	湘B XXXXX	车辆行驶里程	60980公里
车型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	考核内容	备注
1	电话预约与接车	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍；向客户说明致电目的	
		预约客户来店	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用	
		确认预约	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录	
		迎接顾客	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务	
		环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料；与客户一起环车检查，并详细记录。	
2	工单制作与等待服务	客户引导	引导客户到前台，和客户确认有关信息	
		估算	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用；说明预计交车时间，并请客户签字确认。	
		等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目；提供茶水；汇报车辆情况；适当的关怀。	
3	工单增项服务	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原因为，车辆技术状况，可能存在相关危险；填写增项服务相关表格。	
		完成增项服务推介	向客户清楚解释增加维修服务项目的原因为；向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；解释增项服务的具体项目。	
		处理增项服务事务	联系维修技师，确认新的维修计划。通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。	
4	交车服务	竣工通知	通知客户已完成服务，如未按约定完成则解释原因。	
		效果展示	在交车区向客户展示服务效果；告知客户车辆内饰/外观已清洁，并已处于正确交车状态。	
		信息确认	向客户说明所完成的保养项目；向客户说明每项作业费用及总费用，向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
		结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方式；结算完成后，将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	
		恭送客户	当面撤去车内防护四件套，并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1) 配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2) 有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3) 客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评分内容		配分	评分细则	扣分	得分
礼仪		5	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 1 分）。		
电话 预约与 接车	沟通与 问候	3	普通响铃三声后或彩铃 10 秒内接听（1 分）；主动问候，报店名，询问预约到店的具体时间（1 分）；准备记录的笔纸（1 分）。		
	预约客 户来店	2	向客户询问有关信息（1 分）；说明有关项目与费用（1 分）。		
	确认预 约	1	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录（共计 1 分）		
	迎接客 户	1	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务		
	环车检 查	3	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查（1 分）；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料（1 分）；与客户一起环车检查，并详细记录（1 分）。		
工单 制作与 等待服 务	客户引 导	6	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑；核对客户个人（每项 1 分）；车辆信息（2 分）。		
	估算	12	利用维修委托书向客户说明本次服务项目（2 分）；向客户逐项说明各项服务费用及总费用（2 分）；向客户说明免费洗车服务及洗车时间（2 分）；询问客户更换后的旧件处理方式（2 分）；向客户说明维修保养时间及预计交车时间（2 分）；询问客户对维修保养费用及时间是否有问题，没有问题请客户在维修委托书上签字确认（2 分）。		
	等待服 务	7	引导客户到休息区就座（1 分）；向客户介绍休息室设施及功能（1 分）；主动向客户提供茶水或饮料（1 分）；提醒客户本次保养/维修时间（1 分）；询问客户是否有其他问题（1 分）；礼貌告别客户（1 分）；等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态，给与客户适当的关怀（1 分）。		
工单 增项 服务	推介增 项服务 前准备	7	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象；故障原因（每项 1 分），做记录动作得 1 分。能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况；可能存在危害（每项 1 分），并给予相应评估结论（得 2 分）。		
	推介增 项服务	17	向客户详细说明车辆存在的故障现象；可能存在的危害；清楚解释增加维修服务项目的理由（3 分）；向客户详细		

			说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果（每项2分）。向客户解释增项服务的具体项目；估计所需用时与预计交车时间；所需配件与配件的单价（每项1分）。（客户同意增项，按此评分）向客户提出增项维修建议；确认客户授权事项；确认维修价格的总价；请客户签字确认（每项1分）。（客户不同意增项，按此评分）确认客户未接受的维修建议；准备好免责协议；交车时请客户签字（每项1分）。		
	处理增项服务事务	2	能联系维修技师，确认新的维修计划；通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料（每项1分）。		
交车服务	竣工通知	1	通知客户已完成服务；提醒客户携带维修委托书副本；提醒客户携带随身贵重物品（共计1分）。		
	效果展示	7	引导客户去交车区，指引动作规范，与客户交谈时面带微笑（1分）；引导客户至车辆旁，对主修项目进行说明（1分）。向客户说明车辆外观经过清洗，询问客户对车辆外部清洁状况是否满意（1分）；打开车门，向客户说明车辆内部已清洁，座位、音响等已恢复至进店状态，询问客户对车的内部清洁状况是否满意（1分）；向客户展示保养维修项目（1分）（不需要启动、路试或举升车辆）；向客户展示旧件，提醒客户及时做车辆保养的好处（1分）；询问客户对验车环节是否有问题，若无问题请客户在验车单上签字确认（1分）。		
	信息确认	6	引导客户去服务台结算（1分）；请客户出示维修委托书副本（1分）；向客户出示维修结算单，向客户逐项说明服务项目及费用（1分）。询问客户付款方式（1分）；询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题，若无问题请客户在结算单签字确认（1分）；询问客户回访方式和时间（1分）。		
	结算	2	陪同客户到收银处；向收银员介绍客户、客户本次总费用、客户的付款方式；将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户。		
	恭送客户	3	送客户至车前，将车钥匙、保养手册等当面归还给客户；当面撤去车内防护四件套；提醒客户下次保养时间；客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快（共计3分）。		
	语言表达	5	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	3	有压力状况下思维反应敏捷（1分）；情绪稳定（1分）；考虑问题周到（1分）。			
创新意识	2	创新的思维方式（1分）；处理问题的创造性方法（1分）。			
6S管理	5	6S管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。			
总分	100	得分			

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

9. 试题编号：4-1-9

(1) 任务描述

场景说明：（改签预约）

预约：向先生本来已经预约好后天上午九点来店为自己的爱车做15000公里的保养，但是在确认的时候表明不能按时来店，因此将预约时间改为下午三点。

向先生驾驶爱车来店做保养，期间向先生将钱包遗忘在车内。服务顾问（考生）接车后，先做了环车检查，然后告知引导向先生来到前台开始制作工单，之后引导王先生至休息区休息等候并提供相关服务。

服务顾问（考生）与车间师傅的沟通中了解到向先生的爱车两前轮的刹车片已经出现磨损，出于安全考虑，服务顾问建议今天进行更换。经得向先生同意后，服务顾问（考生）为向先生制作工单增项服务。经过车间技师一番忙碌以后，很快就完成了所有服务。服务顾问通知向先生，在交车区完成交车并引导客户来到收银处完成付款后，目送客户离开。

向先生个人及车辆资料如下：

姓 名	向先生	年 龄	42
职 业	公务员	车辆购置年月	202X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	15100 公里
车 型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	考核内容	备注
1	电话预约与接车	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍；向客户说明致电目的	
		预约客户来店	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用	
		确认预约	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录	
		迎接顾客	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务	
		环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料；与客户一起环车检查，并详细记录。	
2	工单制作与等待服务	客户引导	引导客户到前台，和客户确认有关信息	
		估算	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用；说明预计交车时间，并请客户签字确认。	
		等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目；提供茶水；汇报车辆情况；适当的关怀。	
3	工单增项服务	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原因，车辆技术状况，可能存在相关危险；填写增项服务相关表格。	
		完成增项服务推介	向客户清楚解释增加维修服务项目的原因；向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；解释增项服务的具体项目。	
		处理增项服务事务	联系维修技师，确认新的维修计划。通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。	
4	交车服务	竣工通知	通知客户已完成服务，如未按约定完成则解释原因。	
		效果展示	在交车区向客户展示服务效果；告知客户车辆内饰/外观已清洁，并已处于正确交车状态。	
		信息确认	向客户说明所完成的保养项目；向客户说明每项作业费用及总费用，向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
		结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方式；结算完成后，将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	

	恭送客户	当面撤去车内防护四件套，并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	
--	------	-----------------------------------	--

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备4S店服务接待功能的模拟实训场地或在4S店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

(3) 考核时量：60分钟

(4) 评分细则

评分内容		配分	评分细则	扣分	得分
礼仪		5	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项1分）。		
电话预约与接车	沟通与问候	3	普通响铃三声后或彩铃10秒内接听（1分）；主动问候，报店名，询问预约到店的具体时间（1分）；准备记录的笔纸（1分）。		
	预约客户来店	2	向客户询问有关信息（1分）；说明有关项目与费用（1分）。		
	确认预约	1	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录（共计1分）		
	迎接客户	1	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务		
	环车检查	3	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查（1分）；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料（1分）；与客户一起环车检查，并详细记录（1分）。		
工单制作与等待服务	客户引导	6	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑；核对客户个人（每项1分）；车辆信息（2分）。		
	估算	12	利用维修委托书向客户说明本次服务项目（2分）；向客户逐项说明各项服务费用及总费用（2分）；向客户说明免费洗车服务及洗车时间（2分）；询问客户更换后的旧件处理方式（2分）；向客户说明维修保养时间及预计交车时间（2分）；询问客户对维修保养费用及时间是否有问题，没有问题请客户在维修委托书上签字确认（2分）。		
	等待服务	7	引导客户到休息区就座（1分）；向客户介绍休息室设施及功能（1分）；主动向客户提供茶水或饮料（1分）；提醒客户本次保养/维修时间（1分）；询问客户是否有其他问题（1分）；礼貌告别客户（1分）；等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态，给与客户适当的关怀		

