

郴州职业技术学院学生专业 技能抽查考核标准

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

专业名称：汽车营销与服务 专业代码：630702

2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核目标

本标准针对全省范围的汽车营销与服务专业，明确职业技能培养目标，搭建职业基本技能测试平台，构建职业基本技能评价指标体系，展示并检验职业基本技能培养效果，促进专业人才培养模式的改革创新，实现专业人才培养质量的全面提升和可持续健康发展。

本标准要求学生在规定时间内按照企业的操作规范独立完成，主要考核学生在项目完成过程中的表现、操作规范、服务效果及职业素养，全面考核汽车营销与服务专业学生的专业基本技能、岗位核心技能和跨岗位发展技能，共五个模块。

三、考核内容

（一）专业基本技能

模块一 服务信息与车辆操作

1. 发动机舱目视检查

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

①利用基本工具与方法，识别车辆的基本信息与读取发动机故障代码；

②利用车辆使用与维修手册查询车辆使用与维护的要求与参数；

③向客户解说发动机舱内核心部件的名称及功能，并能进行商务

评价；

④目视检查发动机舱的技术状况（发动机的运行状况、主要油液检查与补充、蓄电池的电量状况等）并记录。

（2）职业素养要求

①符合企业基本的6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求。按要求做好车辆防护，启动与关闭发动机时无不当操作；操作完毕后，做好相关用品的整理、工作场所保持清洁、及时清扫。

②操作过程中遵守企业规范，在进行发动机运行检查时，应先确认能安全启动；进行油、液、气等目视检查时，应先关闭发动机。

③具有较好的礼仪、沟通与表达能力，能热情、周到地接待客户，具有一定的创新与临场应变能力。

2. 汽车底盘目视检查

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

①利用基本工具与方法，识别车辆的基本信息与读取底盘电控系统的故障代码；

②利用车辆使用与维修手册查询车辆使用与维护的要求与参数；

③向客户解说汽车底盘核心部件的名称及功能，并能进行商务评价；

④按企业规范，完成汽车底盘目视检查作业项目；

⑤熟练运用维护保养工具检查轮胎和自动变速器油液的检查。

（2）职业素养要求

①符合企业基本的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求。按要求做好车辆防护，无不当操作；操作完毕后，做好相关用品的整理、工作场所保持清洁、及时清扫。

②操作过程中遵守企业规范，在进行车辆举升与下降操作时，应先确认车辆顶起支点可靠与周边安全；进行轮胎气压检查时，应确认设备连接正常，以免造成安全事故。

③具有较好的礼仪及较强的沟通与表达能力，能热情、周到地接待客户，具有一定的创新与临场应变能力。

3. 驾乘舱设备操作与调整

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

①利用基本工具与方法，识别车辆的基本信息与读取车身电气系统的故障代码；

②利用车辆使用与维修手册查询车辆使用与维护的要求与参数；

③向客户介绍仪表板上各指示灯、仪表的功能与使用注意事项；

④向客户解说车辆驾乘舱核心零部件（含按键）的名称及功能，并能进行商务评价；

⑤按规范完成驾乘舱主要设备操作与调整。

（2）职业素养要求

①符合企业基本的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求。按要求做好车辆防护，无不当操作；操作完毕后，做好相关用品的整理、工作场所保持清洁、及时清扫。

②操作过程中遵守企业规范，在启动发动机时，应先确认变速器处于空档或停车档，并拉紧驻车制动；进行油、液、气等目视检查时，应先关闭发动机。

③具有较好的礼仪及较强的沟通与表达能力，能热情、周到地接待客户，具有一定的创新与临场应变能力。

模块二 DMS 系统操作

1. 车辆承保系统操作

(1) 技能操作与规范要求

在电脑上熟练使用 DMS 系统，完成对客户车辆投保单、核保单、验车单、核保综合单等信息登记与录入。

(2) 职业素养要求

要求考生衣着得体，品行端正，能又快又好的使用指定计算机软件，适应临场变化，积极应对可能存在的困难。要有积极主动的工作态度和诚信自律的职业道德。

爱护考试场所的电脑等设备或仪器，不得用电脑做和考试无关的事情，不得人为损坏电脑。考试完毕后， 机房凳子归位，鼠标、键盘摆放到位，电脑显示操作系统桌面，桌上私人物品自己带走，相关考试用品归位、工作场所保持清洁并及时清扫，符合企业基本的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求。

2. 电子商务系统操作

(1) 技能操作与规范要求

在电脑上熟练使用 DMS 系统，根据给定客户信息推荐客户所需车

辆，能在 DMS 系统模拟软件上完成产品基本信息登记、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、售后回访等环节的考核。

（2）职业素养要求

要求考生衣着得体，品行端正，能又快又好的使用指定计算机软件，适应临场变化，积极应对可能存在的困难。要有积极主动的工作态度和诚信自律的职业道德。

爱护考试场所的电脑等设备或仪器，不得用电脑做和考试无关的事情，不得人为损坏电脑。考试完毕后， 机房凳子归位，鼠标、键盘摆放到位，电脑显示操作系统桌面，桌上私人物品自己带走，相关考试用品归位、工作场所保持清洁并及时清扫，符合企业基本的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求。

