



东莞市汽车技术学校
DONGGUAN AUTO TECHNOLOGY SCHOOL

中等职业教育 “双精准” 示范专业建设
(汽车服务与营销专业)

2 门基于行动导向的课程标准

东莞市汽车技术学校

2021 年 2 月 20 日

基于行动导向的课程标准之《汽车售后服务接待》

一、制定课程标准的依据和思路

本课程内容以岗位能力为依据，以对汽车售后服务接待岗位进行任务和职业能力分析，基于行动导向教学法，以工作流程为主线，以岗位核心能力为内容，确定了本课程的工作项目和任务内容。通过模拟工作情景，设计相关典型任务，引起学生对知识的渴求，让学生带着问题去学习、思考。为了完成相关任务，学生必须在老师的指导下学习相关知识，每一个学习模块需按老师要求完成学习任务，老师根据学生的完成情况进行阶段性的评分，期末进行总评，提高学生学习积极性的同时促使学生能更好的掌握和运用相关知识。

二、课程目标

通过行动导向的项目教学活动，在老师指导和学生自主学习的前提下，实现以下三维教学目标：

（一）知识目标

了解汽车售后服务顾问岗位的工作环境；了解汽车 4S 店或汽车售后企业组织结构，了解各部门的功用及工作程序；了解汽车售后服务收费知识；了解汽车质量担保知识，掌握汽车零配件知识；掌握日常汽车维护与修理知识；熟悉汽车常见故障现象及产生的原因；掌握汽车构造及原理知识；掌握售后服务接待工作流程等。

（二）能力目标

能对各种类型顾客进行准确需求分析，具备与客户交流沟通能力，能熟练运用礼仪规范进行售后服务接待，提高顾客满意度；能够向客户咨询车况，查询车辆技术档案，初步评定车辆售后技术状况；能应对客户的查询或投诉，具有较强的口头与书面表达能力，沟通协调能力；能与客户建立良好持久的关系，具备严肃、认真的工作态度和良好的服务意识；能够进行车辆售后服务预约；具备良好的沟通及人际交往能力，能够完成售后车辆用户的登记和接待工作；能够完成用户车辆的初

步故障诊断工作，能够与客户达成售后协议（任务委托书）；能在车辆售后后进行电话服务跟踪，并做好收集信息和反馈工作；具备良好的组织协调能力，能够向售后技术传达客户的想法，描述车辆的故障形态，分配售后工作任务；能圆满完成面向客户的交车工作，并向客户解释售后的相关内容，使客户满意；能够完成用户档案的建立、完善等工作；能够正确处理投诉客户的抱怨意见，达成使客户满意的处理意见。

（三）素质目标

具有良好的情绪控制能力，乐于与人相处，具有主动、热情、耐心的态度，善于聆听客户的需求，耐心回答客户提出的问题，设身处地地理解客户的期望与需求，最大限度地与客户达成共识；能够对自己的沟通能力感到自豪，善于记住客户的名字，做到微笑是自然流露的；随时注意自身形象；做到随时记录客户的问题。具有团队协作精神、良好的心理素质，能应对客户的抱怨与投诉，具备吃苦耐劳的劳动精神，追求精益求精的工匠精神，具有符合新时代技能人才要求的职业素养。

