

## 汽车维修服务接待课程标准



编制院校: 广西交通技师学院

起草部门: 汽车工程系 起草日期: 2019年2月

复核部门: 教务与科研科 复核日期: 2019年3月

审核部门: 党委办公室 审核日期: 2019年4月

开始实施时间: 2019年9月

## 汽车维修服务接待一体化课程标准

一体化课程名称	汽车维修服务接待	基准学时	80
<b>典型工作任务描述</b>			
<p>根据汽车维修前台所提供的维修接待日报表,在汽车维修服务接待的工作岗位上,汽车维修服务顾问以高效的方式按照专业要求,完成对客户的预约、预约准备、接车、修理、质检、交车、跟踪回访的基本流程;并能在车辆维修预约过程中,针对客户的预约要求运用接待礼仪接打电话、确认客户的维修项目和维修人员、时间安排;在接待环节,做好资料的准备,这也是对汽车维修业务接待岗位的认知综合素质提升;在接车过程中,巧用寒暄、问诊的接待礼仪技巧及专业的“三绕检查法”,提升服务的品质;修理和质检环节对维修增项的处理,及时有效的进行内部沟通和客户沟通,是对“7S”管理的综合体现,该环节也是综合运用配件知识和售后服务软件的使用;交车和回访跟踪涉及对“客户异议处理”和“负面信息反馈”等内容,综合运用汽车维修业务接待的礼仪与技巧、保险理赔及索赔管理、汽车配件知识、售后服务软件的使用,来完成综合的学习场景。并在每一个任务的学习中,分小组记录已完成的工作内容,自觉保持规范流程操作,遵守“7S”的工作要求。</p>			
<b>工作内容分析</b>			

<p><b>工作对象：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 汽车维修服务接待的具体要求和规范；</li> <li>2. 主动预约与被动预约的工作流程；</li> <li>3. 接车的实操技能应用与掌握；</li> <li>4. 维修跟进的项目实施；</li> <li>5. 交车的实操技能应用与客户异议处理的掌握；</li> <li>6. 跟踪回访负面信息的妥善处理；</li> <li>7. 各工作要点、话术的编制，工作计划、角色分工的制定；</li> <li>8. 设备、材料的准备。</li> </ol>	<p><b>工具：</b></p> <p>车辆、工具车、举升机、平板电脑、台式电脑、台式电话、工作页、一体机。</p> <p><b>工作方法：</b></p> <p>任务情景的发送，资料查阅方法、小组合作法、归纳总结法、讨论法来确认工作任务，通过角色扮演法来完成情境演练，演练环境的布置似实景展厅、对接待不同客户的判断、设备工具的安全规范使用和汽车维修服务接待理论和操作的应用等。</p> <p><b>劳动组织方式：</b></p> <p>以小组合作的形式进行学习，根据工作情景细化工作内容，明确工作要点；与小组交流工作计划并优化本组计划；实施计划过程中相互学习、取长补短；完成评价。</p>	<p><b>工作要求：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能运用业务接待礼仪对客户进行接待，掌握接待技巧；</li> <li>2. 能进行熟练的工作沟通；</li> <li>3. 能独立完成汽车维修业务接待服务基本流程；</li> <li>4. 能运用售后服务软件制单、填写日报表；</li> <li>5. 能对客户异议、负面信息反馈进行高效处理，满足客户对维修质量和维修时间的要求；</li> <li>6. 自觉保持规范流程作业及7S的工作要求；</li> <li>7. 遵守操作规程与劳动纪律；</li> <li>8. 详细、规范、及时填写相关单据，对已完成的工作任务进行记录、存档；</li> <li>9. 参与企业的KPI考核，评价和反馈本次汽车维修业务接待服务流程的工作经验。</li> </ol>
---	--	---

## 课程目标

本课程立足于汽车维修人才培养方案，结合汽车品牌 4S 店汽车维修服务接待的标准，学生以独立或小组合作的形式，通过教师指导或借助《汽车维修业务接待》、《汽车品牌售后服务实用指南》等资料，指导学生对汽车维修业务接待岗位的认知、服务基本流程、售后服务相关工作的拓展学习、计划，在规定时间内完成上述计划、实施、检查并进行评价反馈。在实施计划的过程中，对已完成的任务进行 PAD 记录、存档和评价反馈。