3. 二手车业务系统操作

（1）技能操作与规范要求

在电脑上熟练使用 DMS 系统，根据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其技术状况，并在系统上对车辆进行综合评价，且进行估算以及完成车辆鉴定评估报告，最后在系统上，完成二手车评估鉴定工作相关文件的归档。

（2）职业素养要求

要求考生衣着得体，品行端正，能又快又好的使用指定计算机软件，适应临场变化，积极应对可能存在的困难。要有积极主动的工作态度和诚信自律的职业道德。

爱护考试场所的电脑等设备或仪器，不得用电脑做和考试无关的事情，不得人为损坏电脑。考试完毕后， 机房凳子归位，鼠标、键盘摆放到位，电脑显示操作系统桌面，桌上私人物品自己带走，相关考试用品归位、工作场所保持清洁并及时清扫，符合企业基本的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求。

（二）岗位核心技能

模块三 整车销售

1. 电话与展厅接待

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

- ①熟悉电话接待流程，能运用商务礼仪与服务技巧完成来电接待；
- ②熟悉展厅接待流程，能运用商务礼仪与服务技巧完成展厅接待；
- ③运用沟通技巧，完成客户基本信息与来访意向收集，并记录；
- ④具有良好的客户关注能力与仪表规范。

（2）职业素养要求

符合汽车销售顾问岗位基本的电话与展厅接待流程要求。电话预约与展厅接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

电话预约与展厅接待过程中遵守企业规范与制度；具有较好的礼仪及较强的沟通与表达能力；具有较强的服务意识，能热情、周到地接待客户；对客户突发事件，具有一定的创新与临场应变能力。

2. 需求分析与洽谈

基本要求：

(1) 技能操作与规范要求

①具有较强的消费需求心理分析能力，快速分析出来访客户购买心理与需求；

②具备顾问式服务能力，根据不同客户需求制订相应选车方案；

③熟悉门店内所有车型结构与性能等信息，能通过与客户交谈，推荐满足其需求的车型；

④具有较好的公关能力及沟通能力，能进行相同品牌车型比对分析，快速完成谈判及处理客户异议。

(2) 职业素养要求

符合汽车销售顾问岗位基本的需求分析流程要求。需求分析与洽谈完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

需求分析与洽谈过程中遵守企业规范与制度；具有较好礼仪与形象；具有较强的服务意识，能热情、周到接待客户；具有分析客户类型及客户心理的能力；具有较强的沟通与表达能力，快速完成商务谈判及处理客户异议；对于一些突发事件，具有较强的临场应变能力；能从客户满意度出发，并向客户说明有关事项。

3. 车辆展示与介绍

基本要求：

(1) 技能操作与规范要求

①根据需求分析中得出的客户需求与关注点，运用六方位介绍法和 FAB 介绍法为客户展示和介绍车辆；

②熟悉产品性能与特点，具有较强地语言表达能力，能对客户做通俗易懂的产品说明与商务评价；

③熟悉竞品性能与特点，能通过竞品分析后消除客户疑虑，坚定客户购买产品的信心。

（2）职业素养要求

符合汽车销售顾问岗位基本的车辆展示与介绍流程要求。为客户介绍产品前应做好车辆防护，介绍完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

产品介绍过程中遵守企业规范与制度；具有较好的礼仪及较强的沟通与表达能力；能从客户满意度出发，并向客户说明有关事项；具有较强的服务意识，能热情、周到地接待客户；对客户突发事件，具有一定的创新与临场应变能力。

4. 签约与新车交付

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

①独立完成销售商谈中的条件洽谈与合同签订；

②按程序完成交车准备与资料清点；

③有效掌握签约成交的方法与技巧，规避成交过程的潜在风险，制定各种协议单据；

④引领客户做好 PDI 交车检查，完成相关文件的准备、交接和交车确认。

（2）职业素养要求

符合汽车销售顾问岗位的流程要求。新车交付过程中，资料的整理与新车准备应整洁，任务完成后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁，并及时清扫。

签约与交车过程中遵守汽车销售顾问岗位的规范与制度；具有较好的礼仪及较强的沟通与表达能力；能从客户满意度出发，并向客户说明有关事项；具有较强的服务意识，能热情、周到地接待客户；对客户突发事件，具有一定的创新与临场应变能力。

（三）跨岗位综合技能

模块四 汽车营销策划

1. 品牌推广策划

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

考生利用所学的知识、技能和可能积累的经验，从品牌分析、环境分析、消费者分析、确定推广策划方案、可行性分析 5 个方面进行策划，并将策划思路以海报或流程图或思维导图等方式绘制在展板上；

考生结合自己绘制的展板进行策划思路的汇报，并能正面回答评委提问。

（2）职业素养要求

要求考生衣着得体，品行端正，具有良好的沟通协调能力，善于学习，适应变化，敢于突破职业思维，具备创新精神，积极应对可能存在的困难。要有积极主动的工作态度和诚信自律的职业道德。

