



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)

岗位能力需求调研报告

东莞市汽车技术学校
2021年9月15日

双精准示范专业-汽车服务与营销专业
岗位能力需求调研报告

目 录

一、目的及意义	1
二、基础条件	1
（一）职业领域面向	1
（二）职业生涯发展路径	1
三、分析方法	1
（一）头脑风暴法	1
（二）文献研究	2
（三）案例分析	2
四、表格整理原则	2
（一）修订的“两不”原则	2
（二）合并删除的“两不”原则	3
（三）补充的“两有”原则	3
五、职业能力分析表	3

一、目的及意义

随着建汽车流通业企业的发展，企业的用人标准也在不断变化。为了准确把握汽车流通行业企业，尤其是汽车流通行业相关企业对专业人才职业能力和素养的最新要求，在专业建设过程中，职业院校只有深入分析、研究职业能力的内涵和构成要素，人才培养才能做到有的放矢，才能提升毕业生的就业能力、工作能力、职业转换能力以及创新创业能力。

行业企业调研及职业能力分析能推进产教结合、校企合作，实现专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接、学历证书与职业资格证书对接、职业教育与终身学习对接，促进人才培养模式创新，促进传统的“知识本位”教育教学观念向“能力本位”教育教学观念的转变。职业能力分析是专业人才培养方案制订的一项关键性工作，是构建工作过程系统化、课程体系化的前提，是职业教育课程的源头，也是人才培养方案研制的主要成果之一。

二、基础条件

项目组通过广泛的市场调研，以及对目前汽车流通行业企业市场对人才需求和要求的调研，在职业能力分析方面已经具备了以下两方面的基础：

（一）职业领域面向

项目组通过对汽车流通行业企业进行广泛调研，依据四个定岗原则：关联性强（与专业有关）、就业比重高（毕业生就业比重高、行业需求量大）、适量性（因为学生培养时长有限）、时限性（综合考虑学生未来职业生涯发展需要，通常分析学生毕业3年可以从事的岗位），确定了2个专业方向的培养目标岗位：汽车服务与营销方向、汽车电子商务方向对应的主要目标岗位（群）分别是：汽车销售顾问岗、汽车电网销（DCC）岗、市场营销岗、新媒体岗（电商直播主播、短视频制作）、二手车评估岗、汽车水平业务销售岗（保险、金融、精品）、汽车服务顾问岗、仓库配件管理岗、汽车保险理赔岗、客服岗。

（二）职业生涯发展路径

通过结合中职毕业生的认知规律和未来发展需求，本次重点对学生毕业3年可以从事的岗位开展职业能力分析，即以下汽车服务与营销专业职业生涯发展路径中表加粗部分的岗位：

汽车服务与营销专业 职业生涯发展路径表

汽车服务与营销专业 职业生涯发展路径表												
发展阶段	主要培养岗位										学历层次	参考年限
	整车销售		市场营销（传统+新媒体）		类型服务（增值业务）		售后服务			客服		
X	4S店总经理/汽车专营门店店长										中职及以上	10年以上
V	汽车销售总监		营销总监		二手车评估总监	汽车水平业务销售总监	站长	汽车服务总监	汽车保险理赔总监	客服总监		8-10年
IV	汽车销售经理（含：内训）	汽车电网销（DCC）经理	市场经理	新媒体经理（电商直播主播、短视频制作）	二手车评估经理	汽车水平业务销售经理	汽车服务经理	汽车服务经理	汽车保险理赔经理	客服经理		6-8年
III	汽车销售主管	汽车电网销（DCC）主管	市场主管	新媒体主管（电商直播主播、短视频制作）	二手车评估主管	汽车水平业务销售主管	汽车服务主管	仓库配件管理主管	汽车保险理赔主管	客服主管		4-6年
II	汽车销售顾问	汽车电网销（DCC）顾问	市场营销专员	新媒体专员（电商直播主播、短视频制作）	二手车评估专员	汽车水平业务销售	汽车服务顾问	仓库计划员	汽车保险理赔专员	客服专员		2-4年
I	汽车销售顾问助理	汽车电网销（DCC）助理	市场营销助理	新媒体助理（电商直播主播、短视频制作）	二手车评估助理	汽车水平业务销售助理（保险、金融、精品）	汽车服务顾问助理	仓库配件管理员	汽车保险理赔助理	客服助理		0-2年

三、分析方法

主要采用了头脑风暴法、文献研究和个案分析等方法来进行汽车服务与营销专业对应岗位的职业能力分析。

（一）头脑风暴法

项目组邀请了支持汽车销售顾问岗、汽车电网销（DCC）岗、市场营销岗、新媒体岗（电商直播主播、短视频制作）、二手车评估岗、汽车水平业务销售岗（保险、金融、精品）、汽车服务顾问岗、仓库配件管理岗、汽车保险理赔岗、客服岗。培养目标岗位（群）的企业实践专家，组织召开了双精准示范专业汽车服务与营销专业职业能力分析实践专家研讨会议。

会前，为增加职业能力分析会议对双精准示范专业汽车服务与营销专业培养的针对性，项目组对企业实践专家的职业生涯经历、技术技能两个方面进行综合考量。根据分析岗位，从校企合作企业及其他代表性企业，邀请了具有长期从事员工培训管理、岗位标准制定等经验的 13 企业实践专家，并邀请一名教育领域教授，作为会议的主持人。校企专家名单如下表所示：

序号	姓名	单位名称	职务职称
1	郭海龙	广州航海学院/广州交通大学（筹）教授	
2	樊员轩	汽车优才	总经理
3	何家豪	东莞市安通二手车经销有限公司	总经理
4	苏伙德	广州井观传媒科技有限公司	总经理
5	骆成淼	深圳市海雅二手车交易有限公司	副总经理
6	王洁谊	广物车城科技副总经理	副总经理
7	雷 岗	中国太平洋财产保险股份有限公司广州分公司增城支公司	副总经理
8	翁小强	广州永泰二手汽车城	二手车评估总监
9	刘 攀	广州兴邦汽车销售有限公司	销售总监
10	李文聪	东莞市聚成汽车技术服务有限公司	服务经理
11	叶品英	中国平安财产保险公司	综拓专员
12	何耀聪	佛山市吉泰汽车销售公司	备件主管
13	陆广灿	广州东湖汽车销售服务有限公司（比亚迪）	服务经理
14	林子豪	汕头金豪奔驰汽车服务有限公司	汽车销售顾问

头脑风暴法。项目组邀请了汽车流通行业的企业实践专家，组织召开了职业能力分析实践专家研讨会议。会上，基于职教桥自主研发的“人才培养方案研制管理平台”，在主持人的引导下，各企业实践专家通过自由联想、自由讨论、畅所欲言的头脑风暴模式发表个人见解，头脑风暴就是“二维四步五解”的内容，包括：讨论分析岗位对应的工作项目、工作任务，再分小组完成工作任务下职业能力（知识、技能、方法、工具、要求）的填充。并且根据能力的评定标准对职业能力进行评定层级。

（二）文献研究

项目组在职业能力分析研讨会的基础上，通过文献研究法，利用职教桥大数据技术来收集、整理、分析汽车服务与营销专业相关的职业能力要求；包括对应职业资格证书的相关考试课程和考试大纲有关的职业知识、技能的要求；各人才招聘网站对应岗位人员的职责要求以及相关论文文献资料。

（三）案例分析

项目组在第一阶段的问卷调查和企业走访中，征询企业对应工作岗位实践专家的意见，分析了对应岗位的一线实践专家在企业的职业成长轨迹，同时对典型企业岗位设置、岗位职责等材料进行了个案分析对比，为职业生涯的发展路径以及岗位能力分析提供参考佐证。

四、表格整理原则

项目组以广东省教育研究院职业教育研究室统一制定的职业能力分析表为模板，结合前期专业供需调研确定的专业主要就业岗位，企业专家按岗位工作流程，梳理出每个岗位的工作项目，然后在每个项目下细分工作任务，每个工作任务再对应若干个职业能力和每个工作项目进行系统自动编码，由此形成职业能力分析表。为使职业能力描述的修订、合并、删除、补充等工作规范有序，后期整理职业能力分析表时，应遵循以下三个原则：