学习完本课程后，学生应当能够对应汽车维修业务服务接待的岗位要求，包括：①汽车维修业务接待的礼仪和技巧运用；②“7S”的现场管理；③汽车维修业务接待服务流程；④保险理赔、索赔管理；⑤车辆识别和配件管理；⑥汽车售后服务软件的使用。

## 学习内容

整门课共分为 3 个教学项目，项目下分为若干个任务，每一个任务都有教学任务情景导入，与前课相衔接。进行任务分析，教学内容根据所学任务制定，分析该教学任务、突破教学重、难点。

### 教学内容一览表

教学内容	教学目标	教学知识点
项目一 汽车维修企业及业务接待岗位的认	立足于自己所从事汽车维修企业及维修业务接待岗位的相关信	学习完本任务学生： 1. 能够写出汽车维修企业的分类和特点。

<p>知：任务1 汽车维修业务接待岗位认知</p>	<p>息，熟悉岗位的工作内容、目标和职责等。</p>	<p>2. 完整写出汽车维修企业的组织机构。</p> <p>3. 能描述汽车维修业务接待岗位的工作目标与职责。</p>
<p>项目一 汽车维修企业及业务接待岗位的认知：任务2 汽车维修业务接待礼仪与技巧</p>	<p>应立足于商务服务礼仪的内容，熟悉服务礼仪的基础和基本要求，掌握接待客户准则；对照4S店接待客户的标准，通过一系列训练，学生能规范服务接待过程中的举止礼仪和电话礼仪。</p>	<p>学习完本任务学生：</p> <p>1. 能说出礼仪的概念和服务礼仪的本质、内容、基础、基本要求。</p> <p>2. 能根据工作岗位要求调整自己的仪容仪表仪态。</p> <p>3. 根据接待客户准则、电话礼仪接打电话。</p> <p>4. 说出接待技巧，并根据场景设计接待情景。</p>
<p>项目一 汽车维修企业及业务接待岗位的认知：任务3 “7S”现场管理实施</p>	<p>学生在学习完“7S”现场管理的基本概念和原理后，以此为标准，评价4S店的车间工作环境、仓库环境，并进一步将“7S”贯</p>	<p>学习完本任务学生：</p> <p>1. 能说出“7S”现场管理的概念。</p> <p>2. 能按照“7S”现场管理的主要内容，进行7S管理。</p>

	彻到自己的岗位工作中。	3. 能够按环保要求处理废弃物。
项目二 汽车维修业务接待服务基本流程：任务1 预约	学生能根据电话接待的礼仪的要求，学会按照企业预约流程标准：确认客户信息和服务项目，确定客户预约的时间，书面材料确认。	学习完本任务学生： 1. 能说出预约工具、预约分类。 2. 能罗列预约内容及预约准备。 3. 能够完成电话预约工作流程。 4. 能够正确处理预约中客户的要求。
项目二 汽车维修业务接待服务基本流程：任务2 预约准备	学生能独立梳理接车流程，完成每一个接车的步骤。学会选用正确的接车工具和资料，确保接车工作顺利完成。	学习完本任务学生： 1. 能够识读接车单。 2. 说出送修车辆接车流程与内容。 3. 能够正确选取和使用接车检查工具、用具。 4. 能够完成接车工作。
项目二 汽车维修业务接待服务基本流程：任务3 接车	在老师的引导下，学生能独立完成车辆故障问诊，并能完善话术表达，能够按绕车顺序完	学习完本任务学生： 1. 能在接待客户过程中始终运用4S店商务服务礼仪。

	<p>成环车检查，并正确填写环车检查单。能够填写维修施工单（制单）。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 能确认客户预约维修的信息。</li> <li>3. 能进行寒暄及问诊。</li> <li>4. 能进行环车检查。</li> <li>5. 能进行车间活动、季节性活动、代用车使用。</li> <li>6. 能解释委托书、预估时间、预估费用，是否在店等候，确认是否洗车、结算方式等。</li> <li>7. 能邀请签字确认。</li> </ol>
<p>项目二 汽车维修业务接待服务基本流程：任务4 修理监控</p>	<p>根据维修进度，及时跟进维修进度管理看板和保养表格，对维修派工方法及形式的确认，对维修监控内容和方法知悉，能够独立估价、估时，遇维修增项及费用更改，并及时和客户沟通、说明。</p>	<p>学习完本任务学生：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能正确填写维修进度管理看板和保养表格。</li> <li>2. 能说出维修派工方法及形式，监控内容和方法。</li> <li>3. 能告知维修增项的说明，及维修费用的更改签字确认。</li> <li>4. 能与顾客有效沟通，提高客户满意率。</li> </ol>

