
上海市“星光计划”
第十届职业院校技能大赛

“汽车营销”项目
(中职学生组)

赛项规程

上海市星光计划组委会竞赛办公室

二〇二二年十一月

目录

1.项目简介	3
1.1 项目描述	3
1.2 竞赛目的	3
1.3 相关文件	4
2.选手应具备的能力	4
3.竞赛模块及命题方式	7
3.1 竞赛模块	7
3.2 模块简述	7
3.2.1 模块 A：汽车展厅销售	7
3.2.2 模块 B：汽车服务接待	7
3.2.3 模块 C：汽车配件管理	8
3.2.4 模块 D：汽车网络与新媒体营销	8
3.3 命题方式	8
3.4 命题方案	9
4.评分规则	9
4.1 评分方法	9
4.2 评分流程说明	10
4.3 成绩复核和公布	10
5.项目特别规定	10
6.竞赛相关设施设备	10
6.1 场地设备工具：	10
6.1.1竞赛场地：	11
6.1.2赛场内器材清单：	13
7.健康和安​​全	17
8.开放赛场	17
9.绿色环保	17

本项目技术描述是对本竞赛项目内容的框架性描述，正式比赛内容及要求以竞赛当日公布的赛题为准。

1.项目简介

1.1 项目描述

汽车营销项目是指根据汽车营销（含新能源汽车）及汽车服务后市场岗位群，在汽车后市场产业服务升级，汽车互联网服务提升，新能源汽车服务人才需求加大环境下，提取企业中对中等职业院校毕业生要求的主要工作岗位的典型工作任务的完成过程。

汽车营销中职组赛项设置包括：汽车展厅销售、汽车服务接待、汽车配件管理、汽车网络与新媒体营销四个模块，全部按照企业岗位技能考核要求标准设定，要求选手具备汽车服务与营销相关核心技能的综合能力，懂理论、善技术、解难题，能够将车、人、事的问题合理解决，促进专业建设和课程改革新的发展，体现汽车服务与营销专业的教学目标。

本赛项为个人赛。

1.2 竞赛目的

促进参赛选手更好地掌握汽车服务与营销的基本知识，熟练掌握汽车（含新能源汽车）展厅销售、汽车售后服务接待、汽车配件管理和新媒体平台工具使用等操作技能，熟悉国家汽车（含新能源汽车）和配件销售有关标准，引导中等职业院校进行教学改革，加快中职院校对汽车服务与营销技能人才的培养步伐。

通过大赛引领职业院校专业建设与课程改革，促进汽车服务与营销专业的教学改革发展，促进产教融合、校企合作、产业发展以及展示职教改革成果及师生良好精神面貌。

引导中职院校重视实践教学，突出能力本位，改变“重知识、轻能力”的倾向，使参赛选手做到学思结合，知行统一，达到“以赛促教、以赛促学”的目的。

引领企业和学校之间的交流，加强“校企合作”，推动职业院校实训基地建设、课程改革、师资队伍建设，提升参赛选手职业能力和就业质量。促进职业院校重视师资队伍建设，提高教师素质。

1.3 相关文件

本项目技术工作文件只包含项目技术工作的相关信息。除阅读本文件外，开展本技能项目竞赛还需配合其他相关文件一同使用：

上海市“星光计划”第九届职业院校技能大赛“汽车营销”项目（中职学生组）竞赛样题；

汽车展厅销售基本流程参考朱军、屈光主编，机械工业出版社出版的《汽车商务与服务管理实务》；

汽车服务接待项目参考可参考郑超文、张红梅主编，北京出版社出版的《汽车维修接待实务》；

汽车网络与新媒体营销参考田凤霞主编，机械工业出版社出版的《汽车网络与新媒体营销》。

2. 选手应具备的能力

参照 2022 全国职业院校技能大赛汽车营销（中职组）项目（技术描述）中的展示与评估，参赛选手应具备和掌握以下知识和能力。

模块	能力描述
A	汽车展厅销售
	个人需要知道和理解： <ul style="list-style-type: none">• 安全作业/7S 管理/职业态度• 电话邀约知识• 展厅接待知识• 需求分析知识• 产品介绍知识。• 试乘试驾知识• 销售促进和一条龙服务内容。• 异议处理技巧。• 新车交付流程。
	个人应能够： <ul style="list-style-type: none">• 正确完成新车销售流程。