（一）修订的“两不”原则

除有录音录像证明外，“不”对专家意见进行修改，除语意非常明确外，“不”对专家意见进行修改。这样才能确保专家意见的“原始性”，同时在能力还原和实岗培养时专家能更精确了解当时自己的原意。

（二）合并删除的“两不”原则

跨任务的能力点“不”合并删除，跨项目的任务“不”合并删除。这样才能保证不同任务下的能力点的“独立行为能力”以及不同项目下的任务的“独立行为能力”，若确实存在描述雷同的情况，加上情景条件以示区别即可。

（三）补充的“两有”原则

在专家自己的分析中“有”同类型任务的，依据描述完整的进行能力点补充；在前期分析中“有”同类型任务的，依据描述完整的进行能力点补充；对于任务缺漏的依此处理。这样可以避免因专家思维惯性和精力下降造成的要素缺失。

五、职业能力分析表

“汽车服务与营销专业职业能力分析表”总计包括：49个工作项目（含职业素养）、138项工作任务、671条职业能力。其中，序号为1-8的工作项目对应汽车销售顾问岗、8-11项目对应汽车电网销顾问岗、12-14项目对应市场营销岗、15-20项目对应新媒体岗（直播主播、短视频制作）、21-22项目对应二手车评估岗、23-28项目对应汽车水平业务岗（金融、保险、精品）、29-33项目对应汽车服务顾问岗、34-37项目对应仓库配件管理岗、38-41项目对应汽车保险理赔岗、42-48项目对应客服岗、49项目对应职业素养。

汽车服务与营销专业职业能力分析表

工作项目/ 职业素养		工作任务/职业素养分类		职业能力（知识、技能、工具、方法、要求）	
01	销售准备	01-01	个人形象管理	01-01-01	具有良好的穿着品味，避免过多的首饰
				01-01-02	正确佩戴工牌、丝巾领带，鞋子
				01-01-03	具有良好的形象（从发色、肢体语言等方面注意）
				01-01-04	注重用语（语速语调、说话方式方法、尊称）
		01-02	必备技能掌握	01-02-01	了解行业知识（汽车基础知识、保险、金融知识、汽车三包法等）
				01-02-02	具备驾驶证
				01-02-03	熟悉所在门店相关知识（车辆产品知识、工作流程、汽车金融保险知识）
				01-02-04	掌握销售话术使用方法（FBI销售法则）
		01-03	潜在客户开发	01-03-01	通过个人社交圈收集整理潜在客户名单
				01-03-02	能通过陌生客户拜访、传单派发、街道拜访等方式开发潜在客户
				01-03-03	掌握陌生客户拜访、传单派发、街道拜访的流程和注意事项
		01-04	销售工	01-04-01	有序并合理地摆放展厅里的展车

			具准备	01-04-02	保持良好的展车外观（展车外观清洁；去除各类保护膜/套；前车窗玻璃打开，后车窗关闭；车门无上锁，车胎、轮毂、挡泥板干净，且盾标水平；刹车盘无明显锈蚀）
				01-04-03	保持良好的展车内部（去除中控屏幕外的保护膜/套；行李厢内干净整洁、无杂物；发动机舱保持清洁；座椅不放倒，前排座椅椅背靠齐，不使用座椅套；展车内配备原装脚垫，清洁无破损）
				01-04-04	布置展车的前后铭牌，注明车型，维护良好
				01-04-05	准备销售工具包（合同、报价单、产品单页、产品亮点等）
		01-05	情绪管理	01-05-01	保持热情、激昂、乐观、正能量
02	顾客接待	02-01	到店引导	02-01-01	引导客户（有开车到店）停车，并迎入展厅
				02-01-02	能将客户迎至展厅门口，致欢迎辞（您好，欢迎光临）
				02-01-03	热情地询问客户到店目的
		02-02	自我介绍	02-02-01	询问客户称谓，询问客户到店目的，是否有预约联系人
				02-02-02	在无预约的情况下，能进行自我介绍（姓名、职位、公司），让客户印象深刻
				02-02-03	能介绍同时双手递交名片（全过程做到即可）
		02-03	饮品服务	02-03-01	引导客户至洽谈区入座
				02-03-02	在入店3分钟内，询问客户饮品需求，至少可提供三种饮品供客户选择
				02-03-03	关注续杯并及时提供
		02-04	客户关注	02-04-01	能以客户标准服务同行者，不可冷落同行者，及时解答同行者疑问
				02-04-02	不得中途更换销售顾问或中断服务，若确实需要须征询客户同意
				02-04-03	全程保持服务主动、热情
		02-05	客户留资	02-05-01	能留取客户常用联系电话
				02-05-02	能邀请添加微信（关注企业微信）
				02-05-03	询问客户方便的联系时段并记录
		02-06	礼貌送别	02-06-01	礼貌送别客户，送至展厅门口
				02-06-02	以活动、试驾等理由再次邀请客户来店看车
03	需求分析	03-01	购车经历了解	03-01-01	了解客户背景（客户职业、兴趣爱好等）
				03-01-02	了解客户过往的用车/购车情况
		03-02	购车需求了解	03-02-01	洽谈过程不断挖掘客户对车辆的需求及背景信息等，包括但不限于购车预算、车辆用途、购车时间、车型配置（安全、舒适、操控等）等
		03-03	同级品牌分析	03-03-01	询问客户是否同时关注其他品牌车型
				03-03-02	了解客户其他品牌车型关注点
		03-04	车品推荐	03-04-01	能结合客户需求推荐车型及具体配置，说明推荐理由，并提供相应产品手册
04	商品讲解	04-01	核心卖点讲解	04-01-01	能结合客户需求介绍核心卖点（不少于3项）
				04-01-02	每项产品核心卖点须凸显优势或客户利益

		04-02	功能演示	04-02-01	讲解过程中须对车辆功能进行演示
				04-02-02	邀请客户亲自体验
		04-03	疑问解答	04-03-01	熟悉同级品牌参数配置、价格等
				04-03-02	凸显本品优势同时能不诋毁同级品牌车型
				04-03-03	能够准确清晰地背出产品参数、配置差异、价格差异等
				04-03-04	不能使用可能、大概、左右、上下等模棱两可的词汇
				04-03-05	熟知购车流程、维修保养等
05	试乘试驾	05-01	试乘试驾准备	05-01-01	能主动开口邀约客户试乘试驾，若客户提出则顺应客户需求，及时安排试驾
				05-01-02	保持车辆内外保持干净整洁
				05-01-03	保持汽车展示状态（油量、功能）良好、无故障（如故障灯不能亮起）
				05-01-04	保证使用手续完备的试驾车
				05-01-05	保持试驾车内环境适宜（温度舒适、无异味）
				05-01-06	能使用试驾路线图向客户说明试驾主要体验内容，并能说明整体试驾流程及所需时长，介绍完成后能询问客户是否还有其他需要体验的内容并准备
				05-01-07	能复印驾驶证，介绍责任归属，签署试驾协议，说明安全注意事项，保证实际试驾人与签署协议人为同一个人
		05-02	静态试乘体验	05-02-01	熟练说明试驾车辆的具体型号配置
				05-02-02	能对行车过程中常用操作进行介绍及演示
				05-02-03	试驾开始前，能指导顾客调节座椅，方向盘，后视镜等位置，并提醒系安全带
				05-02-04	试乘试驾结束后，询问客户是否还需要体验其他功能
		05-03	动态试乘体验	05-03-01	能对产品功能进行讲解及展示
				05-03-02	能引导客户体验
		05-04	试驾体验评估	05-04-01	能填写试乘试驾评估表
				05-04-02	能回答客户疑问
06	报价	06-01	确认客户需求	06-01-01	确认客户最终订购车型配置、订车时间，以及车辆资源情况（是否现车）
		06-02	车辆报价	06-02-01	填写客户需求预算表
				06-02-02	提供详细的报价单并对费用组成进行解释
		06-03	金融贷款介绍	06-03-01	能询问客户付款方式，为贷款客户提供至少两种金融方案
				06-03-02	金融方案报价清晰，至少包含首付、月供、利息/利率
				06-03-03	能解释清晰金融政策
		06-04	置换业务介绍	06-04-01	主动询问客户是否置换
				06-04-02	对有置换业务的客户主动介绍置换政策，并能清晰解释
		06-05	衍生业务介绍	06-05-01	主动询问客户保险购买方式
				06-05-02	介绍本店保险服务，并至少提供两家保险公司可选择
				06-05-03	清晰解释保险费用，保险报价完整，包括保费、保额及险种等