			(1分)。		
工单增项服务	推介增项服务前准备	7	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象；故障原因（每项1分），做记录动作得1分。能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况；可能存在危害（每项1分），并给予相应评估结论（得2分）。		
	推介增项服务	17	向客户详细说明车辆存在的故障现象；可能存在的危害；清楚解释增加维修服务项目的理由（3分）；向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果（每项2分）。向客户解释增项服务的具体项目；估计所需用时与预计交车时间；所需配件与配件的单价（每项1分）。（客户同意增项，按此评分）向客户提出增项维修建议；确认客户授权事项；确认维修价格的总价；请客户签字确认（每项1分）。（客户不同意增项，按此评分）确认客户未接受的维修建议；准备好免责协议；交车时请客户签字（每项1分）。		
	处理增项服务事务	2	能联系维修技师，确认新的维修计划；通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料（每项1分）。		
交车服务	竣工通知	1	通知客户已完成服务；提醒客户携带维修委托书副本；提醒客户携带随身贵重物品（共计1分）。		
	效果展示	7	引导客户去交车区，指引动作规范，与客户交谈时面带微笑（1分）；引导客户至车辆旁，对主修项目进行说明（1分）。向客户说明车辆外观经过清洗，询问客户对车辆外部清洁状况是否满意（1分）；打开车门，向客户说明车辆内部已清洁，座位、音响等已恢复至进店状态，询问客户对车的内部清洁状况是否满意（1分）；向客户展示保养维修项目（1分）（不需要启动、路试或举升车辆）；向客户展示旧件，提醒客户及时做车辆保养的好处（1分）；询问客户对验车环节是否有问题，若无问题请客户在验车单上签字确认（1分）。		
	信息确认	6	引导客户去服务台结算（1分）；请客户出示维修委托书副本（1分）；向客户出示维修结算单，向客户逐项说明服务项目及费用（1分）。询问客户付款方式（1分）；询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题，若无问题请客户在结算单签字确认（1分）；询问客户回访方式和时间（1分）。		
	结算	2	陪同客户到收银处；向收银员介绍客户、客户本次总费用、客户的付款方式；将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户。		
	恭送客户	3	送客户至车前，将车钥匙、保养手册等当面归还给客户；当面撤去车内防护四件套；提醒客户下次保养时间；客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快（共计3分）。		
语言表达	5	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。			
应变能力	3	有压力状况下思维反应敏捷（1分）；情绪稳定（1分）；考虑问题周到（1分）。			
创新意识	2	创新的思维方式（1分）；处理问题的创造性方法（1分）。			
6S管理	5	6S管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。			
总分	100		得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

10. 试题编号：4-1-10

(1) 任务描述

场景说明：（客户主动预约）

沈先生打电话预约给爱车做 80000 公里的保养，服务顾问（考生）为沈先生做预约登记。经过确认，沈先生将于 10 月 24 日上午 11 点驾驶爱车来店做保养。10 月 24 日上午 10 点半，服务顾问（考生）再次致电沈先生，询问能否按预约时间来店保养，沈先生表示将在 11 点准时来店保养。

10 月 24 日沈先生驾驶爱车来店做保养，沈先生驾驶爱车来店做保养，服务顾问（考生）接车后，先做了环车检查，然后告知引导沈先生来到前台开始制作工单，之后引导沈先生至休息区休息等候并提供相关服务。

服务顾问在与沈先生的沟通中获知，沈先生爱车右前门锁开启困难，希望能够在本次维修保养中得到很好的解决。经检查，需更换右前门锁。服务顾问（考生）为沈先生制作工单增项服务。经过车间技师一番忙碌以后，很快就完成了所有服务。服务顾问通知沈先生，在交车区完成交车并引导客户来到收银处完成付款后，目送客户离开。

沈先生个人及车辆资料如下：

姓 名	沈先生	年 龄	42
职 业	某公司管理人员	车辆购置年月	202X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	79980 公里
车 型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	考核内容	备注
1	电话预约与接车	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍；向客户说明致电目的	
		预约客户来店	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用	
		确认预约	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录	
		迎接顾客	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务	
		环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料；与客户一起环车检查，并详细记录。	
2	工单制作与等待服务	客户引导	引导客户到前台，和客户确认有关信息	
		估算	向客户询问有关信息；说明有关项目与费用；说明预计交车时间，并请客户签字确认。	
		等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目；提供茶水；汇报车辆情况；适当的关怀。	
3	工单增项	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原因，车辆技术状况，可能存在相关危险；填写增项服务相关表格。	

	项服务	完成增项服务推介	向客户清楚解释增加维修服务项目的原由；向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；解释增项服务的具体项目。	
		处理增项服务事务	联系维修技师，确认新的维修计划。通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。	
4	交车服务	竣工通知	通知客户已完成服务，如未按约定完成则解释原因。	
		效果展示	在交车区向客户展示服务效果；告知客户车辆内饰/外观已清洁，并已处于正确交车状态。	
		信息确认	向客户说明所完成的保养项目；向客户说明每项作业费用及总费用，向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
		结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方式；结算完成后，将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	
		恭送客户	当面撤去车内防护四件套，并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1) 配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2) 有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3) 客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评分内容		配分	评分细则	扣分	得分
礼仪		5	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 1 分）。		
电话预约与接车	沟通与问候	3	普通响铃三声后或彩铃 10 秒内接听（1 分）；主动问候，报店名，询问预约到店的具体时间（1 分）；准备记录的笔纸（1 分）。		
	预约客户来店	2	向客户询问有关信息（1 分）；说明有关项目与费用（1 分）。		
	确认预约	1	礼貌问候；确认客户是否按预约时间来店并记录（共计 1 分）		
	迎接客户	1	主动迎接、问候客户；为客户提供迎接服务		

	环车检查	3	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查（1分）；车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料（1分）；与客户一起环车检查，并详细记录（1分）。		
工单制作与等待服务	客户引导	6	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑；核对客户个人（每项1分）；车辆信息（2分）。		
	估算	12	利用维修委托书向客户说明本次服务项目（2分）；向客户逐项说明各项服务费用及总费用（2分）；向客户说明免费洗车服务及洗车时间（2分）；询问客户更换后的旧件处理方式（2分）；向客户说明维修保养时间及预计交车时间（2分）；询问客户对维修保养费用及时间是否有问题，没有问题请客户在维修委托书上签字确认（2分）。		
	等待服务	7	引导客户到休息区就座（1分）；向客户介绍休息室设施及功能（1分）；主动向客户提供茶水或饮料（1分）；提醒客户本次保养/维修时间（1分）；询问客户是否有其他问题（1分）；礼貌告别客户（1分）；等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态，给与与客户适当的关怀（1分）。		
工单增项服务	推介增项服务前准备	7	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象；故障原因（每项1分），做记录动作得1分。能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况；可能存在危害（每项1分），并给予相应评估结论（得2分）。		
	推介增项服务	17	向客户详细说明车辆存在的故障现象；可能存在的危害；清楚解释增加维修服务项目的原因（3分）；向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果（每项2分）。向客户解释增项服务的具体项目；估计所需用时与预计交车时间；所需配件与配件的单价（每项1分）。（客户同意增项，按此评分）向客户提出增项维修建议；确认客户授权事项；确认维修价格的总价；请客户签字确认（每项1分）。（客户不同意增项，按此评分）确认客户未接受的维修建议；准备好免责协议；交车时请客户签字（每项1分）。		
	处理增项服务事务	2	能联系维修技师，确认新的维修计划；通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料（每项1分）。		
交车服务	竣工通知	1	通知客户已完成服务；提醒客户携带维修委托书副本；提醒客户携带随身贵重物品（共计1分）。		
	效果展示	7	引导客户去交车区，指引动作规范，与客户交谈时面带微笑（1分）；引导客户至车辆旁，对主修项目进行说明（1分）。向客户说明车辆外观经过清洗，询问客户对车辆外部清洁状况是否满意（1分）；打开车门，向客户说明车辆内部已清洁，座位、音响等已恢复至进店状态，询问客户对车的内部清洁状况是否满意（1分）；向客户展示保养维修项目（1分）（不需要启动、路试或举升车辆）；向客户展示旧件，提醒客户及时做车辆保养的好处（1分）；询问客户对验车环节是否有问题，若无问题请客户在验车单上签字确认（1分）。		
	信息确认	6	引导客户去服务台结算（1分）；请客户出示维修委托书副本（1分）；向客户出示维修结算单，向客户逐项说明服务项目及费用（1分）。询问客户付款方式（1分）；询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题，若无问题请客户在结算单签字确认（1分）；询问客户回访方式和时间（1分）。		
	结算	2	陪同客户到收银处；向收银员介绍客户、客户本次总费用、客户的付款方式；将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户。		
	恭送客户	3	送客户至车前，将车钥匙、保养手册等当面归还给客户；当面撤去车内防护四件套；提醒客户下次保养时间；客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快（共计3分）。		
语言表达	5	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。			
应变能力	3	有压力状况下思维反应敏捷（1分）；情绪稳定（1分）；			