三、课程内容与要求

(一) 课程内容与学时安排

| 序号 | 项目 | 模块/章节 | 教学时数 | |
|-------------------|-----|---------------|------|----|
| | | | 理实一体 | 小计 |
| 模块一 (行业概况) | 项目一 | 汽车售后行业概况 | 2 | 4 |
| | 项目二 | 特约经销商概况 | 2 | |
| 模块二 (汽车售后服务认知) | 项目一 | 认识汽车售后服务接待 | 2 | 12 |
| | 项目二 | 汽车售后服务素养 | 6 | |
| | 项目三 | 售后保养基本知识 | 4 | |
| 模块三 (汽车售后服务流程) | 项目一 | 预约服务 | 2 | 22 |
| | 项目二 | 客户接待 | 2 | |
| | 项目三 | 保养车辆接待问诊 | 2 | |
| | 项目四 | 维修车辆接待问诊 | 2 | |
| | 项目五 | 工单制定 | 2 | |
| | 项目六 | 保养作业 | 2 | |
| | 项目七 | 维修作业 | 2 | |
| | 项目八 | 交车管理 | 2 | |
| | 项目九 | 跟踪回访 | 2 | |
| | 项目十 | 保养维修信息管理与网络管理 | 4 | |
| 模块四 | 项目一 | 客户服务体系概述 | 1 | 10 |

| | | | | |
|-----------------------|--------------------|---------------|---|--|
| (客户满意管理) | 项目二 | 提高客户满意度的流程 | 2 | |
| | 项目三 | FFV 对客户满意度的影响 | 2 | |
| | 项目四 | 提高客户体验与客户满意度 | 2 | |
| | 项目五 | 提高服务意识与客户满意度 | 2 | |
| | 项目六 | 客户关怀与衍生服务 | 1 | |
| | 项目一 | 汽车生产企业的售后服务组织 | 2 | |
| 项目二 | 汽车生产企业对特约经销商的管理与支持 | 4 | | |
| 模块五 (汽车生产企业与特约经销商) | | | | |

(二) 以第三模块教学活动为例的教学设计

| 序号 | 项目 | 教学目标 | 学习与训练内容 | 学时 | 教学方法 | 教学环境 |
|-----------------------|-------------|---|---|----|----------------------|------------------|
| 模块三 汽车售后服务接待流程 | | | | | | |
| 项目一 | 服务流程之预约服务 | 1、掌握预约服务的流程及推荐话术； 2、规范模拟电话预约流程； 3、具备规范的礼仪礼貌，良好的沟通表达能力。 | 1、了解预约的好处； 2、了解预约工作流程及要素； 3、熟悉《预约登记表》的填写； 4、能够完成电话预约与接听技能演练。 | 2 | 1、情境教学法 2、行动导向教学法 | 智慧教室 理实一体化实训室 |
| 项目二 | 服务流程之客户接待 | 1、掌握迎宾接待的流程及推荐话术； 2、规范模拟迎宾接待流程； 3、具备规范的礼仪礼貌、良好的沟通表达能力； | 1、了解客户接待的流程要素； 2、掌握沟通的方法与技巧； 3、掌握售后接待人员仪表要求 4、掌握接待常用语言与动作； 5、正确填写《接车问诊单》； | 2 | 1、情境教学法 2、行动导向教学法 | 智慧教室 理实一体化实训室 |
| 项目三 | 服务流程之车辆保养接待 | 1、了解车辆内部功能键的操作检查方法； 2、掌握保养类客户接待与环车检查内容。 3、掌握《接车问诊单》的规范书写技能； | 1、车内认知内容； 2、车内功能按键的认识； 3、环车检查流程； 4、熟练安装车内防护用品； 5、处理客户异议，提供方案； | 2 | 1、情境教学法 2、行动导向教学法 | 智慧教室 理实一体化实训室 |
| 项目四 | 服务流程之车辆维修接待 | 1、掌握维修类客户接待内容及流程； 2、初步掌握解答客户疑议问题并给出专业的车养维护建议和用车建议； | 1、掌握维修类车辆内饰检查内容与流程； 2、掌握维修车辆接待与问诊技巧方法； 3、能够根据客户描述的症状进行初步预判，并给出专业的维修建议； | 2 | 1、情境教学法 2、行动导向教学法 | 智慧教室 理实一体化实训室 |

