



**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)

专业核心课的课程标准 (2 门)

东莞市汽车技术学校

2021 年 11 月 18 日

## 《汽车售后服务顾问》课程标准

### 一、课程性质与作用

《汽车售后服务顾问》是汽车服务与营销专业的专业核心课程；通过本课程的学习和训练，使学生熟悉汽车售后服务接待流程和工作内容，掌握汽车售后服务接待的业务知识，全面了解汽车售后服务接待的服务理论和运作方式，培养学生对汽车售后服务岗位进行分析的能力、对未来就业的职业岗位进行设计和规划的能力起到至关重要的作用。该课程侧重于能力和素质的培养，为汽车售后服务企业输送具有较高素质的综合型技术技能人才。

### 二、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，对汽车售后服务接待岗位进行任务和职业能力分析，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，提高学生在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。

### 三、课程目标

通过任务驱动型的项目教学活动，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

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。

#### 四、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	4	40
	项目二	客户接待	4	
	项目三	保养车辆接待问诊	4	
	项目四	维修车辆接待问诊	4	
	项目五	工单制定	4	
	项目六	保养作业	4	
	项目七	维修作业	4	
	项目八	交车管理	4	
	项目九	跟踪回访	4	
	项目十	保养维修信息管理与网络管理	4	
模块四 (客户满意管理)	项目一	客户服务体系概述	2	12
	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	2	
模块五 (汽车生产企业与特约经销商)	项目一	汽车生产企业的售后服务组织	2	6
	项目二	汽车生产企业对特约经销商的管理与支持	4	

(二) 课程教学设计

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
<b>模块一 行业概况</b>						
项目一	汽车售后行业概况	1、了解中国汽车售后市场基本情况； 2、了解中国汽车市场保有量与发展状况； 3、了解全球汽车市场概况	1、汽车售后市场概念 2、汽车保养量的概念 3、汽车售后市场现状发展趋势	2	1、讲授法 2、讨论法 3、案例分析法	智慧教室
项目二	特约经销商概况	1、了解经销商基本情况 2、掌握经销商组织机构	1、了解经销商概念 2、了解经销商组织机构 3、了解经销商售后岗位的设置	2	1、讲授法 2、讨论法 3、案例分析法	智慧教室
<b>模块二 汽车售后服务认知</b>						
项目一	走进汽车售后服务	1、了解汽车售后服务的特点以及服务的内容； 2、掌握汽车售后服务理念；	1、了解汽车售后服务理念； 2、了解汽车售后的主要内容； 3、了解汽车售后服务岗位设置，熟悉岗位职责和任职条件；	2	1、讲授法 2、讨论法、 3、案例分析法	智慧教室
项目二	认识汽车售后服务接待	1、熟悉汽车售后接待岗位的工作内容； 2、了解汽车售后接待人员应具备能力、知识和素质要求； 3、熟悉汽车售后接待的基本礼仪。	1、明确汽车售后接待的意义； 2、熟悉汽车售后接待流程； 3、清楚汽车售后接待岗位的能力要求、知识要求和素养要求； 4、掌握售后接待的基本礼仪。	6	1、讲授法 2、讨论法 3、案例分析法	智慧教室
项目	汽车保养基本	1、了解汽车保养的重要性；	1、了解汽车保养的重要性；	4	1、讲授法 2、讨论法	智慧教室

目三	知识	2、熟悉汽车保养基本项目； 3、熟悉各级别保养项目涉及到的零配件。	2、了解汽车常见保养项目； 3、熟悉各级别保养项目涉及到的零配件； 4、能够为客户提供切实可行的保养方案。		3、案例分析法 4、演示法	理实一体化实训室
<b>模块三 汽车售后服务接待流程</b>						
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。	4	1、情境教学法 2、任务驱动法	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》；	4	1、情境教学法 2、任务驱动法	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；	4	1、情境教学法 2、任务驱动法	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	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	4	1、情境教学法 2、任务驱动法	智慧教室 理实一体化实训室

		车建议;	症状进行初步预判, 并给出专业的维修建议;			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;	4	1、情境教学法 2、任务驱动法	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;	4	1、情境教学法 2、任务驱动法	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;	4	1、情境教学法 2、任务驱动法	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;	4	1、情境教学法 2、任务驱动法	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	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	4	1、情境教学法 2、任务驱动法	智慧教室 理实一体化实