07	交车	07-01	车辆准备	07-01-01	车辆卫生清洁良好，并保持交车环境干净、整洁、卫生
				07-01-02	针对客户需求（如送礼）进行现场布置
		07-02	资料准备	07-02-01	礼品、客户资料、零食牌、车辆使用说明书、保险单、保修保养手册、发票、三包凭证、合格证书准备齐全
		07-03	功能了解	07-03-01	提供功能讲解清单，根据客户需求对其进行讲解
		07-04	个性化功能设置	07-04-01	了解客户日常喜好
				07-04-02	根据客户需求和产品优势来设置凸显公司品牌的功能
08	客户回访	08-01	了解客户用车感受	08-01-01	针对客户用车不满进行回复
				08-01-02	具备专业的产品知识，对客户进行耐心讲解
				08-01-03	对客户购车进行满意度调查
				08-01-04	了解客户不满原因（价格、服务、产品），选择合适的话术讲解
				08-01-05	维护良好的客户关系
		08-02	潜在客户跟进	08-02-01	离店后30分钟内发送短信/微信，短信/微信内容信息齐全
				08-02-02	24小时内电话回访跟进
				08-02-03	当客户未购车，能电话中邀约客户再次到店
				08-02-04	当已购其他品牌，能始终保持礼貌态度并询问原因
				08-02-05	回访时间结合客户方便联系时段
09	来电接待	09-01	来电接待	09-01-01	电话响铃时，及时接听（如响铃三声或10s内）
				09-01-02	若电话铃声三声以上才接听，需向客户致歉
				09-01-03	接听时致欢迎词
				09-01-04	给客户介绍自己的公司名称、职位、姓名
				09-01-05	询问客户尊称
				09-01-06	主动询问客户来电目的
		09-02	获取客户需求和解答疑惑	09-02-01	主动探寻客户对车辆的需求（至少3项，关注车型、配置、购车时间等）
				09-02-02	了解车辆的性能和利益，熟悉竞争车型的信息
				09-02-03	并向客户介绍产品的特点、价格等内容
				09-02-04	保证电话中报价与官网报价保持一致
				09-02-05	向客户介绍产品、服务及相关营销活动，解决客户提出的问题
				09-02-06	准确回答客户疑问，不使用模糊性词汇（可能、大概等）
		09-03	感谢来电	09-03-01	接听过程态度礼貌诚恳
				09-03-02	挂断前确认客户无其他需求
				09-03-03	在沟通结束之时，要感谢客户来电
				09-03-04	要主要是在客户之后挂断电话
10	客户邀约	10-01	客户电话邀约	10-01-01	通过电话及网络媒介与客户介绍市场活动、服务提醒及预约
				10-01-02	通过看实车、试驾、活动等方式，邀约客户到店

				10-01-03	确认和记录客户到店时间
				10-01-04	按公司要求完成每日的通话量及每月的邀约目标任务
				10-01-05	引导及协助客户完成线上金融、保险等业务
		10-02	到店指引	10-02-01	询问客户所在区域，确认到店方式并给出到店指引
				10-02-02	询问或确认客户联系方式
				10-02-03	确认客户方便联系时段及联系方式（电话、微信）
				10-02-04	客户到店后，由销售顾问进行接待，保证成交
11	数据统计与客户回访	11-01	客户回访	11-01-01	针对离店的客户，30分钟内发送回访短信/微信
				11-01-02	电话回访已购车客户，提升客户满意度
				11-01-03	电话回访未购车潜在客户，邀约客户再次来店购车
				11-01-04	保证短信/微信信息内容完整（包含品牌、店名、地址、电话、联系人、感谢用语等信息内容）
				11-01-05	定期与合作客户进行沟通，建立良好的长期合作关系
		11-02	数据统计	11-02-01	负责相关数据的统计和客户信息的收集
				11-02-02	对数据进行分析，将购车等情况反馈给上级
12	市场调研	12-01	行业数据收集与整理	12-01-01	了解市场营销调研方法：了解行业规模、发展趋势、竞对情况等
				12-01-02	掌握调研的渠道：百度、知乎、行业报告、公众号、各类APP等
				12-01-03	使用办公软件整理数据
				12-01-04	根据客户群或市场类别进行数据分类
				12-01-05	熟悉多渠道了解和关注时事、热点新闻，保持对市场的敏感性，对本区域汽车市场的情况进行研究与分析
		12-02	产品和竞品信息收集与整理	12-02-01	了解产品或服务为消费者解决的痛点问题、满足消费者哪些需求（自己公司的、同行业其他公司的）
				12-02-02	掌握SWOT分析方法，分析本公司的产品优劣势
				12-02-03	从各线上平台，或线下渠道搜集竞品价格信息，如款式规格、销售数据等
				12-02-04	搜集竞品促销方式，如立减优惠，买赠，积分，抽奖等等
				12-02-05	并对本地竞争对手的销售政策和促销活动等及时了解并分析；
				12-02-06	对自身与其他公司产品进行对比（价格、功能、满足消费者的需求）
		12-03	消费者调研	12-03-01	熟悉调研目的与意义
				12-03-02	根据目标顾客和产品定位，明确调研群体
				12-03-03	针对调研目的掌握调查问卷设计
				12-03-04	使用小程序等方法进行问卷发放
				12-03-05	掌握用EXCEL进行数据统计并分析
				12-03-06	了解用户画像分析使用方法
				12-03-07	收集整理录入前厅客流量数据并按月生成分析报告
		12-04	报告撰写	12-04-01	确定调研报告观点，罗列报告框架（主题、行业分析、产品分析、消费者分析、规划（投入、时间进度表、负责人））

				12-04-02	制作ppt，包括数据、图表、论点
				12-04-03	掌握PPT汇报方法（内容汇报：重点呈现数据、论点；外部汇报：论点）
13	市场 策划	13-01	活动类 文案策 划	13-01-01	掌握调研的渠道，收集活动创意，了解市面上已经开展过的活动形式（各大平台、平台后台的工具、购物小程序）
				13-01-02	向上级提供活动主题
				13-01-03	根据调研报告，选择开展活动渠道和形式
				13-01-04	根据活动方式，计算预期销售结果
				13-01-05	撰写活动类文案（主题、方式、人物、费用、时间等）
		13-02	品宣类 文案策 划	13-02-01	提供品牌/产品宣传语
				13-02-02	了解品牌宣传投放渠道（如户外广告、媒体广告等），根据目标消费群体接触到的传播媒体，选择合适的进行匹配
				13-02-03	根据不同渠道，预测曝光及宣传到达效果、覆盖人群
				13-02-04	撰写活动类文案（主题、方式、人物、费用、时间等）
		13-03	成本 核算	13-03-01	知道各个渠道投入的成本费用（如活动的场地费，运营费，物料费）
				13-03-02	知道各个媒体投入的成本费用（如投放广告不同时段不同时长不同内容的收费标准）
				13-03-03	预估投入产出比，作为依据让领导决策
		13-04	文案 汇报	13-04-01	检查文案各项要素是否齐全，主题、方式、人物、费用、时间等
				13-04-02	制作ppt，包括数据、图表、论点
				13-04-03	掌握PPT汇报方法（内容汇报：重点呈现数据、论点；外部汇报：论点）
				13-04-04	制定后备方案，以防方案一遭到否决
14	活动 执行	14-01	撰写任 务分解 表	14-01-01	将每项工作拆分，组织会议，并落实到个人或部门负责，做好沟通工作
				14-01-02	协助制作甘特图，将每项工作按时间进度进行排班
				14-01-03	协助制作活动流程表（图）
		14-02	活动执 行（户 外）	14-02-01	按照合作合同，实地考察执行场地情况，与场地方沟通协调活动执行的时间、使用方法
				14-02-02	制作活动方案物料（背景板、影像设备、舞台、桌椅、促销品）并跟踪到位
				14-02-03	布置场地，确保如方案计划一致，如果发现场地没法按方案计划来实施，及时上报给领导
				14-02-04	参与现场彩排，检查遗漏环节
				14-02-05	活动正式开始前，检查人和物的到位情况
				14-02-06	活动执行中，按照前期的任务分解表，做好执行
				14-02-07	在活动执行中，遇到突发情况要及时反馈给上级领导
		14-03	宣传 执行	14-03-01	根据方案中计划，跟进投入媒体渠道（电视、电梯）
				14-03-02	实时监测是否执行，采集和整理效果数据
15	新媒 体运	15-01	主营业 务认知	15-01-01	熟悉主营业务范畴（商品、服务等）
				15-01-02	能够查找行业相关信息（竞争对手、产品差异化等）