| | | | | | | |
|-----|-----------|---|---|---|----------------------|------------------|
| 项目五 | 服务流程之工单制定 | 1、掌握维修工单的内容和制定流程； 2、掌握工单制定方法与技能； | 1、了解工单制定的具体内容； 2、掌握工单制定的具体流程； 3、规范填写维修工单； 4、沟通确认维修项目、费用及预交车时间； | 2 | 1、情境教学法 2、行动导向教学法 | 智慧教室 理实一体化实训室 |
| 项目六 | 服务流程之保养作业 | 1、了解保养作业流程，主要掌握发动机舱的保养操作； 2、汽车保养作业流程中服务顾问的工作职责； 3、了解常见汽车精品项目、服务项目的推荐； | 1、经销商保养作业流程； 2、常见汽车保养产品项目的推荐技巧； 3、针对客户需求推荐相应汽车产品； | 2 | 1、情境教学法 2、行动导向教学法 | 智慧教室 理实一体化实训室 |
| 项目七 | 服务流程之维修作业 | 1、了解维修作业流程； 2、汽车维修作业流程中服务顾问的工作职责； 3、了解常见汽车维修类增加项目； | 1、经销商维修作业流程； 2、常见汽车维修类增项产品的推荐技巧； 3、针对客户需求推荐相应汽车维修增项； | 2 | 1、情境教学法 2、行动导向教学法 | 智慧教室 理实一体化实训室 |
| 项目八 | 服务流程之交车管理 | 1、了解交车管理基本内容； 2、掌握交车管理基本流程； | 1、质检交车流程及推荐话术； 2、礼送客户流程及推荐话术； 3、礼送客户、人文关怀； | 2 | 1、情境教学法 2、行动导向教学法 | 智慧教室 理实一体化实训室 |
| 项目九 | 服务流程之跟踪回访 | 1、了解售后跟踪流程 2、掌握售后跟踪内容 3、了解满意客户与抱怨客户的回访区别与方法。 | 1、售后跟踪回访的意义 2、售后跟踪回访内容 3、售后跟踪回访流程 | 2 | 1、情境教学法 2、行动导向教学法 | 智慧教室 理实一体化实训室 |
| 项目十 | 保养维修信息管理 | 1、了解经销商的信息来源 2、了解经销商信息 | 1、经销商的信息整理与归档 2、经销商客户资料信 | 4 | 1、情境教学法 2、行动导 | 智慧教室 理实一 |

| | | | | | |
|------|--|--------------------------|--|------|-------|
| 网络管理 | 分类及传递方式 3、了解经销商信息管理系统 4、了解售后服务的ERP系统 | 息管理 3、经销商的售后服务ERP系统管理 | | 向教学法 | 体化实训室 |
|------|--|--------------------------|--|------|-------|

(三) 实训条件要求

| 序号 | 实训室名称 | 基本配置要求 | 场地大小 / m ² | 功能说明 |
|----|-------------|---|--------------------------|---|
| 1 | 售后接待通道实训区 | 服务咨询台一个、汽车两台、指路牌两个 | 30 m ² | 用于服务客户接车实训、完工检查实训 |
| 2 | 汽车前台业务接待实训区 | 服务咨询台一个、办公室两间、办公桌两套、办公电脑两台、办公电话两台、打印机两台 | 15m ² | 用于客户预约实训、派工作业实训、结算交车实训、客户投诉实训、售后服务管理系统操作实训、售后回访实训 |
| 3 | 综合服务实训区 | 结算收银区、二手车评估咨询服务区、金融服务区、保险理赔区 | 30 m ² | 用于结算收银实训、二手车评估咨询培训、金融服务实训、保险理赔实训 |
| 4 | 配件及精品展示实训区 | 汽车售后保养相关零配件、精品展示柜、精品、精品宣传册 | 15 m ² | 用于配件出料、领料实训、精品介绍及销售实训 |
| 5 | 洽谈及休息实训区 | 沙发茶几各两套、电视一台、网吧、水吧台 | 30 m ² | 用于客户服务实训 |