		考虑问题周到（1分）。		
创新意识	2	创新的思维方式（1分）；处理问题的创造性方法（1分）。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

模块三 二手车鉴定与评估

项目一 二手车鉴定

1. 试题编号：5-1-1

(1) 任务描述

考生凭借目测及借助简单工量具进行二手车外观静态检查和技术状况评价,并将相应考试内容记录在作业表中,包括车辆基本信息识别、车体左右对称性检查、车体结构检查、年限法求成新率。操作过程中按要求做好车辆防护,操作完毕后,车辆钥匙、车辆门窗等车辆状态复位以及相关用品的归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

测试内容:

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息	车辆基本信息识别	
2	车体左右对称性检查	目视检查车体左右对称性	
3	车体结构检查	左 A 柱状态检查	
		左 B 柱状态检查	
		左 C 柱状态检查	
		右 A 柱状态检查	
		右 B 柱状态检查	
		右 C 柱状态检查	
		左前纵梁状态检查	
		右前纵梁状态检查	
		左前减震器悬挂部位状态检查	
		右前减震器悬挂部位状态检查	
	左后减震器悬挂部位状态检查		
	右后减震器悬挂部位状态检查		
4	年限法求成新率	填写计算公式	

若车辆基本信息为:

车型:小型轿车,非营运

购车时间:2018年5月

行驶里程数:9万公里

初次登记日期:2018年5月

注意事项:

- ①考试全过程, 注意用具摆放整齐, 随时保持工位及周围环境的整洁;
- ②按要求完成作业表中的内容。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个工位不应小于 45 (5×9) 平方米; (2) 每个工位应配有举升机 (有举车要求的); (3) 每个工位应配有工作台; (4) 每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶; (5) 每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市场上主流车型
	2	车辆维修手册		3	与车型配套
	3	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	4	文件夹		3	
	5	抹布		10	
	6	签字笔		10	
	7	记录夹		10	

(3) 考核时量: 60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位, 符合礼仪规范 (每项 2 分)		
安全文明操作	5	操作不规范扣 2 分/次, 出现安全事故本题记 0 分		
车辆信息识别	10	不能查找扣 10 分, 识别错误或缺项扣 2 分/项		
车体左右对称性	10	未检查扣 10 分, 检查方法不正确扣 5 分, 检查结论不正确扣 5 分		
左 A 柱	5	未检查扣 5 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
左 B 柱	5	未检查扣 5 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
左 C 柱	5	未检查扣 5 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
右 A 柱	5	未检查扣 5 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
右 B 柱	5	未检查扣 5 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不		

		正确扣 3 分		
右 C 柱	5	未检查扣 5 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
左右前纵梁	10	未检查扣 10 分, 检查方法不正确扣 5 分, 检查结论不正确扣 10 分		
左前减震器悬挂部位	5	未检查扣 5 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
右前减震器悬挂部位	5	未检查扣 5 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
左后减震器悬挂部位	5	未检查扣 5 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
右后减震器悬挂部位	5	未检查扣 5 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
年限法求成新率	5	公式不正确扣 5 分		
总分	100			
合计 (得分)				

考评员 (签字):

考核时间: 年 月 日

作业表:

序号	操作项目	记录 (车体状态进行缺陷描述)					
说明	记录车体状态进行缺陷描述如下						
	变形	扭曲	更换	烧焊	褶皱	正常	
1	车辆基本信息识别	VIN: 车辆型号:					
2	检查车体左右对称性						
3	检查左 A 柱						
4	检查左 B 柱						
5	检查左 C 柱						
6	检查右 A 柱						
7	检查右 B 柱						
8	检查左 C 柱						
9	检查右 A 柱						
10	检查右 B 柱						
11	检查右 C 柱						
12	左前纵梁						
13	检查右前纵梁						
14	检查左前减震器悬挂部位						
15	检查右前减震器悬挂部位						
16	检查左后减震器悬挂部位						
17	检查右后减震器悬挂部位						

18	计算公式	
19	计算结果	
总结：依据检查结果对车辆外观状态进行评价，成新率用年限法计算。		

2. 试题编号：5-1-2

(1) 任务描述

考生凭借目测及借助简单工量具进行二手车外观静态检查和技术状况评价，并将相应考试内容记录在作业表中，包括车辆基本信息识别、车辆外观检查、车轮检查、年限法求成新率。操作过程中按要求做好车辆防护，操作完毕后，车辆钥匙、车辆门窗等车辆状态复位以及相关用品的归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

测试内容：

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息	车辆基本信息识别	
2	车辆外观检查	发动机舱盖表面状态检查	
		左前翼子板状态检查	
		左后翼子板状态检查	
		右前翼子板状态检查	
		右后翼子板状态检查	
		左前车门状态检查	
		右前车门状态检查	
		左后车门状态检查	
		右后车门状态检查	
		行李箱盖状态检查	
		行李箱内则状态检查	
车顶状态检查			
前保险杠状态检查			

		后保险杠状态检查	
		左前轮状态检查	
		左后轮状态检查	
		右前轮状态检查	
		右后轮状态检查	
		前大灯状态检查	
		后尾灯状态检查	
		前挡风玻璃状态检查	
		后挡风玻璃状态检查	
		四门车窗玻璃状态检查	
		左后视镜状态检查	
		右后视镜状态检查	
3	车轮检查	轮胎状态磨损状态检测	
4	年限法求成新率	填写计算公式	

若车辆基本信息为：

车型：私家车

登记日期：2018年9月

行驶里程数：11万公里

注意事项：

- ①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；
- ②按要求完成作业表中的内容。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个工位不应小于 45 (5×9) 平方米； (2) 每个工位应配有举升机 (有举车要求的)； (3) 每个工位应配有工作台； (4) 每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； (5) 每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市场上主流车型

	2	车辆维修手册		3	与车型配套
	3	车辆用户手册		3	与车型配套
	4	文件夹		3	
主要耗材	5	抹布		10	
	6	签字笔		10	
	7	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	3	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合礼仪规范		
安全文明操作	3	操作不规范扣 2 分/次，出现安全事故本题记 0 分		
车辆基本信息	8	不能查找扣 8 分，识别错误或缺项扣 2 分/项		
发动机舱盖表面	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
左前翼子板	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
左后翼子板	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
右前翼子板	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
右后翼子板	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
左前车门	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
右前车门	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
左后车门	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
右后车门	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
行李箱盖	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
行李箱内侧	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
车顶	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
前保险杠	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不		

		正确扣 3 分		
后保险杠	3	未检查扣 3 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
左前轮	3	未检查扣 3 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
左后轮	3	未检查扣 3 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
右前轮	3	未检查扣 3 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
右后轮	3	未检查扣 3 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
前大灯	4	未检查扣 4 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
后尾灯	4	未检查扣 4 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
前挡风玻璃	3	未检查扣 3 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
后挡风玻璃	3	未检查扣 3 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
四门车窗玻璃	3	未检查扣 5 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
左后视镜	3	未检查扣 3 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
右后视镜	3	未检查扣 3 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
轮胎胎纹深度测量	4	未检查扣 4 分, 检查方法不正确扣 2 分, 检查结论不正确扣 3 分		
年限法成新率	5	公式不正确扣 5 分		
总分	100			
合计 (得分)				

考评员 (签字):