<p>项目二 汽车维修业务接待服务基本流程：任务5 竣工质检</p>	<p>能够根据客户车辆情况描述车辆终检的检查项目。能够协助客户完成最终质检的工作内容。</p>	<p>学习完本任务学生：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能准备质检交车，确认车辆停放位置。</li> <li>2. 能确认工作项目。</li> <li>3. 能确认客户有无特殊要求。</li> <li>4. 能确认更换的旧件位置。</li> <li>5. 能与顾客费用确认。</li> </ol>
<p>项目二 汽车维修业务接待服务基本流程：任务6 结算与交车</p>	<p>能够向客户解释结算单内容，对客户的异议处理及时有效处理，能够说明车辆维修后使用注意事项。能够填写结账单，送别客户的礼仪。</p>	<p>学习完本任务学生：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能完成交车文件的准备。</li> <li>2. 能善用技巧客户异议处理，提炼话术。</li> <li>3. 能与顾客说明结算费用。</li> <li>4. 能跟顾客进行用车提醒，交车送别。</li> </ol>
<p>项目二 汽车维修业务接待服务基本流程：任务7 跟踪回访</p>	<p>能够完成跟踪回访服务，对回访中有负面信息反馈的客户进行及时的处理，能够与客户</p>	<p>学习完本任务学生：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能运用电话礼仪，致电客户。</li> <li>2. 能将客户的负面信息</li> </ol>



	有效沟通。能够正确填写回访表。	<p>反馈及时处理，做好内部沟通，并与客户有效沟通。</p> <p>3. 能对跟踪回访话术的提炼。</p> <p>4. 能进行信息反馈日报表的填写。</p>
<p>项目三 汽车维修业务接待的其他工作：任务1 保险车辆理赔与索赔管理</p>	<p>熟记车辆三包内容及三包期限内的索赔方法。掌握车辆保险的种类、内容和车辆保险理赔的方法。明确原厂召回制度的含义和内容。</p>	<p>学习完本任务学生：</p> <p>1. 能说出“三包”的概念。</p> <p>2. 能描述三包的期限。</p> <p>3. 能说出什么情况下的配件属于责任免除。</p> <p>4. 能列出车辆保险的种类、理赔方案。</p> <p>5. 能说出保险理赔的原则。</p> <p>6. 能列出保险理赔的流程。</p> <p>7. 能描述汽车召回与“三包”的制度区别。</p>
<p>项目三 汽车维修业务接待的</p>	<p>能说出车辆识别代号所在位置和含义，知道</p>	<p>学习完本任务学生：</p> <p>1. 能说出车辆识别代号</p>

<p>其他工作：任务 2 车辆识别和 汽车配件管理</p>	<p>车辆识别代号作用。立 足于 4S 店对配件库存 与仓储管理及采购方 法进行学习。能够识别 汽车配件的标识和编 号，并对 4S 店配件管 理的相关业务规定知 悉。</p>	<p>的组成和作用。 2. 能列出汽车配件的分 类、编号。 3. 能根据配件的分类摆 放配件。</p>
<p>项目三 汽车维 修业务接待的 其他工作：任务 3 汽车售后服 务管理软件使 用</p>	<p>学生应会操作汽车售 后服务软件及知悉其 使用方法。能够使用汽 车售后服务软件完成 业务接待流程。</p>	<p>学习完本任务学生： 能使用汽车售后服务软 件的系统进行系统操作。</p>

### 学习任务

序号	名称	学时
1	<p>项目一 汽车维修企业及业务接待岗位的 认知： 任务 1 汽车维修业务接待岗位认知 任务 2 汽车维修业务接待礼仪与技巧 任务 3 “7S”现场管理实施</p>	20