四、课程实施建议

(1) 本课程在教学过程中，要以行动导向教学法为主，体现学生的学习主动地位。要弱化教师讲解，通过学生的自主学习、讨论完成任务，教师只起指导作用。

(2) 学习任务在教学中的运用，充分调动学生对本课程的学习兴趣，从而加强学生的学习积极性。

(3) 教学过程中要强化学生实操演练，每一个流程工作内容都需学生根据情节模拟，锻炼学生对知识的运用和口头表达能力。

(4) 充分用多媒体教学手段，特别是优质的课程配套软件，让学生观看售后

服务接待流程动画，对这个接待过程有直观了解，提高教学效率。

五、课程考核与评价

目前，很多学校对学生的考核仍然采用传统终结性考核模式，即学期末进行一次闭卷考试，注重学生对概念、术语等方面知识的掌握，不能全面体现和评价学生的职业能力，这样极易造成学生平时学习松懈，期末死记硬背，考试结束，便全部知识遗忘，严重影响学生的学习态度和知识技能的掌握及能力的提升。使用什么样的考核模式和方法才能更适合现代中职生的特点，更能激发学生的学习兴趣，更能培养学生的职业能力，更能有效促进学生潜能、个性和创造性的发挥，过程性的考核评价体系完全能取代以“一卷成绩定优劣”的终结性考核模式，实践证明中职教育理实一体化课程最适合这种模式，是检验测试人才能力的一种考核方法。过程性考核以学生为主体，更关注学生个体的知识能力、素质能力和职业能力，教师作为教学活动的组织者、参与者，通过过程性的考核评价能激发学生的学习兴趣，促进学生学习的主动性，提升学生的协调能力，增强学生的自我约束力和管控能力；基于上述诸多优点本课程实施过程性考核。本课程综合成绩比例构成=平时成绩 30%+过程性考核 40%+理论成绩 30%。

（一）过程性考核内容

汽车售后服务企业工作岗位调研能力考核、预约服务职业能力考核、客户接待及环检问诊职业能力考核、汽车售后服务派单制单职业能力考核、售后增项推荐职业能力考核、售后车辆交付与结算职业能力考核、礼送客户职业能力考核、售后跟踪回访职业能力考核。

（二）过程性考核形式

过程性考核的形式多种多样，采用什么样的考核形式取决于课程内容，也取决于学生和老师，汽车售后服务接待因是岗位课程在实施教学过程中更注重实践锻炼，重在技能的培养，考核自然重在检测学生掌握职业能力的程度；考核不仅仅是

一种测试的手段，更是督促学生学习的一种方法，所以本课程要求每一个学生都单独接受考核，在实训课考试周，参与考核的全部同学将一一展示技能训练水平，同时由未考核同学和老师完成过程性评价并给出实操分数。

（三）过程性考核评价

过程性考核评价采用的是学生自评 20%、互评 20%与教师评价 60%相结合的评价方式，授课教师根据学生的实操展示表现、考核自评表及评价表给学生评价。

基于行动导向的课程标准之《汽车配件销售及管理》

一、制定课程标准的依据和思路

本课程内容以岗位能力为依据，对汽车配件管理与销售岗位进行任务和职业能力分析，基于行动导向教学法，以工作流程为主线，以岗位核心能力为内容，确定了本课程的工作项目和任务内容。通过模拟工作情景，设计相关典型任务，引起学生对知识的渴求，让学生带着问题去学习、思考。为了完成相关任务，学生必须在老师的指导下学习相关知识，每一个学习模块需按老师要求完成学习任务，老师根据学生的完成情况进行阶段性的评分，期末进行总评，提高学生学习积极性的同时促使学生能更好的掌握和运用相关知识。