16	营岗 位认 知			15-01-03	能判断本职岗位在主营业务所处角色
				15-01-04	熟知岗位的职责及工作流程
				15-01-05	熟悉公司组织结构、部门协作流程
		15-02	了解新 媒体平 台营销 规则	15-02-01	熟知国家法律法规（广告法、视频运营法、互联网法、版权等）
				15-02-02	熟悉平台分类（内容平台、兴趣平台等）
				15-02-03	执行抖音、快手、小红书等主流平台的运营规则、玩法机制（曝光、流量规则、用户互动机制等）
				15-02-04	熟悉直播行业、直播平台及汽车销售相关法律法规知识
		15-03	了解新 媒体营 销方法	15-03-01	了解营销相关术语，如：CPC、CPM、CPS、SEO、SEM、ROI、精准营销等
				15-03-02	了解内容相关术语，如：UGC、PGC、KOL等
				15-03-03	了解行业相关术语，如：O2O、B2C、B2B等
				15-03-04	了解运营相关术语，如：PV、UV、点击量、转化率、GMV、CTR、ARPU、单个用户获取成本、活跃度，留存率等
				15-03-05	了解各大热点平台的数据网站（微博热搜、新榜指数等内容神器）的热点话题
		15-04	熟悉 产品	15-04-01	能通过相关渠道或方法，熟悉汽车/汽车配件的包括品牌特性、卖点、车型
				15-04-02	具备较好的学习能力，能够较快接受知识
				15-04-03	熟悉当场直播价格、优惠机制、产品利益点，吸粉的方法，抽奖规则，营销活动
	直播 前准 备	16-01	熟悉直 播流程 及要求	16-01-01	熟悉直播脚本（话语、展示的内容、语气风格）
				16-01-02	熟悉下期场次时间安排
				16-01-03	熟悉直播分工，线下与搭档模拟直播
		16-02	打造主 播形象	16-02-01	掌握护肤相关知识，拥有护肤技巧，能够做好个人护肤：水乳精华霜、眼霜
				16-02-02	掌握美妆相关知识，拥有美妆技巧，能够做好：画眉、唇妆、眼妆、脸妆等，做到妆容浓淡适宜
				16-02-03	能够梳理个人发型，保证显精神
				16-02-04	在衣着上：要做到简约大方、契合主题；突出自身优点但不可触及底线（护肤品、化妆品对服装要求较高：大多数为白衬衫）
		16-03	准备直 播环境 和工具	16-03-01	了解直播常用软件的使用（如抖音、投屏软件等）
				16-03-02	掌握直播工具的使用（如手机、电脑、平板、提词器、绿布等）
				16-03-03	熟悉不同麦克风的使用（耳机麦、圈麦、带支架的电容麦）
				16-03-04	能够根据直播场景和角度的要求协助布置现场
				16-03-05	熟悉直播产品布置的情况
				16-03-06	了解场景布光知识，灯光相关知识及补光技巧
				16-03-07	了解室内外直播的差异（网络信号、采光、噪声、续航情况、直播流畅度）
				16-03-08	熟悉直播后台操作上链接、发送优惠券、公告等操作流程

17	直播中的讲解	16-04	准备话术和互动话题	16-04-01	准备产品直播稿（包括开场礼貌用语、热场话术、引导到店体验话术、产品话术、控场话术、结束收尾话术），能够熟悉并优化原稿
				16-04-02	能够背诵产品直播稿
				16-04-03	对汽车相关热点新闻、新鲜事物有感觉、有想法
				16-04-04	能紧跟主流新媒体平台（公众号、微博、抖音、小红书等）的发展趋势，准备与汽车产品相关话题，并实时抛出话题，主动与粉丝进行互动
		16-05	直播形式准备	16-05-01	能够追踪直播行业热点并内化成自己直播的形式和内容
				16-05-02	熟悉常见的直播形式（如场地形式、活动形式、才艺展示、生活展示、搞笑段子、平播展示）
				16-05-03	能够根据市场态势和需求创新直播形式
				16-05-04	能够适应各场地直播形式（如门店直播、仓库直播、生产车间直播等）
				16-05-05	适应不同活动形式的直播（如促销直播等）
	直播中的讲解	17-01	开播前期预热	17-01-01	熟悉自己脸型的优势，选择合适角度，镜头造型感强，能够突出自身颜值的优势
				17-01-02	能够做好表情管理，呈现阳光和开心的状态、吸引粉丝
				17-01-03	能够与顾客自然地打招呼，不能有太多小动作，坐姿得体（注意不要有过多的小动作，如：伸懒腰）
				17-01-04	熟悉直播打招呼话术，能够与顾客互动交流，善于调动气氛
				17-01-05	说话语气要偏向于活跃，带动粉丝，语调和语速要适宜
				17-01-06	熟悉关注直播间话术，引导观众关注直播间，提升直播在线人数，达成粉丝关系，促进粉丝粘度
				17-01-07	能够引导顾客在留言板进行互动
		17-02	直播过程的讲解	17-02-01	拥有成熟的直播台风，能够保持饱满的情绪进行直播
				17-02-02	能够适应镜头前的表达和活动
				17-02-03	把控直播整体的节奏
				17-02-04	能够根据直播情况及时调整直播脚本
				17-02-05	能够通过知识分享、福利分享等与观众互动
				17-02-06	熟悉产品的卖点，能够通过话术准确有效地传达给顾客，有较强的表达能力
				17-02-07	了解粉丝的购买需求（预算、效果），能深刻理解用户需求
				17-02-08	根据粉丝购买需求推荐产品，让顾客了解到商品的具体价值
				17-02-09	能够抓住产品的主要特点，生动地说出适当的使用感受等
				17-02-10	能够在直播中将电商产品与热点元素结合起来，借助热点营销
				17-02-11	具有互联网思维，有亲和力、并具有个人魅力
		17-03	异议处理	17-03-01	能够冷静地处理直播过程中的客户异议
				17-03-02	能够较好把控自己的情绪
				17-03-03	提前做好接受负面评价的心理准备
				17-03-04	熟悉可能会出现的处理紧急情况及回复的技巧

				17-03-05	能够在出现紧急情况之后，粉丝出现不好清楚时，及时安抚粉丝情绪
				17-03-06	熟悉直播回答问题的技巧（注意不能本能回复；不要用太绝对性的语言；就事论事）
				17-03-07	具备灵活应变的能力，有较强的沟通表达能力
		17-04	下场直播预告	17-04-01	熟悉下场直播的时间及内容安排情况，准确向顾客传递信息
				17-04-02	熟悉优惠预告，准确向顾客传递信息
18	直播后复盘	18-01	复盘直播目标达成效果	18-01-01	能够对直播数据进行分析、效果评估
				18-01-02	能够准确复盘直播中粉丝的异议并提出建议
				18-01-03	能够根据直播情况复盘直播脚本存在的问题与改进提升方向
				18-01-04	能够针对复盘的结果来针对性优化直播
19	视频策划与准备	19-01	短视频脚本撰写	19-01-01	掌握分镜头脚本撰写的方法
				19-01-02	了解视频拍摄需求（品牌宣传、产品透出、活动宣传）
				19-01-03	掌握脚本撰写逻辑，撰写脚本大纲（人员分工、道具准备、场景描述、拍摄时长规划）
				19-01-04	检查镜头是否缺失、后续画面衔接是否流畅
		19-02	素材收集整理	19-02-01	收集竞品内容（呈现形式、内容模板、场景、模特、打光等参考元素）
				19-02-02	根据素材不同的类型进行分类
				19-02-03	根据脚本分类筛选有效的素材
20	视频拍摄与后期处理	20-01	视频拍摄	20-01-01	熟练掌握摄像机等设备的基本操作
				20-01-02	了解拍摄设备的基本原理
				20-01-03	了解不用设备对影视画面的影响
				20-01-04	掌握基础拍摄知识、拍摄手法、光线方向运用、基本构图等知识
				20-01-05	能够依据脚本确定拍摄的主要内容、场景需求、模特的肢体语言与台词
				20-01-06	根据脚本拍摄，呈现效果
				20-01-07	具备判断重点拍摄内容的能力，能够重点体现
				20-01-08	了解一定光影关系
				20-01-09	掌握灯光布置的技法
				20-01-10	掌握基本拍摄方法（推拉摇移跟甩）
				20-01-11	掌握不同设备的拍摄技术
				20-01-12	掌握摄像中的构图、光影的基本应用
				20-01-13	掌握画面色彩的应用
		20-02	视频拍摄与后期制作	20-02-01	掌握后期技术原理
				20-02-02	使用AE、PR、剪映、爱剪辑等剪辑软件
				20-02-03	能够基于每个分镜头的时长，把控视频总时长
				20-02-04	掌握各类型剪辑手法，能够流畅地衔接镜头
				20-02-05	根据视频的风格，植入合适的音频和特效