考核时间: 年 月 日

作业表:

序号	操作项目	记录 (车辆外观状态进行缺陷描述)				
说明	记录车体状态进行缺陷描述如下					
	划痕	变形	锈蚀	裂纹	凹陷	正常
1	车辆基本信息识别	VIN: 车辆型号:				

2	发动机舱盖表面及漆面厚度	
3	左前翼子板及漆面厚度	
4	左后翼子板及漆面厚度	
5	右前翼子板及漆面厚度	
6	右后翼子板及漆面厚度	
7	左前车门及漆面厚度	
8	右前车门及漆面厚度	
9	左后车门及漆面厚度	
10	右后车门及漆面厚度	
11	行李箱盖	
12	行李箱内则	
13	车顶	
14	前保险杠及漆面厚度	
15	后保险杠及漆面厚度	
16	左前轮	
17	左后轮	
18	右前轮	
19	右后轮	
20	前大灯	
21	后尾灯	
22	前挡风玻璃	
23	后挡风玻璃	
24	四门车窗玻璃	
25	左后视镜	
26	右后视镜	
27	测量并记录轮胎胎纹深度	
28	计算公式	
29	计算结果	
总结：依据检查结果对车辆外观状态进行评价，并用年限法计算车辆成新率。		

3. 试题编号：5-1-3

(1) 任务描述

考生凭借目测及借助简单工量具进行二手车发动机舱静态检查和技术状况评价，并将相应考试内容记录在作业表中，包括车辆基本信息识别、发动机舱检查、年限法求成新率。操作过程中按要求做好车辆防护，操作完毕后，车辆钥匙、车辆门窗等车辆状态复位以及相关

用品的归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

测试内容：

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息	车辆基本信息识别	
2	发动机舱检查	机油有无冷却液混入	
		缸盖外是否有机油渗漏	
		前翼子板内缘、水箱框架、横拉梁有无凹凸或修复痕迹	
		散热器格栅有无破损	
		蓄电池电极桩柱有无腐蚀	
		发动机皮带有无老化	
		油管、水管有无老化、裂痕	
4	年限法求成新率	填写计算公式	

车辆基本信息为：

车型：宝来 1.6、AT，（私家车）

初次登记日期：2019 年 6 月 6 日

行驶里程数：128000 公里

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②按要求完成作业表中的内容。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个工位不应小于 45 (5×9) 平方米； (2) 每个工位应配有举升机（有举车要求的）； (3) 每个工位应配有工作台； (4) 每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； (5) 每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市场上主流车型
	2	车辆维修手册		3	与车型配套

	3	车辆用户手册		3	与车型配套
	4	文件夹		3	
主要耗材	5	抹布		10	
	6	签字笔		10	
	7	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	5	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合礼仪规范		
安全文明操作	5	操作不规范扣 2 分/次，出现安全事故本题记 0 分		
车辆基本信息	10	不能查找扣 10 分，识别错误或缺项扣 2 分/项		
车辆防护	5	未做扣 5 分，缺项扣 2 分/项		
缸盖外是否有机油渗漏	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
前翼子板内缘、水箱框架横拉梁有无凹凸或修复痕迹	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		
散热器格栅有无破损	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		
蓄电池电极桩柱有无腐蚀	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 5 分		
发动机皮带有无老化	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		
油管、水管有无老化、裂痕	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		
线束有无老化、破损	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		
年限法求成新率	5	公式不正确扣 5 分		
总分	100			
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

作业表：

序号	操作项目	记录（车辆外观状态进行缺陷描述）		
说明	记录车体状态进行缺陷描述如下			
		正常	轻微	严重
1	车辆基本信息识别	VIN： 车辆型号：		
2	缸盖外是否有机油渗漏			
3	前翼子板内缘、水箱框架、横拉梁有无凹凸或修复痕迹			
4	散热器格栅有无破损			
5	蓄电池电极桩柱有无腐蚀			
6	发动机皮带有无老化			
7	油管、水管有无老化、裂痕			
8	线束有无老化、破损			
9	其它			
10	计算公式			
11	计算结果			
总结：依据检查结果对车辆外观状态进行评价，并用年限法计算该车成新率。				

4. 试题编号：5-1-4

(1) 任务描述

考生凭借目测及借助简单工量具进行二手车驾驶舱检查和技术状况评价，并将相应考试内容记录在作业表中，包括车辆基本信息识别、驾驶舱检查、年限法求成新率。操作过程中按要求做好车辆防护，操作完毕后，车辆钥匙、车辆门窗等车辆状态复位以及相关用品的归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

测试内容：

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息	车辆基本信息识别	

2	驾驶舱检查	车内是否无水泡痕迹	
		车内后视镜、座椅是否完整、无破损、功能正常	
		车内是否整洁、无异味	
		方向盘自由行程检查	
		车顶及周边内饰是否无破损、松动及裂缝和污迹	
		排档把手柄及护罩是否完好、无破损	
		储物盒是否无裂痕，配件是否无缺失	
		天窗是否移动灵活、关闭正常	
		门窗密封条是否良好、无老化	
		安全带结构是否完整、功能是否正常	
		驻车制动系统是否灵活有效	
		玻璃窗升降器、门窗工作是否正常	
3	年限法求成新率	计算公式及结果正确	

车辆基本信息为：

车型：桑塔纳（私家车）

初次登记日期：2020年6月10日

行驶里程数：38000公里

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②按要求完成作业表中的内容。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个工位不应小于 45 (5×9) 平方米； (2) 每个工位应配有举升机（有举车要求的）； (3) 每个工位应配有工作台； (4) 每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； (5) 每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市场上主流车型
	2	车辆维修手册		3	与车型配套

	3	车辆用户手册		3	与车型配套
	4	文件夹		3	
主要耗材	5	抹布		10	
	6	签字笔		10	
	7	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	5	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合礼仪规范（每项 2 分）		
安全文明操作	5	操作不规范扣 2 分/次，出现安全事故本题记 0 分		
车辆基本信息	5	不能查找扣 5 分，识别错误扣 32 分/项		
车辆防护	5	未做扣 5 分，缺项扣 1 分/项		
车内是否无水泡痕迹	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		
车内后视镜、座椅是否完整、无破损、功能正常	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
车内是否整洁、无异味	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
方向盘自由行程检查	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		
车顶及周边内饰是否无破损、松动及裂缝和污迹	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
排档把手柄及护罩是否完好、无破损	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
储物盒是否无裂痕，配件是否无缺失	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
天窗是否移动灵活、关闭正常	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
门窗密封条是否良好、无老化	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
安全带结构	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不		

是否完整、功能是否正常		正确扣 5 分		
驻车制动系统是否灵活有效	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
玻璃窗升降器、门窗工作是否正常	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
计算公式	5	计算公式不正确，扣 5 分		
计算结果	5	计算结果不正确，扣 5 分		
总分	100			
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

作业表：

序号	操作项目	记录（车辆外观状态进行缺陷描述）			
说明	记录车体状态进行缺陷描述如下	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 50px; text-align: center;">是</td> <td style="width: 50px; text-align: center;">否</td> </tr> </table>		是	否
是	否				
1	车辆基本信息识别	VIN: 车辆型号:			
2	车内是否无水泡痕迹				
3	车内后视镜、座椅是否完整、无破损、功能正常				
4	车内是否整洁、无异味				
5	方向盘自由行程状态是否正常				
6	车顶及周边内饰是否无破损、松动及裂缝和污迹				
7	排档把手柄及护罩是否完好、无破损				
8	储物盒是否无裂痕，配件是否无缺失				
9	天窗是否移动灵活、关闭正常				
10	门窗密封条是否良好、无老化				
11	安全带结构是否完整、功能是否正常				
12	驻车制动系统是否灵活有效				
13	玻璃窗升降器、门窗工作是否正常				
14	计算公式正确				
15	计算结果正确				
总结：依据检查结果对车辆外观状态进行评价，并用年限法计算该车成新率。					

5. 试题编号：5-1-5

(1) 任务描述

考生凭借目测及借助举升机进行二手车底盘检查和技术状况评价，并将相应考试内容记录在作业表中，包括车辆基本信息识别、底盘检查（详情见测试内容表中的考核点）。操作过程中按要求做好车辆防护，操作完毕后，车辆钥匙、车辆门窗等车辆状态复位以及相关用品的归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