二、课程目标

通过行动导向的项目教学活动，在老师指导和学生自主学习的前提下，实现以下三维教学目标：

（一）知识目标

了解汽车配件销售及管理岗位的工作环境；了解汽车售后企业组织结构，了解各部门的功用及工作程序；了解汽车汽车配件市场现状；了解汽车主要配件和常用材料，掌握汽车配件编号规则；掌握日常配件仓储管理工作流程；熟悉汽车配件的采购内容；掌握汽车汽车配件销售知识；掌握配件售后服务与配件信息管理系统的使用等。

（二）能力目标

能熟练运用礼仪规范进行配件销售服务接待，提高顾客满意度；能够向客户咨询了解汽车的更换配件名称，获得客户的车辆VIN码，进而精准找到客户所需配件；能应对客户的查询或投诉，具有较强的口头与书面表达能力，沟通协调能力；能与客户建立良好持久的关系，具备严肃、认真的工作态度和良好的服务意识；能对各种类型配件仓储管理室运作流程熟悉，具备仓储管理的必备能力；能够对配件

市场有一定的了解度；具备良好的专业知识，能够熟悉并掌握配件仓储管理室的所有配件；能够完成配件的入库、出库程序；能在仓储管理过程中，做好养护与盘点工作，确保配件的仓储质量完好；具备良好的组织协调能力，能够及时采购急件，满足客户与维修车间的需求。

（三）素质目标

具有良好的情绪控制能力，乐于与人相处，具有主动、热情、耐心的态度，善于聆听客户的需求，耐心回答客户提出的问题，设身处地地理解客户的期望与需求，最大限度地与客户达成共识；能够对自己的沟通能力感到自豪，善于记住客户的名字，做到微笑是自然流露的；随时注意自身形象；做到随时记录客户的问题。具有团队协作精神、良好的心理素质，能应对客户的抱怨与投诉，具备吃苦耐劳的劳动精神，追求精益求精的工匠精神，具有符合新时代技能人才要求的职业素养。

三、课程内容与要求

（一）课程内容与学时安排

| 序号 | 项目 | 模块/章节 | 教学时数 | |
|-------------------|-----|---------------|------|----|
| | | | 理实一体 | 小计 |
| 模块一 (汽车配件行业概况) | 项目一 | 汽车配件行业概况 | 4 | 4 |
| 模块二 (汽车配件认知) | 项目一 | 认识汽车发动机配件 | 4 | 12 |
| | 项目二 | 认识汽车底盘配件 | 4 | |
| | 项目三 | 认识汽车电气设备、车身配件 | 4 | |
| 模块三 (汽车配件仓储管理) | 项目一 | 仓储的基本概念 | 4 | 24 |
| | 项目二 | 汽车配件的入库程序 | 6 | |
| | 项目三 | 汽车配件的储存保管 | 4 | |
| | 项目 | 汽车配件的养护 | 2 | |

| | | | | |
|-----------------|-----|---------------|---|----|
| | 四 | | | |
| | 项目五 | 汽车配件的出库 | 4 | |
| | 项目六 | 汽车配件的盘点 | 4 | |
| 模块四 (汽车配件销售) | 项目一 | 汽车配件销售特点及市场细分 | 2 | 12 |
| | 项目二 | 汽车配件定价策略 | 4 | |
| | 项目三 | 汽车配件分销渠道 | 1 | |
| | 项目四 | 汽车配件销售技巧 | 2 | |
| | 项目五 | 汽车配件销售人员基本素质 | 1 | |
| | 项目六 | 汽车配件保修索赔 | 1 | |
| | 项目七 | 汽车配件客户关系管理 | 1 | |
| 模块五 (汽车配件采购) | 项目一 | 汽车配件采购认知 | 2 | 6 |
| | 项目二 | 汽车配件采购实施过程 | 4 | |