		20-03	视频输出	20-03-01	熟知视频的格式（MP4、AVI 、MKV 、MOV）和各平台格式要求
				20-03-02	根据发布情况对视频内容进行调整优化
				20-03-03	观察发布视频的评论，正向引导客户
		20-04	素材备份	20-04-01	具备安全使用意识
				20-04-02	了解知识产权，做好以防资料泄露问题
21	熟悉汽车原理及构造	21-01	熟悉汽车工作基本原理	21-01-01	熟悉汽车运行的原理（各系统运行的原理）
				21-01-02	知道用车的知识（如：不能暴晒、不能停放在腐蚀性较强的地方等）
				21-01-03	知道基本的驾车规范（戴安全带等）
		21-02	熟悉汽车基本构造	21-02-01	熟悉动力系统、转向系统底盘、悬挂系统、刹车系统的基本构造
22	汽车评估与定价	22-01	车辆信息收集	22-01-01	向客户收集车辆证件（车辆登记证书、行驶证、保险单、发票等）
				22-01-02	在查博士、汽修宝等网络平台查询车辆维修保养信息（4s店维修保养记录、出险记录、保险记录），并记录在评估报告上
				22-01-03	使用侧模仪、手电筒、电脑等工具观察车身状况（是否喷过漆、判断是否有过事故），并记录在评估报告上
				22-01-04	通过肉眼观察汽车内饰磨损程度（座包皮、方向盘等），并记录在评估报告上
				22-01-05	使用升降机查看底盘状况（是否漏油、是否损伤、减震老化程度、油头、轴承等方面）
				22-01-06	使用手电筒检查发动机仓状况（是否抖动、异响、拆卸、撞击）
				22-01-07	打开机油盖检查是否烧机油
				22-01-08	检查水箱状况（是否磨损、是否有维修、更换的痕迹）
				22-01-09	通过仪表查看行驶公里数
				22-01-10	通过着车查看故障灯是否正常
				22-01-11	使用手电筒查看挡风玻璃出产日期、安全带的出产日期
				22-01-12	肉眼观察安全气囊（驾驶位、副驾驶位等）是否有更换
				22-01-13	查看登记证书过户的次数
				22-01-14	查看登记上牌日期
		22-02	系数评估	22-02-01	熟悉日系车、欧美车、韩系车、其他车系的归属
				22-02-02	熟悉各系列车辆的车型（如：丰田凯美瑞、宝马5系、雪佛兰迈瑞宝等）
				22-02-03	在瓜子二手车、人人车等二手车平台查看并熟悉各类车型的市场行情价
				22-02-04	通过收集销售信息，知道如何判断畅销车型和滞销车型
				22-02-05	通过瓜子二手车、人人车等平台方式和方式了解二手车行情（畅销、滞销）
				22-02-06	通过汽车之家等平台、同行交流了解大众客户喜好的车型
				22-02-07	通过二手车平台（输入车辆注册日期、公里数、车况等信息），查询市场行情价

23				22-02-08	熟悉各类品牌、各类车型的折旧率（如：丰田卡罗拉年折旧率低于10%）
				22-02-09	熟悉各品牌、各车型的性能、受欢迎度、市场占有率、系数估价
		22-03	汽车动态检查	22-03-01	通过着车检查、通过踩油门，听发动机的声音（是否平稳，是否有异声音），判断发动机的磨损程度
				22-03-02	行车上路，变换不同的档位，查看各档位运行的效果
				22-03-03	通过挂挡、着车检查变速箱是否正常（导火换挡是否有顿挫感）
				22-03-04	通过上坡、下坡（如：是否有异响），检查车辆的发车系统
		22-04	汽车估价	22-04-01	熟悉车辆各部件维修成本
				22-04-02	熟悉各国汽车品牌及车型（大众、高端车型）
				22-04-03	熟悉各类车型的特点（如：车辆初速度、油耗程度、驾驶感、耐用度、舒适程度等）
				22-04-04	在二手车瓜子等平台查看各款车型相对应年份的市场价
				22-04-05	在汽车之家等平台及时跟进新款车型的发布情况，并了解新旧款车型参数差异
				22-04-06	熟悉各类品牌、各类车型的折旧率（如：丰田卡罗拉年折旧率低于10%）
				22-04-07	结合各个维度，对汽车进行定价
		22-05	汽车交易	22-05-01	掌握洽谈话术（如何询问出售价格等）
				22-05-02	把车辆瑕疵告知车主，以便谈价
				22-05-03	告知车主二手车行情价、评估价
				22-05-04	耐心向车主说明车辆的情况（破损程度、受欢迎度）
				22-05-05	询问是否有意向进行出售
		22-06	客户追踪	22-06-01	对客户进行拜访，后续跟进
				22-06-02	客户追踪，引导客户成交
	售前准备	23-01	了解产品与行情	23-01-01	了解金融方向相关专业知识：客户类型、消费心理学、贷款方案
				23-01-02	了解保险方向相关专业知识：险种及保额
				23-01-03	了解精品方向相关专业知识：精品产品分类和功能
				23-01-04	熟知企业保险产品、金融产品、汽车精品等产品的基本功能、适用车型或人群
				23-01-05	熟知产品优惠方案及营销策略
				23-01-06	能够收集整理竞争对手的产品信息，及时向公司领导及合作公司沟通反馈
		23-02	准备销售工具	23-02-01	能够准备方案、文书、合同、辅助讲解工具（如产品宣传册、三角台牌、易拉宝）等
				23-02-02	能够根据不同销售客户进行产品介绍演练
				23-02-03	精品加装展示车辆准备
		23-03	横向沟通	23-03-01	能够与销售部门沟通销售计划、进度、数量（人员、工期等）
				23-03-02	能够与外部产品供应商（保险公司、金融公司、银行、精品加装公司等）沟通销售计划、促销方案、客户反馈等