		抱怨客户的回访区别与方法。				训室
项目十	保养维修管理网络	1、了解经销商的信息来源 2、了解经销商信息分类及传递方式 3、了解经销商信息管理系统 4、了解售后服务的ERP系统	1、经销商的信息整理与归档 2、经销商客户资料信息管理 3、经销商的售后服务ERP系统管理	4	1、情境教学法 2、任务驱动法	智慧教室 理实一体化实训室
<b>模块四 客户满意管理</b>						
项目一	客户服务概述	1、了解客户异议处理流程及技巧; 2、能够规范模拟客户异议处理流程;	1、了解客户异议处理步骤; 2、了解常见客户异议的规范解答话术;	2	1、讲授法 2、讨论法 3、情境教学法	智慧教室
项目二	提高客户满意度	1、了解客户满意度流程; 2、具备规范的礼仪礼貌,良好的沟通表达及处理客户异议的能力;	1、客户满意度意义; 5、客户满意度流程;	2	1、情境教学法 2、任务驱动法	智慧教室
项目三	FFV对客户满意度的影响	1、了解FFV对客户满意度的影响; 2、具备良好的沟通表达及处理客户异议的能力	1、了解FFV对客户满意度影响; 2、了解FFV的因素; 3、如何避免FFV的因素;	2	1、情境教学法 2、任务驱动法	智慧教室 理实一体化实训室
项目四	提高客户体验与满意度	1、了解客户体验与客户满意度关系 2、了解如何提高客户体验的方法 3、具备良好的沟通表达及处理客户异议的能力	1、了解客户体验与客户满意度关系 3、了解如何提高客户体验方法	2	1、讨论法 2、情境教学法	智慧教室 理实一体化实训室
项目	提高服务意识	1、了解提高服务意识内容;	1、了解服务意识内容; 2、掌握服务期望值与客	2	1、讲授法 2、讨论法	智慧教室

项目五	与客户满意度	2、了解服务期望值与客户满意度关系； 3、具备良好的沟通表达及处理客户异议的能力	客户满意度关系； 3、具备良好的沟通表达及处理客户异议的能力		3、情境教学法	理实一体化实训室
项目六	客户关怀服务	1、了解客户关怀内容 2、了解客户关怀活动策划	1、客户关怀意义 2、客户关怀活动策划方案	2	1、讲授法 2、情境教学法	智慧教室
<b>模块五 汽车生产企业与特约经销商</b>						
项目一	汽车企业的售后服务组织	1、了解国产品牌汽车企业的服务组织 2、了解合资品牌汽车企业的服务组织 3、了解进口品牌汽车企业的服务组织	1、了解汽车企业售后服务管理的内容 2、了解汽车企业服务组织	2	1、讲授法 2、讨论法 3、案例分析法	智慧教室
项目二	汽车生产企业对特约经销商的管理与支持	1、国产品牌汽车企业对特约经销商的管理与支持 2、合资品牌汽车企业对特约经销商的管理与支持 3、进口品牌汽车企业对特约经销商的管理与支持	1、了解经销商发展管理流程 2、了解经销商技术培训支持 3、了解经销商批量质量问题处理	4	1、讲授法 2、讨论法 3、案例分析法	智慧教室 4S店

(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 <sup>2</sup>	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 <sup>2</sup>	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	15m <sup>2</sup>	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

		话两台、打印机两台		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 <sup>2</sup>	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 <sup>2</sup>	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 <sup>2</sup>	用于客户服务实训

## 五、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。

## 六、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，促动学生学习的主动性，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。

## 《汽车销售顾问》课程标准

### 一、课程性质与作用

《汽车销售顾问》是汽车服务与营销专业的专业核心课程；通过本课程的学习和训练，使学生熟悉汽车销售流程，掌握汽车商务礼仪、汽车保险、汽车销售策划、汽车销售技巧的知识和技能。全面了解汽车销售的服务理论和运作方式，培养学生对汽车销售岗位的认知和服务意识，为未来就业的职业岗位进行设计和规划的能力起到至关重要的作用。该课程侧重于能力和素质的培养，为汽车销售服务企业输送具有较高素质的综合型技术技能人才。

### 二、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，对汽车销售岗位进行任务和职业能力分析，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。