2	<p>项目二 汽车维修业务接待服务基本流程：</p> <p>任务1 预约</p> <p>任务2 预约准备</p> <p>任务3 接车</p> <p>任务4 修理</p> <p>任务5 质检</p> <p>任务6 结算与交车</p> <p>任务7 跟踪回访</p>	26
3	<p>项目三 汽车维修业务接待的其他工作：</p> <p>任务1 保险车辆理赔与索赔管理</p> <p>任务2 车辆识别和汽车配件管理</p> <p>任务3 汽车售后服务管理软件使用</p>	24
4	实操考试	6
5	期末复习	2
6	期末考试	2

## 教学实施建议

### 1. 教学组织方式方法建议

本课程根据服务顾问接待工作过程为依据：在教学过程中，应立足于坚持以学生为中心、能力为本位，以加强学生实际操作能力的培养，采用的教学形式应是理实一体化教学。“教”与“学”互动，创设工作情境，采用实景教学、多媒体教学、现场式教学模式，拓展学生学习的时间和空间，部分教学内容在学习通平台在线上平台上发布。同时，在教学过程中为了提高学生学习有效性，可以邀请汽车检测与维修专业现在在汽车品牌店从事汽车维修服务接待岗位的毕业生，担当相关教学任务的辅导教师，采用线上线下+工学结合的教学方式，将课堂延伸至课前、课中、课后三个阶段，线上教学的优势与传统教学结合，教学质量以达到符合汽车 4S 店汽车维修服务接待的标准。

### 2. 教学资源配备建议

#### (1) 教学场地

汽车维修服务接待一体化学习工作站须集校园文化和企业文化相结合的场所，具备品牌实车、车辆举升、车辆检查工具、电脑、软件支持等，除此以外还要保持课程环节符合 4S 店售后展厅标准：整洁、场景布置有序，可分为集中教学区、分组教学区、信息检索区、设备工具材料存放区和资料查询区等。并配备相应的多媒体教学设备、车辆举升系统和电脑、IPAD 等设施。面积应能充分保证一个教学班的分组实习，建议每个实习小组以 4-6 人为宜，以班级人数为 30 人计算，每个班级配备至少 2 个工位以上（包括 2 个），轮换演练。

对于需要进行实车检测的课程内容，要保障每名同学戴好手套，备有车辆防护用品（如果防护用品属于一次性的用品，不能重复使用）。

### （2）工具、材料、设备

按组配置：电话、手套、夹板、实车、举升机、检查工具、洽谈桌、电脑、IPAD 等。

### （3）教学资料

以工作页为主，配备教材、汽车企业售后服务规范指南查询资料等教学资料。

## 教学考核

为了了解学生学习目标的达成情况，监控学生的学习过程，本门课的教学考核从以下几个方面开展：

### （一）线上和线下相融合

评价手段采用学习通、问卷调查星和平板电脑、实操，能有效地采集数据、分许数据，便于教师及时了解学生学习效果。

#### 1. 线上线下考核方式表

考试内容	考核形式	考核方式	考试时间	要求
汽车维修业务接待礼仪与技巧	实操	考试(闭卷)	60 分钟	考试结束后要上交考生纸质试卷、评分表
汽车维修服务基本流程	实操			
汽车维修服务基本流程	笔试			

#### 2. 本课程期末总评成绩的计算方法为：

课程考核分为平时成绩、期末成绩两个部分，其中平时成绩占总评成绩的 70%；期末成绩占总评成绩的 30%。

(1) 平时成绩由课前作业及考勤、课堂实训表现、期中考试共三个部分组成。其中，平时作业及考勤占 15%，考勤占 30%，课堂表现占 25%，期中考试占 30%，期中考试由任课老师依据授课进度及能力考核需求自行出题；

(2) 期末成绩由综合实操演练和笔试成绩决定。

### 3. 补考

当期考不及格时，要在下学期补考时间内进行补考（具体时间由教务与科研科统一安排）。

#### (二) 多元化考核

评价主体包含学生、小组、教师和企业方，企业方包括企业专家和 4S 店在岗的本专业毕业生。4S 店历年培养的毕业生，分布在上海、广州、南宁等 4S 店，他们既有丰富的工作经验，又有与在校生有相似的学习经历，结合 4S 店在岗的毕业生资源，能保证企业方评价的频次与层次。

#### (三) 过程性评价与终结性评价相结合

本门课采用过程性评价与终结性评价相结合，过程性评价主要评价学生能把项目一和项目三综合运用到项目二的 7 个工作流程的情境任务来检查对整门课的完成情况，结果性评价主要评价学生课前、课中、课后的学习情况。