24	销售介入	24-01	接收销售顾问需求	24-01-01	能够保持值班待命状态，及时响应客户需求
				24-01-02	能够详细记录销售顾问对于客户需求的描述
				24-01-03	了解客户背景需求（年龄、性别、工作性质、购买能力、用车需求等）
		24-02	准备预案	24-02-01	能够根据客户需求准备两套以上方案
				24-02-02	准备相应的文书资料、产品介绍资料等
		24-03	客户互动	24-03-01	在销售顾问的引荐下认识客户，快速破冰、快速建立专业职业形象
25	方案介绍	25-01	需求分析	25-01-01	能够简要复述客户需求，针对关键性问题与客户沟通确认，总结梳理客户需求
		25-02	推荐介绍方案	25-02-01	熟知多种贷款方案
				25-02-02	根据客户实际情况匹配和提供最优方案，并做好解释说明
				25-02-03	对可能存在的客户存异议进行处理，形成共识
26	签约成交	26-01	合同签约	26-01-01	能够明确复述说明方案内容，对必要性事项进行告知
				26-01-02	资料收集整理，合同文书签约
27	交付服务	27-01	手续文书交接	27-01-01	能够整理保单、同贷书等文书
				27-01-02	与内部人员进行资料交接，或直接交给客户
		27-02	实车验收（精品）	27-02-01	交车前对精品加装情况进行检查确认，确保无误
				27-02-02	向客户对加装的精品做数量清点，质量确认和功能演示
		27-03	服务介绍	27-03-01	能够向客户介绍相关的服务，如备用车使用、紧急救援联系方式
28	售后跟踪	28-01	内部跟进	28-01-01	统计成交数量、成交比例、成交金额、客户满意度情况，并与各部门汇报
				28-01-02	能够对于存在问题进行新的销售方案设计
		28-02	外部跟进	28-02-01	与外部供应商进行需求沟通、问题反馈、销售支持
				28-02-02	能够对于存在问题沟通新的解决方案
29	了解岗位基本技能	29-01	仪容仪表准备	29-01-01	熟悉口头表达和交际礼仪
				29-01-02	注重个人发型、着装，符合机构要求标准
				29-01-03	招呼顾客的流程和标准，按照机构既定程序接待顾客
		29-02	计算机软件应用	29-02-01	熟悉Office软件的使用
				29-02-02	打字速度50字/分钟
		29-03	汽车维修和本喷的理论知识掌握	29-03-01	熟知车辆基础知识
				29-03-02	熟悉汽车配件（发动机、机油、油漆等）及系统运用
				29-03-03	熟悉接车员订购配件流程并及时通知接车员
				29-03-04	熟悉洗车美容熟悉美容相关知识
30	汽车维修预约	30-01	收集客户信息与获取需求	30-01-01	了解不同类型顾客的特征
				30-01-02	了解顾客对汽车产品的喜好和需求
				30-01-03	熟悉3DC回访、定保提醒服务过程
				30-01-04	能熟练操作DMS系统，进行客户预约和客户登记

31	汽车 维修 接待			30-01-05	熟悉电话接听流程，进行礼貌的客户问候
				30-01-06	能运用DMS系统录入客户信息（姓名、联系电话、车型、车牌号）
				30-01-07	能运用DMS系统查阅客户档案，确保客户信息的准确性、及时性
				30-01-08	熟悉以下工具表格《定期保养价格表》《常用维修项目表》《预约服务登记表》《维修过程报告》《预约优先项目处理单》
				30-01-09	能总结并进行重新陈述
				30-01-10	能记录客户的要求并进行分类
				30-01-11	根据客户诉求分类，进行应对
				30-01-12	重复询问客户有无其他需要
		30-02	预估车辆维修费用	30-02-01	了解车辆维修项目
				30-02-02	根据维修价目表预估维修费用
				30-02-03	熟悉运用工具《定期保养价格表》《常用维修项目价格表》，录入厂家DMS系统
				30-02-04	初步确认维修项目，初步报价
		30-03	确认客户预约和到达时间	30-03-01	掌握客户预约信息，确认客户来店时间、到店方式、交车时间以及等待维修的方式
				30-03-02	提前通过电话或短信提醒客户，到店前半小时提醒
				30-03-03	提醒客户携带资料（保养手册等）
				30-03-04	将预约信息传递各个部门
31	汽车 维修 接待	31-01	到店接待	31-01-01	能主动和迅速接待客户
				31-01-02	以正确的顾客服务态度接待顾客，例如：以友善态度提供服务，给顾客留下良好印象
				31-01-03	分析和描述不同类型的客户特征
				31-01-04	掌握社交的礼仪（递名片的方法及手法），进行礼貌问候
				31-01-05	具备口头沟通能力，进行礼貌地沟通
				31-01-06	能了解客户的喜好与需求
				31-01-07	礼貌而专业地响应客户的汽车产品的询问
				31-01-08	能及时向上级报问题，寻求解决
				31-01-09	跟进有关部门，掌握最新及准确数据，包括产品知识
				31-01-10	引导车辆合理停放（车辆秩序）
				31-01-11	熟悉车牌识别语音播报系统及手机APP信息
				31-01-12	熟练运用对讲机的操作方法（接听、挂断、充电）
				31-01-13	提醒客户注意自身贵重物品
		31-02	登记安排	31-02-01	与客户沟通并记录客户需求（保养、维修等项目）
				31-02-02	按机构既定程序，运用车辆检查单记录客户服务需求及车辆故障情况
				31-02-03	告知并安排相关人员（维修技术人员）对接
		31-03	接待与	31-03-01	提示顾客带走贵重物品

			环车检查车辆	31-03-02	迅速出迎，应到（按照机构要求）
				31-03-03	能向客户做自我介绍（工作职能等）
				31-03-04	具备良好的服务意识、态度
				31-03-05	能耐心地听取客户需求
				31-03-06	接车前做好工具的准备（三件套：预检单、辅助常用工具、举升机）
				31-03-07	准备车辆防护措施（三件套：方向盘、座椅套、脚垫等）
				31-03-08	邀请客户参加检查，耐心听取顾客的诉求，并进行记录
				31-03-09	能使用厂家提供的问诊表、环车单等
				31-03-10	正确记录车辆信息（车辆公里数、油量等信息）
				31-03-11	提示客户带走贵重物品
				31-03-12	记录客户原话
				31-03-13	熟悉保险条款及理赔所需资料
				31-03-14	通过360环拍系统及IPDA外观确认，根据里程，外观及年限提出专业的建议（如：油漆美容类，精品性能强化类，维修建议类）
				31-03-15	运用良好的沟通，告知客户绕车诊断/预检结果
		31-04	维修建议及咨询服务	31-04-01	熟记汽车构造相关知识点
				31-04-02	按车厂对品牌/产品服务及机构本身的指引，了解顾客需求及要求、车辆故障情况，提出建议、估价及提供服务）
				31-04-03	正确理解客户描述的故障
				31-04-04	指出有关产品/服务的特点、适用范围及收费
				31-04-05	了解有关部门的产品、零件及服务供应及进度，掌握最新数据并与顾客保持联系，做出适当评估及报价
				31-04-06	跟进有关部门的供应及进度，协调各方工作安排
				31-04-07	跟进有关服务的质量，确保有关服务能符合顾客需求，并与顾客沟通，建议良好关系
		31-05	确认维修项目及费用	31-05-01	熟记维修相关项目（保养、美容、维修等）
				31-05-02	对客户进行目录式报价
				31-05-03	运用接待单或者IPDA向客户复述维修项目、价格、确认外观效果，由顾客签字确认
				31-05-04	运用DMS系统核对客户及客户车辆信息
				31-05-05	熟练运用DMS系统制作作业工单（作业项目、工时费用、交车时间）
				31-05-06	能引导客户至休息区并介绍休息区的各项设施设备
				31-05-07	能进行维修过程的展示
				31-05-08	询问顾客是否留店，运用社交礼仪，引领客户到前台就坐，并提供饮品
32	作业管理	32-01	工作分派	32-01-01	能正确整理单据（施工单、领料单等），能与项目相关人员对接操作
				32-01-02	能根据客户需求，将工作项目分工安排给技术师傅
		32-02	实时	32-02-01	熟悉项目的时间进度