测试内容：

考核点	考核内容	备注
车辆信息	车辆基本信息识别	
底盘检查	发动机油底壳是否无渗漏	
	变速箱体是否无渗漏	
	转向节臂球销是否无松动	
	三角臂球销是否无松动	
	驱动轴是否无松框、防尘罩是否破损	
	减震器是否无渗漏	
	减震弹簧是否无损坏	
	排气管及消音器是否无松动	

注意事项：

- ①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；
- ②车辆举升时正确操作举升机；
- ③按要求完成作业表中的内容。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个工位不应小于 45 (5×9) 平方米； (2) 每个工位应配有举升机（有举车要求的）； (3) 每个工位应配有工作台； (4) 每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； (5) 每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	1	轿车		3	市场上主流车型
	2	车辆维修手册		3	与车型配套
	3	车辆用户手册		3	与车型配套
	4	文件夹		3	
主要耗材	5	抹布		10	
	6	签字笔		10	
	7	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	5	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合礼仪规范（每项 2 分）		
安全文明操作	10	操作不规范扣 2 分/次，出现安全事故本题记 0 分		
车辆基本信息	5	不能查找扣 5 分，识别错误扣 2 分/项		
举升机操作	10	未按规定操作扣 10 分		
发动机油底壳是否无渗漏	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 5 分		
变速箱体是否无渗漏	10	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
转向节臂球销是否无松动	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 5 分		
三角臂球销是否无松动	10	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
驱动轴是否无松框、防尘罩是否破损	10	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
减震器是否无渗漏	10	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
减震弹簧是否无损坏	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
排气管及消音器是否无松动	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
总分	100			
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

作业表：

序号	操作项目	记录（车辆外观状态进行缺陷描述）	
说明	记录车体状态进行缺陷描述如下	是	否
1	车辆基本信息识别	VIN: 车辆型号:	
2	发动机油底壳是否无渗漏		
3	变速箱体是否无渗漏		
4	转向节臂球销是否无松动		
5	三角臂球销是否无松动		
6	驱动轴是否无松框、防尘罩是否破损		
7	减震器是否无渗漏		
8	减震弹簧是否无损坏		
9	排气管及消音器是否无松动		
总结：依据检查结果对车辆外观状态进行评价			

项目二 二手车评估

6. 试题编号：5-2-1

(1) 任务描述

考生根据所给车辆及相关资料信息及所给车辆的其他信息（使用年限），对车辆进行综合评定，用现行市价法计算车辆价格、写出计算过程及计算结果（详情见测试内容表中的考核点），并将相应考试内容记录在作业表中。

测试内容：

序号	考核点	考核内容	备注
1	现行市价法公式	现行市价法的计算公式	
2	现行市价法公式	现行市价法计算过程	
3	评估结果	计算结果	

2020年8月，海南省海口市李先生有一辆一汽海马产的“福美来AT”家用轿车欲转让，委托海口某二手车鉴定评估机构对该车进行评估。

二手车鉴定评估机构首先对该车的基本情况进行了了解：该车2018年产、行驶里程8万km、正常保养、无重大事故纪录，经电脑检测无故障、车况良好。

该车为海南本地生产，在海口及海南的市场保有量较高，在二手车市场的交易量也比较大，适合运用现行市价法进行评估。评估机构接受委托后立即对海口的二手车市场进行了调查，选取了三宗交易作为评估参照。

1) 参照汽车一：“福美来AT”轿车，2018年产、行驶里程9万km、无重大事故纪录、车况良好，成交时间是在2020年7月，成交价格6.2万元。

2) 参照汽车二：“福美来AT”轿车，2018年产、行驶里程7万km、无重大事故纪录，车况良好，成交时间是在2020年6月，成交价格6.8万元。

3) 参照汽车三：“福美来AT”轿车，2018年产、行驶里程12万km、无重大事故纪录，车况一般，成交时间是在2020年8月，成交价格5.8万元。

用现行市价法评估该车辆目前的价格。

注意事项：

①考试全过程，可以使用计算器；

②不允许使用手机代替计算器。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个学生一张桌子； (2) 每个学生配有计算器； (3) 每个学生配有草稿纸。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

主要工具	1	计算器		10	
	2	草稿纸	A4	10	
	3	签字笔		10	
	4	记录夹		10	
	5	二手车及相关资料		1	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
现行市价法公式	40	现行市价法的公式，不正确扣 20 分		
现行市价法公式	40	现行市价法的计算过程		
评估结果	20	计算过程正确，计算结果错误扣 15 分		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

作业表：

一、计算公式	
1) 现行市价法公式	
二、计算过程及结果	

7. 试题编号：5-2-2

(1) 任务描述

考生根据所给车辆及相关资料信息及所给车辆的其他信息（使用年限），用现行市价法计算车辆价格、写出计算过程及计算结果（详情见测试内容表中的考核点），并将相应考试内容记录在作业表中。

测试内容：

序号	考核点	考核内容	备注
1	现行市价法公式	现行市价法的计算公式	
2	现行市价法公式	现行市价法计算过程	
3	评估结果	计算结果	

2019年5月，湖南省金鹰二手车评估公司对在对某辆上海大众帕萨特汽车进行评估时，选择了三个近期成交的与被评估车辆类别、结构基本相同，经济技术参数相近的车辆作参照物。

成新率的差异

1)A车与被评估车辆由于成新率的差异所产生的差额为

$$50000 \text{ 元} \times (70\% - 60\%) = 5000 \text{ 元}$$

2)B车与被评估车辆由于成新率的差异所产生的差额为

$$65000 \text{ 元} \times (70\% - 75\%) = -3250 \text{ 元}$$

3)C车与被评估车辆由于成新率的差异所产生的差额为

$$40000 \text{ 元} \times (70\% - 55\%) = 6000 \text{ 元}$$

根据被评估车辆与参照物之间差异的量化结果，用现行市价法计算车辆的评估值。

注意事项：

①考试全过程，可以使用计算器；

②不允许使用手机代替计算器。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个学生一张桌子； (2) 每个学生配有计算器； (3) 每个学生配有草稿纸。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

主要工具	1	计算器		10	
	2	草稿纸	A4	10	
	3	签字笔		10	
	4	记录夹		10	
	5	二手车及相关资料		1	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
现行市价法公式	40	现行市价法的公式，不正确扣 20 分		
现行市价法公式	40	现行市价法的计算过程		
评估结果	20	计算过程正确，计算结果错误扣 15 分		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

作业表：

一、计算公式	
1) 现行市价法公式	
二、计算过程及结果	

8. 试题编号：5-2-3

(1) 任务描述

考生根据所给车辆及相关资料信息及所给车辆的其他信息（使用年限），用现行市价法计算车辆价格、写出计算过程及计算结果（详情见测试内容表中的考核点），并将相应考试内容记录在作业表中。

测试内容：

序号	考核点	考核内容	备注
1	现行市价法公式	现行市价法的计算公式	
2	现行市价法公式	现行市价法计算过程	
3	评估结果	计算结果	

某夏利 TJ7100 型出租车，初次登记日为 2018 年 5 月，行驶 5 万公里，该市出租车使用年限为 8 年，试运用现行市价法——直接比较法进行评估。

在 2020 年 8 月至 2022 年底之间，该车所在城市的出租车进行大规模更新，大批夏利汽车被淘汰出租车市场，同类型，入户时间相近，使用状况相近的车辆在二手车交易市场，故有可选择的参照物。

选择的参照物分别为三辆 2018 年初次登记上牌的市场价分别为 15000 元、15500 元、16000 元的夏利 TJ7100 车，其使用年限相同均为 8 年，使用性质相同均为出租车，配置完全一样，用现行市价法计算车辆的评估值。

注意事项：

- ①考试全过程，可以使用计算器；
- ②不允许使用手机代替计算器。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个学生一张桌子； (2) 每个学生配有计算器； (3) 每个学生配有草稿纸。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要工具	1	计算器		10	
	2	草稿纸	A4	10	
	3	签字笔		10	
	4	记录夹		10	

	5	二手车及相关资料		1	
--	---	----------	--	---	--

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
现行市价法公式	40	现行市价法的公式，不正确扣 20 分		
现行市价法公式	40	现行市价法的计算过程		
评估结果	20	计算过程正确，计算结果错误扣 15 分		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

