

常州科教城现代工业中心实训教学模块

一、实训教学模块基本信息				
实训教学模块名称		汽车售后服务接待		
模块实施的实训基地		汽车技术实训基地		
模块实施的实训区		汽车营销专业教室及接待大厅		
实训教学课时数		48		
实训模块编制人		都萌		
学校		常州机电职业技术学院		
二、实训教学模块内容				
实训教学模块介绍		本实训教学模块以真实的汽车服务顾问工作任务为主线，以职业能力培养为重点，基于真实工作任务开发与设计模块内容，梳理出“售后服务标准流程-预约服务-车辆接待-维修服务-车辆交付-客户关怀”流程式的六个实训项目，十六个实训任务。 以培养学生熟悉安全操作标准、执行汽车售后服务顾问工作流程，正确完成汽车售后服务接待，履行工作职责为目标，并通过情景模拟强化服务技巧，运用小组讨论、分角色实操形成团队协作的氛围，使学生具备客户关怀意识和爱岗敬业、诚信经营的职业素养，提升岗位竞争力。 学生通过实训能够严谨正确执行服务流程，正确完成汽车维修保养接待工作的每一个环节，并积累经验应对可能出现的各类客户异议，努力提升客户满意度，并具备为企业合理合法创收的意识。		
标准班级人数		30	实训指导教师配置人数	2
实训教材及指导书		《汽车售后服务接待》，北京运化科技发展有限公司（组编）、张燕、刘铭主编，机械工业出版社。 《汽车售后服务接待》，郑超文、张红梅主编，北京出版社		
实训装备配置要求		售后服务接待作业实车 3 辆（丰田、奔驰、宝马）、举升机 1 个、解码仪 1 个、手电筒 3 个、夹板 3 个、座机电话 1 部、电脑 1 台、打印机 1 台、绝缘手套 1 付、胎纹尺 3 个、车辆清洁物料等。		
实训现场照片				

学生实训成果



实训任务一：汽车销售各环节操作流程（准备阶段）		
销售项目	销售流程	销售话术（模拟）
车内检查项目	内饰检查 发动机舱 仪表盘 中控台 换挡杆 车门内饰板	女士：接下来请允许我为您展示车辆的内饰部分。您将看到宽敞舒适的座椅、先进的中控台以及多功能方向盘。我们将为您提供最优质的售后服务。
车外检查项目	漆面 轮胎 发动机舱 底盘 后视镜 车门密封条	女士：接下来我要为您展示车辆的外观部分。您将看到光滑亮丽的漆面、坚固耐用的轮胎以及先进的底盘系统。我们将为您提供最专业的维修和保养服务。
发动机舱检查项目	机油尺 冷却液 制动液 电瓶 水箱	女士：接下来我要为您展示车辆的发动机部分。您将看到整洁有序的发动机舱，以及先进的燃油系统和冷却系统。我们将为您提供最专业的发动机维修和保养服务。
行李舱检查项目	行李架 后备箱 储物格 行李固定器	女士：接下来我要为您展示车辆的行李舱部分。您将看到宽敞的行李空间、坚固耐用的行李架以及先进的行李固定系统。我们将为您提供最专业的行李舱维修和保养服务。

实训任务二：汽车销售各环节操作流程（接待阶段）

1. 客户接待：当客户进入展厅时，销售人员应主动上前迎接，并引导客户至休息区。在休息区，销售人员应向客户介绍展厅内的最新车型和促销活动。当客户询问车辆信息时，销售人员应耐心解答，并提供相关的宣传资料。

2. 产品介绍：当客户对某款车型感兴趣时，销售人员应详细介绍该车型的配置、性能和价格。在介绍过程中，销售人员应结合客户的需求，推荐最适合的车型。在介绍结束后，销售人员应邀请客户试驾，并解答客户在试驾过程中提出的问题。

3. 成交阶段：当客户决定购买车辆时，销售人员应引导客户至签约区，并协助客户办理购车手续。在签约过程中，销售人员应向客户解释购车合同的各项条款，并确保客户理解并同意。在签约完成后，销售人员应向客户介绍车辆的交付流程和售后服务，并祝愿客户用车愉快。