			监控	32-02-02	掌控好维修进展与交车时间
				32-02-03	能向客户实时汇报进度（三次以上进度汇报）
				32-02-04	若不能及时交车，必须主动提前向客户说明原委并主动道歉
		32-03	增加维修项目及告知维修时间	32-03-01	跟进在维修过程中是否需另加维修项目
				32-03-02	熟悉车间报价单、各个配件的名称和作用
				32-03-03	熟练运用DMS报价系统查询相关配件的价格
				32-03-04	了解项目新增维修所需时间及流程
				32-03-05	运用自身知识能力向客户说明增加维修项目的费用及维修时间
		32-04	车辆检验	32-04-01	跟进、确认维修项目是否完工
				32-04-02	检查车辆是否复位（座椅位置、方向盘、后视镜等）
				32-04-03	检查车辆是否清洁干净（外观、内饰、发动机舱等）
				32-04-04	整理更换的旧件（机油瓶、机油格等）
33	结算交车	33-01	通知交车及展示效果	33-01-01	能运用DMS系统打出维修结算单，确保项目及费用没有错误
				33-01-02	能实际确认维修项目及清洗效果和替换下来的配件
				33-01-03	能通过电话或者微信通知客户取车
				33-01-04	运用通俗易懂的语言说明此次车辆的维修项目，展示客户替换下来的配件
		33-02	结算付款	33-02-01	能通过结算单据，逐项向客户说明项目维修费用
				33-02-02	运用结算说明手册，带领客户结算
				33-02-03	提醒客户下次的保养时间
				33-02-04	提醒客户下次预约到店的方式和上门取送车的方式
		33-03	送别客户	33-03-01	确认3DC满意度回访的时间和方式
				33-03-02	协助客户取下防护垫并将汽车内饰及空调恢复原状
				33-03-03	具备欢送客户礼仪，能礼貌送别客户
				33-03-04	提醒客户三天后的客服回访
				33-03-05	向客户说明下次保养时间
				33-03-06	客户资料保存与归档
		33-04	修后回访跟踪	33-04-01	了解回访流程，运用礼仪进行电话或者微信进行回访
				33-04-02	能向客户说明回访的目的，了解用车情况，并让客户接受
				33-04-03	咨询并记录客户本次到店的服务体验
				33-04-04	记录客户对售后服务的意见、建议和本次维修的车况
				33-04-05	如果客户不满意，能安抚客户并问清楚客户原因
				33-04-06	能根据客户反馈，制定处理方案
34	出入库管理	34-01	入库管理	34-01-01	能根据物品的特点进行卸货（如灯具、玻璃易碎品进行轻拿轻放）
				34-01-02	能根据到货单清点货物，并根据物品特点当面开箱验货（如易碎品）
				34-01-03	能依据先进先出的原则，按照系统定好的库位进行备件上架

		34-02	出库管理	34-01-04	能运用出入库系统进行备件入库、编写库位
				34-02-01	能依据车间的领料清单进行捡货
				34-02-02	根据领料单再次确认物品的相关信息（如数量、名称）
				34-02-03	运用出入库系统，进行备件出库
				34-02-04	能根据出库单和备件当面和领取同事确认出库物品
		34-03	备件报价	34-03-01	掌握常用车型的保养件报价
				34-03-02	熟悉厂家报价系统的使用
				34-03-03	了解汽车结构的组成部分
				34-03-04	熟悉车间师傅对报价单表达方式
35	库存管理	35-01	备件订货	35-01-01	能及时关注厂家门户网站备件信息
				35-01-02	能关注订货金额，及时补充资金
				35-01-03	能根据服务顾问的订单及时订货
				35-01-04	能及时通知服务顾问到货情况
				35-01-05	能够对缺件情况及时进行跟进
				35-01-06	了解厂家备件订货任务
				35-01-07	根据服务顾问的需求，进行常用备件和精品的备货
		35-02	分析与计划	35-02-01	能依据上周订货数据，进行数据的总结及分析
				35-02-02	能根据上周订货数据，进行本周的订货安排
				35-02-03	了解服务顾问接车对备件的需求
				35-02-04	能及时统计车间辅料和油漆上周出库数量
		35-03	呆滞件管理	35-03-01	分析呆滞件的产生原因
				35-03-02	建立责任制度
				35-03-03	制定消化方案，跨部门沟通协作
				35-03-04	跟进每周的呆滞件情况
		35-04	库存盘点	35-04-01	能在每天下班前对常用备件进行盘点
				35-04-02	能在每周对高价值备件进行抽盘
				35-04-03	能在每月末对仓库所有备件进行全盘
		35-05	对外采购	35-05-01	了解备件不能原厂采购的原因
				35-05-02	根据客户要求（如价格、质量），进行备件
				35-05-03	能及时和车间师傅沟通，让车间师傅对采购的备件进行验货
36	对账及报销	36-01	厂家对账	36-01-01	整理每天的到货单据
				36-01-02	能进行厂家发票明细和系统入库明细的比对
				36-01-03	能把整理好的入库单据交财务归档
		36-02	外采供货商对账	36-02-01	能校对发票明细与入库明细
				36-02-02	能剔出退货单据
				36-02-03	根据填写付款申请的要求，填写付款审批

		36-03	垫付款 报销	36-03-01	整理收据和发票，保持收据和发票无丢失
				36-03-02	能按照公司要求填写报销证明
37	仓库 5S管理	37-01	文件管理	37-01-01	能确保办公台面的整洁（不摆放无关文件）
				37-01-02	定期整理和归档文件和书籍
				37-01-03	能整理保存入库单据
		37-02	货架及 工具定 置定位 管理	37-02-01	备件货架上的备件有定置定位，明确标识，零件仓位码/确 保货架上的备件有定置定位，明确标识
				37-02-02	能将扫把、拖把、灭火器等清洁安全工具需摆在固定区域内 ，并贴标识牌
		37-03	环境 管理	37-03-01	根据环境管理要求，保持仓库地面整洁
				37-03-02	保持备件摆放整齐且不落地
				37-03-03	保障走火通道，发货通道畅通，不堆放杂物并及时清理杂物
		37-04	规范 管理	37-04-01	利用5S点检表进行定期对各区域进行点检
				37-04-02	根据5S管理规范，保持执行点检的习惯
				37-04-03	根据点检过程中发现新的问题及时添加新点检内容
		37-05	安全 管理	37-05-01	能确保地面及墙面是否有破损及时检查照明设施是否完好
				37-05-02	能根据安全管理要求，划定易燃易爆油漆化学品摆放区域
				37-05-03	检查货架是否有螺丝松脱或变形
				37-05-04	检查仓库内灭火器材的可使用状况
38	查勘 前准 备	38-01	工具 准备	38-01-01	能够对车辆进行检查（包括内外室，查看是否故障、卫生、 油水等）
				38-01-02	熟知汽车结构，配件及专业名词及术语
				38-01-03	具备驾驶证
				38-01-04	完成对手机/相机的检查（电量，内存等）
				38-01-05	检查医疗包（消毒液、棉签等）
				38-01-06	能够准备其他工具（卷尺、手电，印泥、反光背心、应急工 具等）
		38-02	资料 准备	38-02-01	会良好的文字表达能力，手绘能力
				38-03-01	准备草图绘制的笔、纸
				38-04-01	准备好定损清单、事故定责简易协议书、直赔三者授权书、 涉及物损及轻微人伤调解书、索赔告知书（保单号、电话号 码、名字等）
39	接受 调度	39-01	短信或 者APP确 认	39-01-01	能够按照公司流程进行操作熟悉手机APP的使用，
		39-02	客户 联系	39-02-01	能够于客户进行电话沟通，确认事故地点，了解情况（单方 还是双方事故、车损初步情况、是否报警、人员伤亡情况等 ）
				39-02-02	能够良好的沟通能力、服务意识
40	现场 查勘	40-01	理赔 定性	40-01-01	对碰撞痕迹分析与判断是否合理
				40-01-02	分析和判断痕迹碰撞的成因