现场汇报中口齿清晰、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。有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。有一定的创新能力，策划方案富有时代感。

爱护考试场所的设备、仪器等，不得人为损坏仪器设备。考试完毕后，将展板、白板纸、POP 水性笔等相关用品从新定置和归位、工

作场所保持清洁并及时清扫，符合企业基本的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求。

2. 产品促销策划

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

熟悉 4S 店汽车产品知识，考生利用所学的知识、技能和可能积累的经验，进行产品促销策划；考生从活动背景分析、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 个方面进行策划，并将策划思路以海报或流程图或思维导图等方式绘制在展板上；

考生结合自己绘制的展板进行策划思路的汇报，并能正面回答评委提问。

（2）职业素养要求

要求考生衣着得体，品行端正，遵纪守法，尊重评委，自尊、自爱、自重。

考生需与时俱进，业务熟练，善于观察，勤于思考，具备创新精神，积极应对可能存在的困难。并站在企业的角度思考问题，维护自身及企业品牌形象。

现场汇报口齿清晰、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。有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。有一定的创新能力，策划方案富有时代感。

考试完毕后，能将展板、白板纸、POP 水性笔等相关用品从新定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫，符合企业基本的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求。

模块五 汽车配件管理

1. 汽车配件仓储管理

基本要求：

(1) 技能操作与规范要求

①熟悉汽车系统基本配件、汽车常规保养常用件及油辅料的外观特点；

②熟悉汽车配件仓储原则，能根据不同配件存储要求合理的摆放配件。

(2) 职业素养要求

符合汽车配件从业人员岗位素质要求，具有丰富的汽车基本知识。

操作过程中遵守汽车配件从业人员工作规范与制度；配件摆放位置合理、美观，轻拿轻放；合理安排时间，提高工作效率。

2. 汽车配件认知

基本要求：

(1) 技能操作与规范要求

①熟悉汽车系统基本配件、汽车常规保养常用件及油辅料的名称叫法；

②熟悉汽车配件的功能，能对仓库中指定的两种配件的功能进行描述。

(2) 职业素养要求

遵守汽车配件从业人员工作规范与制度；具有较强的配件识别能力及丰富的汽车结构知识；具有较强的语言表达能力。

四、评价标准

各抽查项目（不包括模块二 DMS 系统操作）的评价标准包括职业素养与操作规范（含服务效果）两个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，操作规范（含服务效果）占该项目总分的 80%，成绩 60 分以上评定为合格。

五、抽考方式

根据专业技能基本要求，汽车营销与服务专业技能抽查设计了专业基本技能、岗位核心技能和跨岗位发展技能 3 个部分共五个模块，每个模块下设若干操作试题。抽查时，要求学生能按照相关操作规范独立完成给定任务，并体现良好的职业精神与职业素养。

1. 学生抽选

原则上由省教育厅指定各院校参与抽考的专业。如被指定的专业与本标准界定的专业在培养定位有较大差别，可向省教育厅申请选择其他标准参与抽考。

参与考核学生的抽选工作由教育厅进行，名单由教育厅确定。抽选学生的比例按抽考专业注册学生的 10%抽选，最少不低于 10 人，最大不多于 30 人。

2. 试题抽选

考核类别	考核模块	考核项目	项目抽选	参考学生比例	模块抽选
专业基本技能	模块 1: 服务信息与车辆操作	项目 1: 发动机舱目视检查	检录时现场抽签	本专业接受抽考学生人数的 20% (必考模块)	必考
		项目 2: 汽车底盘目视检查			
		项目 3: 驾乘舱设备操作与调整			
	模块 2: DMS 系统操作	项目 1: 车险承保系统操作	检录时现场抽签	本专业接受抽考学生人数的 20% (必考模块)	
		项目 2: 电子商务系统操作			
		项目 3: 二手车业务系统操作			
岗位核心技能	模块 3: 整车销售	项目 1: 电话与展厅接待	检录时现场抽签	本专业接受抽考学生人数的 60%	必考
		项目 2: 需求分析与洽谈			
		项目 3: 车辆展示与介绍			
		项目 4: 签约与新车交付			

		项目 5: 试乘试驾			
跨岗位 发展技 能	模块 4: 汽车 营销策划	项目 1: 品牌推广策划	检录时现场 抽签	本专业接收抽 考全体学生。	抽查前由学 生自主选择 抽考模块
		项目 2: 产品促销策划			
	模块 5: 汽车 配件管理	项目 1: 汽车配件仓储管理	检录时现场 抽签		
		项目 2: 汽车配件识别			

六、附录

- 1、《汽车销售管理办法》；
- 2、《全国汽车维修行业行为规范公约》；
- 3、GB/T 16739.2-2004《汽车维修企业开业条件》；
- 4、汽车维护、检测、诊断技术规范（GB-T18344—2001）；
- 5、JT/T 511-2004《汽车维护、检测技术规范》；
- 6、JY/T 0458-2014《职业院校汽车类相关专业仪器设备装备规范》。