### 三、课程目标

通过任务驱动型的项目教学活动，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

理解市场及市场销售的定义；熟悉汽车市场调研的流程与方法；

了解 STP 销售理论；了解市场环境分析的方法；掌握汽车销售流程和汽车销售技巧等。

## （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，能自信熟练的运用商务礼仪从事商务活动；具有较强的口头与书面表达能力和人际沟通能力；能参与组织汽车市场调研工作；能够对汽车市场进行细分，进行目标市场选择；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；能够制定工作计划和评估总结工作结果（能够撰写销售活动策划方案）；掌握 4S 店汽车销售的能力。

## （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。

#### 四、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	学时数	
			理实一体	小计
模块一 (汽车销售人员 基本要求)	项目一	汽车销售观念	2	6
	项目二	汽车销售人员的职业要求	2	
	项目三	汽车销售人员商务礼仪	2	
模块二 (汽车市场销售 环境分析)	项目一	汽车市场宏观环境	2	4
	项目二	汽车市场微观环境	2	
模块三 (汽车市场分析 方法的运用)	项目一	汽车市场调查与预测	4	8
	项目二	汽车市场细分、目标市场选择 与市场定位	4	
模块四 (4S店汽车销售 技巧)	项目一	客户开发	4	36
	项目二	客户展厅接待和需求分析	4	
	项目三	车辆展示	4	
	项目四	产品介绍	4	
	项目五	试乘试驾	4	
	项目六	客户异议处理	4	
	项目七	报价成交	4	
	项目八	交车服务	4	
	项目九	售后跟踪服务	4	
模块五 (汽车生产企业 与特约经销商)	项目一	汽车生产企业的售后服务组织	2	6
	项目二	汽车生产企业对特约经销商的 管理与支持	4	

(二) 课程教学设计

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
<b>模块一 汽车销售人员基本要求</b>						
项目一	汽车销售观念	1. 能准确描述市场、市场销售、汽车市场的含义; 2. 能领会市场销售的核心概念	1. 能准确描述市场、市场销售、汽车市场的含义; 2. 能领会市场销售的核心概念;	4	案例教学法、讲授教学法	智慧教室
项目二	汽车销售人员的职业要求	能正确描述汽车销售人员的岗位职责	1. 能正确描述汽车销售人员的岗位内容; 2. 能够遵守汽车销售的职业道德规范;	2	演示教学法、角色扮演法	智慧教室
项目三	汽车销售人员商务礼仪	1. 能懂得商务礼仪的作用; 2. 能学会基本的商务礼仪知识;	能够掌握基本的礼仪知识, 如电话礼仪、站姿礼仪、行姿礼仪、名片礼仪、引导礼仪等	2	演示教学法、角色扮演法	智慧教室
<b>模块二 汽车市场销售环境分析</b>						
项目一	汽车市场环境	1. 能了解市场销售环境的定义; 2. 能明确市场销售环境的特征; 3. 能明确宏观环境分析的意义和影响因素;	1. 能够对汽车市场销售宏观环境进行分析 2. 能明确市场销售环境的特征;	2	讲授法、讨论法、案例分析法	智慧教室

项目二	汽车市场微观环境	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能明确微观环境分析的意义和影响因素;</li> <li>2. 能够简单地对汽车销售环境进行分析</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够对汽车销售微观环境进行分析;</li> <li>2. 能够简单地对汽车销售环境进行分析;</li> </ol>	2	讲授法、讨论法、案例分析法	智慧教室
<b>模块三 汽车市场分析方法的运用</b>						
项目一	汽车市场调查与预测	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能知晓市场调查与内容分析的方法;</li> <li>2. 熟悉汽车市场调研流程;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够对汽车市场进行简要调查分析;</li> <li>2. 熟悉汽车市场调研流程;</li> </ol>	4	情境教学法、任务驱动法、	智慧教室
项目二	汽车市场细分、目标市场选择与市场定位	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 知道汽车市场细分的标准</li> <li>2. 掌握目标市场的定位与选择</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够制定细分策略;</li> <li>2. 能够对目标市场进行选择;</li> <li>3. 能够对市场定位影响因素进行分析</li> </ol>	4	情境教学法、任务驱动法、	智慧教室
<b>模块四 4S店汽车销售技巧</b>						
项目一	客户开发	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解汽车销售流程;</li> <li>2. 掌握开发潜在客户的方法</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握不同客户群体的特点;</li> <li>2. 能够开发潜在客户</li> </ol>	4	讲授法、讨论法、情境教学法	智慧教室 理实一体化实训室
项目	客户展厅接待和	掌握展厅接待的流程和技巧;	能够对客户进行展厅接待和需求分析	4	情境教学法	智慧教室