(二) 以第三模块教学活动为例的教学设计

| 序号 | 项目 | 教学目标 | 学习与训练内容 | 学时 | 教学方法 |
|---------------------|---------|--|--|----|----------------------|
| 模块三 汽车配件仓储管理 | | | | | |
| 项目一 | 仓储的基本概念 | 1、掌握仓储的概念、任务、作用； 2、掌握仓储的选址和布局规划； 3、掌握仓储的货位划分与编号； | 1、了解仓储的概念、任务、作用 2、根据要求设计仓储的布局图 3、熟悉仓储的工具 4、能够完成仓储的货位划分和编号 | 4 | 1、情境教学法 2、行动导向教学法 |

| | | | | | |
|-----|-----------|---|--|---|----------------------|
| 项目二 | 汽车配件的入库程序 | 1、掌握配件接运的流程及推荐话术； 2、掌握配件入库验收的要求； 3、掌握配件入库验收的差错处理； | 1、了解配件接待的流程要素 2、掌握沟通的方法与技巧 3、能够完成汽车配件的入库验收 | 6 | 1、情境教学法 2、行动导向教学法 |
| 项目三 | 汽车配件的储存保管 | 1、了解汽车配件的存储条件； 2、掌握汽车配件安全合理堆码方法、存储原则； | 1、能够进行汽车配件的堆码 2、能遵守汽车配件的储存原则 | 4 | 1、讲授法 2、讨论法 |
| 项目四 | 汽车配件的养护 | 1、掌握汽车配件的日常养护； 2、掌握特殊汽车配件的存放； | 1、掌握汽车配件的日常养护 2、能对汽车配件的异常库存状态进行恰当处理 | 2 | 1、讲授法 2、讨论法 |
| 项目五 | 汽车配件的出库 | 1、掌握汽车配件的出库流程； 2、了解汽车配件的出库要求； | 1、了解配件出库的具体流程 2、能独立完成汽车配件的出库 | 4 | 1、情境教学法 2、行动导向教学法 |
| 项目六 | 汽车配件的盘点 | 1、了解汽车配件的盘点； 2、掌握汽车配件盘点的形式； | 1、了解汽车配件的库存盘点内容 2、能独立完成汽车配件的盘点 | 4 | 1、情境教学法 2、行动导向教学法 |

四、课程实施建议

(1) 本课程在教学过程中，要以行动导向教学法为主，体现学生的学习主动地位。要弱化教师讲解，通过学生的自主学习、讨论完成任务，教师只起指导作用。

(2) 学习任务在教学中的运用，充分调动学生对本课程的学习兴趣，从而加强学生的学习积极性。

(3) 教学过程中要强化学生实操演练，每一个流程工作内容都需学生根据情节模拟，锻炼学生对知识的运用和口头表达能力。

(4) 充分用多媒体教学手段，特别是优质的课程配套软件，让学生观看售后

服务接待流程动画，对这个接待过程有直观了解，提高教学效率。

五、课程考核与评价

目前，很多学校对学生的考核仍然采用传统终结性考核模式，即学期末进行一次闭卷考试，注重学生对概念、术语等方面知识的掌握，不能全面体现和评价学生的职业能力，这样极易造成学生平时学习松懈，期末死记硬背，考试结束，便全部知识遗忘，严重影响学生的学习态度和知识技能的掌握及能力的提升。使用什么样的考核模式和方法才能更适合现代中职生的特点，更能激发学生的学习兴趣，更能培养学生的职业能力，更能有效促进学生潜能、个性和创造性的发挥，过程性的考核评价体系完全能取代以“一卷成绩定优劣”的终结性考核模式，实践证明中职教育理实一体化课程最适合这种模式，是检验测试人才能力的一种考核方法。过程性考核以学生为主体，更关注学生个体的知识能力、素质能力和职业能力，教师作为教学活动的组织者、参与者，通过过程性的考核评价能激发学生的学习兴趣，促进学生学习的主观能动性，提升学生的协调能力，增强学生的自我约束力和管控能力；基于上述诸多优点本课程实施过程性考核，在所有的实操过程中通过记录学生的过程性考核，在平时成绩里，以平时 50%+考核 50%构成平时成绩。