作业表：

一、计算公式	
1) 现行市价法公式	
二、计算过程及结果	

9. 试题编号：5-2-4

(1) 任务描述

考生根据所给车辆及相关资料信息及结合所给车辆的其他信息（含参照车辆信息），用现行市价法计算车辆价格，写出计算过程及计算结果（详情见下述测试内容），并将相应考

试内容记录在作业表中。

测试内容：

序号	考核点	考核内容	备注
1	现行市价法公式	现行市价法的计算公式	
2	现行市价法公式	现行市价法计算过程	
3	评估结果	计算结果	

某评估人员在用现行市价法对某捷达轿车进行价值评估时，收集了两辆参照车辆的技术经济参数。

序号	技术经济参数	参照车辆 I	参照车辆 II	被评估二手车
1	车辆型号	捷达 FV7160GIX	捷达 FV7160CIX	捷达 FV7160GIX
2	销售条件	公开市场	公开市场	公开市场
3	交易时间	2021 年 2 月	2021 年 7 月	2021 年 8 月
4	使用年限	15 年	15 年	15 年
5	初次登记日期	2018 年 6 月	2018 年 10 月	2018 年 10 月
6	已使用时间	3 年 8 个月	3 年 9 个月	3 年 6 个月
7	成新率	50%	48%	53%
8	交易数量	1	1	1
9	付款方式	现款	现款	现款
10	地点	北京	北京	北京
11	物价指数	1	1. 01	1. 01
12	价格	55000 元	53000 元	待求评估值

注意事项：

①考试全过程，可以使用计算器；

②不允许使用手机代替计算器。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个学生一张桌子; (2) 每个学生配有计算器; (3) 每个学生配有草稿纸。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要工具	1	计算器		10	
	2	草稿纸	A4	10	
	3	签字笔		10	
	4	记录夹		10	
	5	二手车及相关资料		1	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
现行市价法公式	40	现行市价法的公式，不正确扣 20 分		
现行市价法公式	40	现行市价法的计算过程		
评估结果	20	计算过程正确，计算结果错误扣 15 分		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

作业表：

一、计算公式	
1) 现行市价法公式	
二、计算过程及结果	

10. 试题编号：5-2-5

(1) 任务描述

考生根据所给车辆及相关资料信息及所给车辆的其他信息（使用年限），用现行市价法计算车辆价格，写出计算过程及计算结果（详情见下述测试内容），并将相应考试内容记录在作业表中。

测试内容：（考试以当天的实车为准）

序号	考核点	考核内容	备注
1	现行市价法公式	现行市价法的计算公式	
2	现行市价法公式	现行市价法计算过程	
3	评估结果	计算结果	

某评估人员在用现行市价法对某桑塔纳轿车进行价值评估时，收集了两辆参照车辆的技术经济参数。请试用现行市价法对该车进行评估。

序号	技术参数	参照车型 1	参照车型 2	被评估车型
1	车辆型号	高尔夫 2019 款 280TSI DSG 豪华型 国 VI	高尔夫 2019 款 280TSI DSG 舒适型 国 VI	高尔夫 2019 款 280TSI DSG 豪华型 国 V
2	销售条件	公开市场	公开市场	公开市场
3	交易时间	2021 年 8 月	2021 年 10 月	2021 年 12 月
4	使用年限	15	15	15
5	初次登记时间	2019 年 11 月	2019 年 10 月	2019 年 10 月
6	已使用时间	21 个月	24 个月	25 个月
7	成新率	72%	70%	68%
8	交易数量	1	1	1
9	付款方式	现金	现金	现金
10	交易地点	长沙	长沙	长沙
11	物价指数	1	0.97	0.98
12	价格/万元	9.18	8.88	求评估值

注意事项：

- 1、考试全过程，可以使用计算器；
- 2、不允许使用手机代替计算器。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	(1) 每个学生一张桌子； (2) 每个学生配有计算器； (3) 每个学生配有草稿纸。

主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要工具	1	计算器		10	
	2	草稿纸	A4	10	
	3	签字笔		10	
	4	记录夹		10	
	5	二手车及相关资料		1	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
现行市价法公式	40	现行市价法的公式，不正确扣 20 分		
现行市价法公式	40	现行市价法的计算过程		
评估结果	20	计算过程正确，计算结果错误扣 15 分		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

作业表：

一、计算公式	
1) 现行市价法公式	
二、计算过程及结果	

三、专业拓展技能

模块一 汽车营销策划

项目一 产品促销策划

1. 试题编号：6-1-1

(1) 任务描述

策划方案：

策划背景	2021年，娄底市整体经济水平达到了中等。随着经济越来越发达，人民的消费水平逐渐提高。为了提高现代汽车在娄底地区的知名度，进一步提高在娄底地区的销售量，开展10月国庆节车展活动。
策划书内容	封面；前言；目录；概要提示；环境分析；机会分析；营销目标；战略及行动方案；营销成本；行动方案控制；结束语和附录。（详细内容见营销策划书）
策划目的	①提高现代汽车在娄底地区的销量，打响新款汽车“全新途胜”的名气度，进一步的提高现代汽车在娄底地区人民心目中前沿，潮流，时尚的想法。 ②最大限度的提高人流量、提升人气、扩大4S店的销售业绩； ③唤起客户购买的欲望和动机。

测试内容：

考生利用所学的知识、技能和积累的经验，结合给定的产品促销策划方案，在考试时，现场将策划内容制成PPT，当面向评委汇报策划，并且正面回答评委针对汇报内容所提出的问题。

序号	考核点	考试内容	备注
1	活动背景分析	能够较准确的进行企业背景信息分析、营销环境分析、产品分析以及消费者分析。	
2	活动策划目的	明确活动目的，做到有的放矢。如活动目的是处理库存产品、提高销售业绩、还是4S店自店宣传推广。	
3	活动对象及主题	明确促销的主要目标对象以及促销的次要目标对象。活动主题是否鲜明，是否具有吸引力。	
4	活动流程及组织	活动流程至少包括前期准备、活动预热、活动细则、活动时间地点、意外防范等内容。活动组织包括人员安排、物资准备、现场管理和控制等内容。	
5	预算及效果评估	对汽车促销活动的费用投入和产出作出预算。预测这次活动会达到什么样的效果。	

注意事项：

①本考试分两时段，第一时段为考生将给定的策划方案制作成PPT阶段，考场提供多媒体设备，包括电脑、投影仪、汇报所需话筒和遥控激光笔。考生将给定的策划方案用电脑制

作成 PPT，该阶段配时 60 分钟，考生必须在规定时间内完成 PPT 的制作。第二时段为考生答辩阶段（共 15 分钟），考生借助自己做的 PPT 向评委汇报策划内容（10 分钟），考生回答评委提问（5 分钟）。

②考生只允许携带考试相关证件进入考场。在熟悉考题背景后考生需从活动背景分析、活动策划目的、活动对象及主题、活动流程及组织、预算及效果评估 5 个方面作答。

③考生可选择多种表现形式制作 PPT，如流程图、思维导图、配图文字、纯文字，但是 PPT 制作的美观度不作为评分要素。

④学生完成 PPT 制作和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1)多媒体教室一间； (2)办公桌两张、办公椅五把。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	电脑		1	
主要耗材	2	投影仪		1	
	3	话筒		3	
	4	遥控激光笔		2	

（3）考核时量：75 分钟

（4）评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
PPT 制作	30	PPT 制作思路清晰（5 分）；体现出完整的策划内容（5 分）；图片文字逻辑性强（5 分）；制作过程较好融入互联网+的思维（5 分）；电脑操作熟练（5 分）；在规定时间内完成 PPT 制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合 PPT 分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成策划的汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（5 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。		
应变能力	9	有压力状况下思维反应敏捷（3 分）；情绪稳定（3 分）；考虑问题周到（3 分）。		
创新意识	6	创新的思维方式（3 分）；处理问题的创造性方法（3 分）。		

		分)。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大失误与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

2. 试题编号：6-1-2

（1）任务描述

策划方案书：

策划背景	哈弗是长城 2013 年独立的自主品牌，自品牌独立以来，创造了良好的口碑。为国产自主品牌树立了一个标杆。双十一购物节在近年来势头猛进，不仅成为各大商家的销售旺季，也成为了消费群体的购买旺季。所以长沙哈弗展厅抓住此机遇，积极开展“双十一购车狂欢”活动，联合厂家在店内进行特卖。
策划书内容	封面；前言；目录；概要提示；环境分析；机会分析；营销目标；战略及行动方案；营销成本；行动方案控制；结束语和附录。（详细内容见营销策划书）
策划目的	①以特卖会的方式招揽客户，提升 11 月份的销量； ②最大限度的提高人流量、提升人气、扩大 4S 店的销售业绩； ③唤起客户购买的欲望和动机。

测试内容：

考生利用所学的知识、技能和积累的经验，结合给定的产品促销策划方案，在考试时，现场将策划内容制成 PPT，当面向评委汇报策划，并且正面回答评委针对汇报内容所提出的问题。