目二	需求分析	具备规范的礼仪礼貌，良好的沟通表达能力； 3. 掌握需求分析的流程和技巧； 4. 能够规范模拟客户接待和需求分析的流程；			任务驱动法	理实一体化实训室
项目三	车辆展示	1. 能够叙述车辆特征； 2. 能够依据车辆特点采用不同的方式进行展示和说明 3. 能够规范模拟车辆展示的流程；	能够用恰当的方法对车辆进行展示	4	情境教学法、任务驱动法	智慧教室理实一体化实训室
项目四	产品介绍	1. 掌握产品介绍的流程； 2. 掌握 FAB 产品介绍法 3. 能够规范模拟 FAB 介绍法说明车辆特点；	能够合理使用 FAB 法对产品进行介绍	4	讨论法、情境教学法、演示法	智慧教室理实一体化实训室
项目五	试乘试驾	1. 了解试乘试驾流程； 2. 掌握试乘试驾的流程和技巧； 3. 能够规范模拟试乘试驾的流程；	能够带领客户进行试乘试驾前准备工作	4	讲授法 讨论法 情境教学法	智慧教室理实一体化实训室
项目六	客户异议处理	1. 掌握客户异议处理的技巧； 2. 了解客户异议处理流程及技巧； 3. 能够规范模拟客户	1. 了解客户异议处理步骤； 2. 了解常见客户异议的规范解答话术；	4	讲授法、情境教学法	智慧教室理实一体化实训室

		异议处理流程;				训室
项目七	报价成交	1.掌握报价成交的流程; 2.掌握价格商谈和成交的技巧; 3.能够规范模拟报价成交的流程;	能够与客户就价格进行商谈	4	讲授法、情境教学法	智慧教室 理实一体化实训室
项目八	交车服务	1.了解交车服务的流程; 2.能够规范模拟车辆交付的流程;	知道车辆交付时的流程及注意事项	4	讲授法、情境教学法	智慧教室 理实一体化实训室
项目九	售后跟踪服务	掌握售后维护老客户的技巧	能够对客户进行售后的维护和联系	4	讲授法、情境教学法	智慧教室 理实一体化实训室
<b>模块五 汽车生产企业与特约经销商</b>						
项目一	汽车生产企业的售后服务组织	1.了解国产品牌汽车企业的服务组织; 2.了解合资品牌汽车企业的服务组织; 3.了解进口品牌汽车企业的服务组织;	1.了解汽车企业服务管理的内容; 2.了解汽车企业服务组织	2	讲授法、讨论法、案例分析法	智慧教室
项目二	汽车生产企业对经销商的管理与支持	1.国产品牌汽车企业对特约经销商的管理与支持 2.合资品牌汽车企业对特约经销商的管理与支持 3.进口品牌汽车企业对特约经销商的管理	1.了解经销商发展管理流程 2.了解经销商技术培训支持 3.了解经销商批量质量问题处理	4	讲授法、讨论法、案例分析法	智慧教室 4S店

		与支持				
--	--	-----	--	--	--	--

## 五、考核方式及评分

1. 考核性质及方式： 实操考核

2. 学生课程成绩中平时成绩，笔试成绩和期末考核成绩各占比例，

平时成绩中养成教育成绩与项目考核成绩各占比例，项目考核流程

及评分见附表。

平时成绩和期末成绩占比表

项目及 比重	平时成绩（50%）				期末成绩 （50%）
	项目一二三考核 （20%）	项目四考核（20%）	课堂表现（40%）	出勤 （20%）	综合测试

项目考核流程及评分表

考核项目	考核内容	分值占比	评分标准	考核用时	备注
项目一二三	课程题库试题	25%	标准答案	题库试题 90min	
项目四	课程题库试题	25%	题库试题 标准答案	90min	

## 六、其他说明

- 1.据课程标准，制定详细的学期授课计划，充分利用理实一体化的教室，采用多媒体与实物相结合、网络教学与小组讨论相结合、仿真教学与企业案例相结合、视频教学与实践教学相结合的教学手段进行教学。合理设计、现场安排、计算机辅助模拟等教学、实训环节，突出车险业务实际操作能力培养。
- 2.教学以项目教学为主线，同时结合现场教学、启发研讨教学、案例教学。
- 3.根据反馈的各种教学信息，有针对性的改进教学，不断提高课程教学效果。
- 4.课程中对课程中涉及到的实务性操作内容进行训练。