				40-01-03	分析和判断痕迹碰撞的程度
				40-01-04	熟知保险法、道交法、保险相关条款（机动车机动车综合商业险条款及交强险条款，新能源汽车专属条款等）
				40-01-05	能够熟练使用卷尺、手电、印泥、反光背心、应急工具等进行现场的查勘
		40-02	理赔定责	40-02-01	熟知交通法、事故责任认定依据
				40-02-02	能够进行现场查勘草图绘制、事故经过描述
				40-02-03	能够对事故责任的认定
		40-03	理赔定损	40-03-01	熟知车辆维修流程、配件更换标准、维修工时标准
				40-03-02	熟知基本料及汽车维修的基本工艺流程
				40-03-03	熟知熟悉汽车维修的基本费用体系
				40-03-04	熟知常见物损价格，比如道路护栏，车库道闸杆等
				40-03-05	熟知简单医疗知识、医疗费用明细
				40-03-06	能够进行简单的医疗处理（包扎、止血等）
				40-03-07	能够按照公司要求，使用公司系统录入定损信息
41	理算核赔	41-01	单证、索赔资料收集	41-01-01	熟知保险条款和索赔要求资料清单
				41-01-02	能够使用保险公司系统，将客户信息录入系统（身份证、银行卡等）
		41-02	理算	41-02-01	熟悉保险条款，能够根据理赔赔付标准进行理算
				41-02-02	能够熟练操作公司内部系统进行信息录入（事故责任、是否有免赔等）
		41-03	核赔	41-03-01	熟知保险法、保险条款等专业知识
				41-03-02	能够对前期的事故性质、责任、定损合理性等进行把关复盘
42	电话接听与转接	42-01	电话接听	42-01-01	熟悉店内沟通话术
				42-01-02	能及时接听来电
				42-01-03	耐心倾听客户需求
				42-01-04	熟悉相关部门电话转接的方法和流程
		42-02	需求记录	42-02-01	耐心倾听客户需求
				42-02-02	熟练运用EXCEL表格完成需求记录表整理
				42-02-03	能及时反馈客户需求给相关部门
43	保养提醒	43-01	提醒前准备	43-01-01	熟练操作客户保养信息记录系统
		43-02	保养提醒	43-02-01	能通过电话拨打进行保养提醒
				43-02-02	耐心倾听客户保养信息
				43-02-03	能记录客户保养需求
				43-02-04	协助客户进行保养时间的预约

44	顾客邀约	44-01	电话邀约	44-01-01	运用品牌方统一规定的沟通话术进行电话邀约
				44-01-02	熟悉品牌方的营销活动
				44-01-03	熟练地向客户介绍营销活动的时间、形式等内容
45	顾客预约与受理	45-01	预约达成（预约系统、电话预约）	45-01-01	熟悉预约的流程
				45-01-02	熟练运用预约的沟通话术
				45-01-03	能记录客户的预约内容和需求
				45-01-04	能熟练操作售后服务系统的预约登记模块
		45-02	失约跟进	45-02-01	熟悉运用失约的沟通话术
				45-02-02	能了解并记录客户失约原因
				45-02-03	能根据客户需求进行需求登记
46	3DC回访	46-01	电话回访	46-01-01	熟悉运用回访的沟通话术
				46-01-02	通过电话询问和了解客户的满意度
				46-01-03	收集客户对产品，服务流程等的建议
				46-01-04	熟练运用EXCEL表格完成回访记录表整理
		46-02	分派处理	46-02-01	判别客户回访信息并填写顾客抱怨处理表
				46-02-02	能在工作群分派问题给对应部门
		46-03	闭环处理（二次回访）	46-03-01	熟悉运用回访的沟通话术
				46-03-02	及时更新顾客抱怨处理表
47	客诉受理与派单	47-01	投诉信息记录	47-01-01	使用礼貌用语接听顾客的电话
				47-01-02	使用安抚话术安抚顾客的情绪
				47-01-03	能根据客户的投诉记录顾客投诉处理表
		47-02	问题分派	47-02-01	熟悉顾客投诉类别，并对客户的投诉进行分类
				47-02-02	根据顾客投诉信息和事态严重性进行预判
				47-02-03	能针对问题严重性进行分派到对应部门或提报总监
		47-03	处理结果关注（二次回访）	47-03-01	熟悉运用回访的沟通话术
				47-03-02	及时更新顾客投诉处理表
				47-03-03	及时跟进投诉反馈结果
				47-03-04	能归类和存档顾客投诉的相关文件
48	会员维护	48-01	会员信息查询	48-01-01	熟练使用店内售后操作系统
				48-01-02	熟悉会员管理制度和会员协议书
		48-02	公司活动熟悉	48-02-01	能够及时了解公司活动流程以及会员福利
				48-02-02	能通过短信发送会员福利
				48-02-03	熟练解答顾客疑问
		48-03	会员关怀	48-03-01	熟悉运用祝福的沟通话术
				48-03-02	能够准确跟顾客说明公司给予的会员福利
				48-03-03	能够使用售后操作系统进行备注公司赠与的会员福利（礼物

					、优惠)
49	职业素养	49-01	交流表达	49-01-01	能运用现代多媒体技术演示自己的观点和思想
				49-01-02	会运用行业语言（术语）进行交流
				49-01-03	具备良好的沟通能力，善于发现问题，表达清晰
				49-01-04	能根据情境进行分析判断，及时将信息反馈给相关人员
				49-01-05	能清晰准确地汇报工作或明确地下达工作任务
				49-01-06	具备良好的服务意识
				49-01-07	具备良好的倾听技巧
				49-01-08	能通过询问和积极聆听取得、捕获有效信息
				49-01-09	遇到问题及时反馈
				49-01-10	能通过书面形式交流分享信息
				49-01-11	具备良好的方案、设计、总结、汇报等材料的编写能力
		49-02	数学应用	49-02-01	具备良好的数字逻辑推理判断
				49-02-02	能使用互联网各种途径搜集信息
		49-03	革新创新	49-03-01	关注行业新的发展动态
				49-03-02	改善原有的工作方式（工具、方法等）提高效率
				49-03-03	具有发散性的思维能力
				49-03-04	具备与时俱进多元价值观
				49-03-05	积极发表改进意见，解决问题思路清晰，有革新意识
		49-04	自主学习	49-04-01	学习新技术、新标准、新知识
				49-04-02	具备通过网络、书籍、会议、培训机构等途径自主学习能力
				49-04-03	养成个人审美和判断力
				49-04-04	能够通过模仿提升自我
				49-04-05	具备独立思考能力
				49-04-06	新软件学习使用，自学能力要强
		49-05	团队合作	49-05-01	能够遵从团队要求，完成团队任务
				49-05-02	要有高度责任心
				49-05-03	要有大局观
				49-05-04	要懂得聆听和理解
				49-05-05	能协调团队内部的工作进度
				49-05-06	具有合作精神和团队意识
				49-05-07	养成在团队中互相配合工作的能力
				49-05-08	懂得履行作为团队成员的职责
		49-06	解决问题	49-06-01	能够识别问题的影响程度
				49-06-02	利用搜索引擎解决问题
				49-06-03	能够主动发现问题
				49-06-04	有分析问题能力

				49-06-05	能协调各方资源来解决问题
				49-06-06	具备良好的理解能力
				49-06-07	能将处理的问题及时反馈问题
				49-06-08	形成解决问题的思路
		49-07	信息处理	49-07-01	具备信息推理与分析的能力
				49-07-02	具备从海量数据中归纳总结有用信息的能力
				49-07-03	快速对信息进行甄别和提取
		49-08	外语应用	49-08-01	读懂行业的专业英语术语及缩写
				49-08-02	要有基本的英语水平
		49-09	时间管理	49-09-01	能够执行时间计划
				49-09-02	尊重他人时间
				49-09-03	能够合理制定工作时间计划
		49-10	吃苦耐劳	49-10-01	耐得住寂寞
				49-10-02	能够接受加班
				49-10-03	任劳任怨、不怕辛劳
				49-10-04	有牺牲精神
		49-11	职场执行力	49-11-01	能够准确、有效的进行任务分解
				49-11-02	能够及时、高效的完成工作任务
		49-12	责任（安全）意识	49-12-01	具有版权的保护意识
				49-12-02	严格遵守公司的保密协议
				49-12-03	随时要有危机感，要有安全风险意识和应对措施
				49-12-04	要有运用法律来保护自己
				49-12-05	清晰领悟上级指令，及时按质完成任务
				49-12-06	能主动提出合理化建议，解决工作中遇到的问题
				49-12-07	能成为问题的解决者，而不是制造者
		49-13	思维与判断	49-13-01	能针对问题进行思考并提出有效解决方案
				49-13-02	能根据某主题需要收集一、二手资料信息
				49-13-03	具有自我评价和自我反思的能力
				49-13-04	具有对事物发展趋势的明辨能力
				49-13-05	能针对意外事件和情况进行有效评估和调整工作计划
				49-13-06	能根据某主题需要整理、归纳、分析相关资料信息
		49-14	职业生涯规划与发展	49-14-01	能根据岗位需要不断完善知识和能力结构
				49-14-02	养成良好的学习习惯和方法
				49-14-03	展示出能履行岗位工作职责的能力和相应体能
				49-14-04	能根据企业或单位的发展趋势适时地调整自己的角色与地位并明确相应的权利、义务和责任