序号	考核点	考试内容	备注
1	活动背景分析	能够较准确的进行企业背景信息分析、营销环境分析、产品分析以及消费者分析。	
2	活动策划目的	明确活动目的，做到有的放矢。如活动目的是处理库存产品、提高销售业绩、还是 4S 店自店宣传推广。	
3	活动对象及主题	明确促销的主要目标对象以及促销的次要目标对象。活动主题是否鲜明，是否具有吸引力。	
4	活动流程及组织	活动流程至少包括前期准备、活动预热、活动细则、活动时间地点、意外防范等内容。活动组织包括人员安排、物资准备、现场管理和控制等内容。	
5	预算及效果评估	对汽车促销活动的费用投入和产出作出预算。预测这次活动会达到什么样的效果。	

注意事项：

①本考试分两时段，第一时段为考生将给定的策划方案制作成 PPT 阶段，考场提供多媒体设备，包括电脑、投影仪、汇报所需话筒和遥控激光笔。考生将给定的策划方案用电脑制

作成 PPT，该阶段配时 60 分钟，考生必须在规定时间内完成 PPT 的制作。第二时段为考生答辩阶段（共 15 分钟），考生借助自己做的 PPT 向评委汇报策划内容（10 分钟），考生回答评委提问（5 分钟）。

②考生只允许携带考试相关证件进入考场。在熟悉考题背景后考生需从活动背景分析、活动策划目的、活动对象及主题、活动流程及组织、预算及效果评估 5 个方面作答。

③考生可选择多种表现形式制作 PPT，如流程图、思维导图、配图文字、纯文字，但是 PPT 制作的美观度不作为评分要素。

④学生完成 PPT 制作和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1)多媒体教室一间； (2)办公桌两张、办公椅五把。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	电脑		1	
主要耗材	2	投影仪		1	
	3	话筒		3	
	4	遥控激光笔		2	

（3）考核时量：75 分钟

（4）评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
PPT 制作	30	PPT 制作思路清晰（5 分）；体现出完整的策划内容（5 分）；图片文字逻辑性强（5 分）；制作过程较好融入互联网+的思维（5 分）；电脑操作熟练（5 分）；在规定时间内完成 PPT 制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合 PPT 分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成策划的汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（5 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。		
应变能力	9	有压力状况下思维反应敏捷（3 分）；情绪稳定（3 分），考虑问题周到（3 分）。		
创新意识	6	创新的思维方式（3 分）；处理问题的创造性方法（3 分）。		

		分)。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大失误与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

项目二 品牌推广策划

3. 试题编号：6-2-1

(1) 任务描述

策划方案书：

策划背景	通过 4s 店的销售顾问了解到，客户从进店开始到走完整个接待流程没有进行试乘试驾成交率会减少 50%，由此可见“试乘试驾”已成为影响消费者购车的重要因素。
策划书内容	封面；前言；目录；概要提示；环境分析；机会分析；营销目标；战略及行动方案；营销成本；行动方案控制；结束语和附录。（详细内容见营销策划书）
策划目的	①让客户在试驾过程中充分体验一汽大众车辆的操控、舒适及稳定性 ②通过试驾活动促进销量，提高一汽大众品牌知名度 ③通过优惠促销方式吸引客户购车；让客户享受试驾的乐趣 ④注重广告的宣传，形成与竞争对手的差异化营销，推广方案可执行性强。

测试内容：

考生利用所学的知识、技能和积累的经验，结合给定的品牌推广策划方案，在考试时，现场将策划内容制作成 PPT，当面向评委汇报，并且正面回答评委针对汇报内容所提出的问题。

序号	考核点	考试内容	备注
1	品牌分析	能够较准确分析并归纳企业背景信息，突出品牌优势。	
2	环境分析	能运用 SWOT 分析法分析企业面临的优势、劣势、机会、威胁。	
3	消费者分析	熟悉品牌对应的消费群体，分析消费者购买心理及消费动机。	
4	策划方案	确定活动主题思想，提出至少三种品牌推广方案，如品牌推广形象定位、广告策略、年度活动规划等方面的系列活动安排。	
5	可行性分析	品牌推广方案是否可行？是否兼顾线上线下？是否超支？如何实施？实施后能否达到预期目标？	

注意事项：

①本考试分两时段，第一时段为考生将给定的策划方案制作成 PPT 阶段，考场提供多媒

体设备，包括电脑、投影仪、汇报所需话筒和遥控激光笔。考生将给定的策划方案用电脑制作成 PPT，该阶段配时 60 分钟，考生必须在规定时间内完成 PPT 的制作。第二时段为考生答辩阶段（共 15 分钟），考生借助自己做的 PPT 向评委汇报策划内容（10 分钟），考生回答评委提问（5 分钟）。

②考生只允许携带考试相关证件进入考场。在熟悉考题背景后考生需从活动背景分析、活动策划目的、活动对象及主题、活动流程及组织、预算及效果评估 5 个方面作答。

③考生可选择多种表现形式制作 PPT，如流程图、思维导图、配图文字、纯文字，但是 PPT 制作的美观度不作为评分要素。

④学生完成 PPT 制作和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1)多媒体教室一间； (2)办公桌两张、办公椅五把。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	电脑		1	
主要耗材	2	投影仪		1	
	3	话筒		3	
	4	遥控激光笔		2	

（3）考核时量：75 分钟

（4）评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
PPT 制作	30	PPT 制作思路清晰（5 分）；体现出完整的策划内容（5 分）；图片文字逻辑性强（5 分）；制作过程较好融入互联网+的思维（5 分）；电脑操作熟练（5 分）；在规定时间内完成 PPT 制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合 PPT 分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（5 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。		
应变能力	9	有压力状况下思维反应敏捷（3 分）；情绪稳定（3 分），		

		考虑问题周到 (3 分)。		
创新意识	6	创新的思维方式 (3 分); 处理问题的创造性方法 (3 分)。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分; 可累计扣分; 造成重大失误与财产损失的, 此项目整体计 0 分。		
总分	100	得分		

考评员 (签字):

考核时间: 年 月 日

4. 试题编号: 6-2-2

(1) 任务描述

策划方案书:

策划背景	自 1998 年奥迪品牌进军中国, 至今, 奥迪汽车在国内已经成为高档轿车第一品牌, 销量不断攀升。然而, 在激烈的市场竞争中, 总有一些小市场往往被忽略掉。针对奥迪汽车在市场上的定位, 从奥迪汽车本身出发, 到市场需求, 进行综合分析, 意在娄底地区开发出一个全新的奥迪市场。
策划书内容	封面; 前言; 目录; 概要提示; 环境分析; 机会分析; 营销目标; 战略及行动方案; 营销成本; 行动方案控制; 结束语和附录。(详细内容见营销策划书)
策划目的	①改变市场固有的常态模式, 注重创新性; ②提高奥迪汽车在娄底地区的知名度与影响力, 提高奥迪汽车在娄底地区的关注度; ③注重广告的宣传, 形成与竞争对手的差异化营销, 推广方案可执行性强。

测试内容:

考生利用所学的知识、技能和积累的经验, 结合给定的品牌推广策划方案, 在考试时, 现场将策划内容制作成 PPT, 当面向评委汇报, 并且正面回答评委针对汇报内容所提出的问题。

序号	考核点	考试内容	备注
1	品牌分析	能够较准确分析并归纳企业背景信息, 突出品牌优势。	
2	环境分析	能运用 SWOT 分析法分析企业面临的优势、劣势、机会、威胁。	
3	消费者分析	熟悉品牌对应的消费群体, 分析消费者购买心理及消费动机。	
4	策划方案	确定活动主题思想, 提出至少三种品牌推广方案, 如品牌推广形象定位、广告策略、年度活动规划等方面的系列活动安排。	
5	可行性分析	品牌推广方案是否可行? 是否兼顾线上线下? 是否超支? 如何实施? 实施后能否达到预期目标?	

