

2018 年全国职业院校技能大赛中职组汽车营销赛项 服务接待子赛项样题

一、道具用车设置

1. 右前近光灯不亮。
2. 左后车门有轻微划痕。
3. 动力电池膨胀水箱液面过低。
-

二、情境赛题

1 万公里定期维护，未预约

1. 场景

一位客户驾驶一辆上汽荣威 ei6（45T 混动互联智尊版）轿车，直接开到了上汽荣威 4S 店，未预约。

由选手 A 扮演的专属服务顾问李新、选手 B 扮演的技术顾问张华在门口一起迎接客户并询问来意，得知客户是来做定期保养的，未预约，就按上汽荣威“绿芯管家-双顾问”服务流程完成接车和交车全过程并回答客户问题（备注：系统上电，检查仪表盘能否显示 READY 并观察仪表信息需要实做；大灯远、近光检查需要实做）。

2. 背景资料

- （1）该车行驶 10500 公里。
- （2）最近到南部山区自驾游一次，路况不好，底盘托过底并涉水行驶过。
- （3）根据上汽荣威 ei6 保养规范，1 万公里定期维护需要更换机油、机滤，并添加燃油系统积碳清洗剂。

3. 客户问题

- （1）接车过程中客户问题（A）：制动力分配 EBD 是什么意思？
- （2）接车过程中客户问题（B）：ei6 有几种驾驶模式？哪种模式下最为省油？
- （3）交车过程中客户问题（A）：价格有些贵，还能优惠吗？
- （4）交车过程中客户问题（B）：ei6 能否用家用电充电？下雨天可以充电吗？

三、考核要点

1. 接车和交车过程中体现上汽荣威“绿芯管家-双顾问”服务流程和服务理念；
2. 车辆问诊和客户需求分析；
3. 增项推荐和客户异议处理；
4. 插电混合动力车辆配置、使用、维护等方面的基本知识；
5. 现场应变能力。