注意事项:

①本考试分两时段, 第一时段为考生将给定的策划方案制作成 PPT 阶段, 考场提供多媒

体设备，包括电脑、投影仪、汇报所需话筒和遥控激光笔。考生将给定的策划方案用电脑制作成 PPT，该阶段配时 60 分钟，考生必须在规定时间内完成 PPT 的制作。第二时段为考生答辩阶段（共 15 分钟），考生借助自己做的 PPT 向评委汇报策划内容（10 分钟），考生回答评委提问（5 分钟）。

②考生只允许携带考试相关证件进入考场。在熟悉考题背景后考生需从活动背景分析、活动策划目的、活动对象及主题、活动流程及组织、预算及效果评估 5 个方面作答。

③考生可选择多种表现形式制作 PPT，如流程图、思维导图、配图文字、纯文字，但是 PPT 制作的美观度不作为评分要素。

④学生完成 PPT 制作和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1)多媒体教室一间； (2)办公桌两张、办公椅五把。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	电脑		1	
主要耗材	2	投影仪		1	
	3	话筒		3	
	4	遥控激光笔		2	

（3）考核时量：75 分钟

（4）评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
PPT 制作	30	PPT 制作思路清晰（5 分）；体现出完整的策划内容（5 分）；图片文字逻辑性强（5 分）；制作过程较好融入互联网+的思维（5 分）；电脑操作熟练（5 分）；在规定时间内完成 PPT 制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合 PPT 分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（5 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。		
应变能力	9	有压力状况下思维反应敏捷（3 分）；情绪稳定（3 分），		

		考虑问题周到 (3分)。		
创新意识	6	创新的思维方式 (3分); 处理问题的创造性方法 (3分)。		
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分; 可累计扣分; 造成重大失误与财产损失的, 此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员 (签字):

考核时间: 年 月 日

模块二 汽车配件管理

项目一 汽车配件仓储管理

1. 试题编号： 7-1-1

(1) 任务描述

李新是爱民 4s 店的新进配件库管员，在完成一段时间的学习后，李新需要完成一次简单的考核。

内容一：要求扮演库管员李新完成 A、B 货架配件的识别以及配件知识问答两部分的内容，其中配件识别以填写配件名称答卷的形式进行，查看配件过程中不得移动配件所在货位；配件知识问答考查货架上 5 个配件的功用，以答卷的方式进行，答卷前需要将指定配件摆放到推车上，推到考评员面前。

内容二：要求扮演库管员李新完成配件摆放的工作任务。

需要调整的配件放在现场的两个货架上，分为 A、B，都为常见的四梯货架。A、B 货架各设有 16 个货位，货位号已标明。其中 A 货架用来摆放 16 个常用件（含油辅料），相同类型配件位于同一层；B 货架用来摆放 16 个非常用件（每个系统各 4 个），B 货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

安全带	火花塞	雨刮片	起动机
雨刮器电机	燃油滤清器	油箱盖	空调滤清器
节气门清洗剂	自动变速箱油	底盘装甲保护剂	ABS 液压单元
油底壳	制动器清洗剂	防冻液	玻璃水

B 货架

爆震传感器	冷媒	机油滤清器	外部车门把手
离合器盖	制动卡钳	汽缸垫	空气滤清器
翼子板	发电机	刹车片	节温器
机油	液力变矩器	空调压缩机	进气歧管

测试过程要体现过程规范与摆放规范，具体考核点如下表所示。

考核项目	考核点	备注
(一) 过程规范	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋	
	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落	

	动作干净利落，身体姿态自然	
(二) 摆放规范	按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将摆放错误的配件调整到正确的货架和货位上	
	要求配件所在货架、层级和分类正确	
	同一层级，同一纵列配件摆放整齐	
	不同货架间的配件移动需借助现场推车	
(三) 配件识别	准确识别配件，填写配件名称，描述配件作用	

注意事项：

- ① 整个过程中文明作业，操作规范；
- ② 考试结束后，注意用具归位，保持现场环境整洁。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备4S店配件管理功能的模拟实训场地或在4S店现场考核 (1)每个工位不应小于16(4×4)平方米； (2)A、B货架间距离不得小于0.5m； (3)配备工作台； (4)计时器1个。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各16种，每种一件
主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于1.5m
	3	配件推车		1	
	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	抹布		若干	
	7	签字笔		若干	
	8	记录夹		若干	

(3) 考核时量

测试时间：60分钟

(4) 评价标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
过程规范	8	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。(每		

		项 2 分)			
	8	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落。(每项 4 分)			
摆放规范	32	按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将摆放错误的配件调整到正确的货架和货位上。要求配件所在货架、层级和分类正确。 (错一个扣 1 分)			
		A 货架			
		刹车片	火花塞	雨刮片	汽缸垫
		机油滤清器	燃油滤清器	空气滤清器	空调滤清器
		节气门清洗剂	制动器清洗剂	底盘装甲保护剂	冷媒
		机油	自动变速箱油	防冻液	玻璃水
		B 货架			
		爆震传感器	ABS 液压单元	雨刮器电机	车门外把手
		节温器	制动卡钳	起动机	油箱盖
		进气歧管	离合器盖	发电机	安全带
		油底壳	液力变矩器	空调压缩机	翼子板
	15	同一层级，同一纵列配件摆放整齐。(行、列各 5 分)			
配件认知	32	配件名称填写正确，字迹清晰工整，(错一个扣 1 分)			
6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。			
总分	100	得分			

考评员(签字):

考核时间: 年 月 日

2. 试题编号: 7-1-2

(1) 任务描述

李新是爱民 4s 店的新进配件库管员，在完成一段时间的学习后，李新需要完成一次简单的考核。

内容一：要求扮演库管员李新完成 A、B 货架配件的识别以及配件知识问答两部分的内容，其中配件识别以填写配件名称答卷的形式进行，查看配件过程中不得移动配件所在货位；配件知识问答考查货架上 5 个配件的功用，以答卷的方式进行，答卷前需要将指定配件摆放到推车上，推到考评员面前。

内容二：要求扮演库管员李新完成配件摆放的工作任务。

需要调整的配件放在现场的两个货架上，分为 A、B，都为常见的四梯货架。A、B 货架

各设有 16 个货位，货位号已标明。其中 A 货架用来摆放 16 个常用件（含油辅料），相同类型配件位于同一层；B 货架用来摆放 16 个非常用件（每个系统各 4 个），B 货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

爆震传感器	火花塞	起动机	汽缸垫
离合器片	燃油滤清器	油箱盖	空调滤清器
凸轮轴	制动器清洗剂	底盘装甲保护剂	车门外把手
前门限位器	自动变速箱油	防冻液	玻璃水

B 货架

刹车片	冷凝器总成	刮水器开关	冷媒
节温器	制动卡钳	雨刮片	空气滤清器
节气门清洗剂	机油滤清器	发电机	机油
汽缸盖	自动变速器阀体	ABS 液压单元	翼子板衬垫

测试过程要体现过程规范与摆放规范，具体考核点如下表所示。

考核项目	考核点	备注
(一) 过程规范	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋	
	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落	
	动作干净利落，身体姿态自然	
(二) 摆放规范	按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将摆放错误的配件调整到正确的货架和货位上	
	要求配件所在货架、层级和分类正确	
	同一层级，同一纵列配件摆放整齐	
	不同货架间的配件移动需借助现场推车	
(三) 配件识别	准确识别配件，填写配件名称，描述配件作用	

注意事项：

- ① 整个过程中文明作业，操作规范；
- ② 考试结束后，注意用具归位，保持现场环境整洁。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店配件管理功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1) 每个工位不应小于 16 (4×4) 平方米； (2) A、B 货架间距离不得小于 0.5m；

	(3)配备工作台； (4)计时器 1 个。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各 16 种，每种一件
主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于 1.5m
	3	配件推车		1	
	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	抹布		若干	
	7	签字笔		若干	
	8	记录夹		若干	

(3) 考核时量

测试时间：60 分钟

(4) 评价标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分	
过程规范	8	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。（每项 2 分）			
	8	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落。（每项 4 分）			
摆放规范	32	按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将摆放错误的配件调整到正确的货架和货位上。要求配件所在货架、层级和分类正确。 (错一个扣 1 分)			
		A 货架			
		刹车片	火花塞	雨刮片	汽缸垫
		机油滤清器	燃油滤清器	空气滤清器	空调滤清器
		节气门清洗剂	制动器清洗剂	底盘装甲保护剂	冷媒
		机油	自动变速箱油	防冻液	玻璃水
		B 货架			
		爆震传感器	ABS 液压单元	刮水器开关	车门外把手
		节温器	制动卡钳	起动机	油箱盖
		凸轮轴	离合器片	发电机	前门限位器
汽缸盖	自动变速器阀体	冷凝器总成	翼子板衬垫		
	15	同一层级，同一纵列配件摆放整齐。（行、列各 5 分）			
配件认知	32	配件名称填写正确，字迹清晰工整，（错一个扣 1 分）			

6S 管理	5	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日