	<ul style="list-style-type: none"> • 运用新车销售知识进行模拟实践。 • 运用试乘试驾知识进行模拟实践 • 具备良好的专业能力，规范引导顾客进行报价和一条龙服务。 • 按照正确的步骤进行收款。 • 按照流程完成新车交付。 • 使用现场工具和设备、查询资料和信息。 • 对数据进行判断和分析、填写表单和报告撰写。 • 利用运华-汽车销售流程管理考核系统进行业务信息登记和处理作业。
B	汽车服务接待
	<p>个人需要知道和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> •安全作业/7S 管理/职业态度。 •礼迎客户知识。 •环车检查知识。 •车辆问诊与需求分析知识。 •增项推荐知识。 •项目确认与增项沟通知识。 •交车与核单结账知识。 •异议处理与回访知识。
	<p>个人应能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> •正确完成客户接待与环车检查。 •正确规范进行车辆问诊与需求分析。 •适时向顾客进行增项推荐。 •正确完成项目确认与增项沟通。 •正确进行交车与核单结账。 •正确处理客户异议和进行回访。
c	汽车配件管理
	<p>个人需要知道和理解：</p>

	<ul style="list-style-type: none"> •安全作业/7S 管理/职业态度。 •汽车配件摆放方法。 •汽车配件识别知识。 •汽车配件调整、入库、出库、采购、索赔、盘点方法和流程。
	<ul style="list-style-type: none"> •个人应能够： •正确调整配件货位。 •对汽车配件进行识别。 •正确进行入库、出库、采购、盘点。 •正确使用现场工具和设备、查询资料和信息。 •对数据进行判断和分析、填写表单和报告撰写。 •利用运华-汽车汽车配件进销存管理考核系统进行业务信息登记和处理作业。
D	汽车网络与新媒体营销
	<p>个人需要知道和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> •安全作业/7S 管理/职业态度。 •新媒体基础知识。 •分析客户信息的方法。 •汽车产品知识。 •制作 H5 图文编辑方法和技巧。 •新媒体平台直播脚本撰写方法和技巧 •新媒体平台直播方法和技巧
	<p>个人应能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> •正确选择新媒体平台。 •正确运用新媒体编辑工具进行图文编辑。 •撰写直播脚本。 •利用新媒体平台进行直播。 •对数据进行判断和分析、填写表单和报告撰写。 •利用运华-汽车网络营销 H5 制作考核系统、直播系统进

行作业。

3.竞赛模块及命题方式

3.1 竞赛模块

竞赛模块、模块时长、分值及相应权重见下表。

模块时长、分值及相应权重

模块编号	模块名称	竞赛时间 min	分数		
			评价分	权重	合计
A	汽车展厅销售	60	100	30%	30
B	汽车服务接待	60	100	30%	30
C	汽车配件管理	60	100	20%	20
D	汽车网络与新媒体营销	60	100	20%	20
总计	/	240	/	/	100

3.2 模块简述

3.2.1 模块 A：新车展厅销售

此模块按照真实工作情境进行，用时 60 分钟。设置 4S 店销售展厅这一典型工作场景，选取竞赛指定车型新车销售这一核心业务为主线。要求选手依据岗位职责及任务情况完成：电话邀约、新车推介、试乘试驾、销售促进、报价及签约、新车交付等环节。

此模块的作业及内容贴合企业实际工作过程，对“汽车销售顾问”岗位的核心技能及相关拓展技能进行综合考核及评价，包括安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力、表单填写与报告撰写能力，全面考察选手所掌握的汽车销售综合技能。

3.2.2 模块 B：汽车服务接待

此模块按照真实工作情境进行，用时 60 分钟。设置汽车服务接待这一典型工作场景，选取竞赛指定车型汽车服务接待这一核心业务为主线。要求选手依据岗位职责及任务情况完成：客户接待、环车检查、车辆问诊、需求分析、增项推荐、项

目确认、增项沟通、交车、核单结账、处理客户异议和进行回访等环节。

此模块的作业及内容贴合企业实际工作过程，对“汽车服务接待”岗位的核心技能及相关拓展技能进行综合考核及评价，包括安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力、表单填写与报告撰写能力，全面考察选手所掌握的汽车服务接待综合技能。

3.2.3 模块 C：汽车配件管理

此模块按照真实工作情境进行，用时 60 分钟。选取配件管理员这一典型工作岗位，设置 4S 店配件库房这一典型工作场景，具体设计了货位整理、配件出库、配件采购、配件入库、配件索赔和配件盘点等工作环节和任务。

此模块重点考察参赛选手对配件货位调整、配件仓储管理知识和方法、配件进出库操作要点等专业知识技能及相关综合技能的考评，包括安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力、表单填写与报告撰写能力，全面考察选手所掌握汽车配件进销存的综合技能。

3.2.4 模块 D：汽车网络与新媒体营销

此模块按照真实工作场景，用时 60 分钟。选取 4S 店新岗位汽车市场专员这一典型工作岗位，根据汽车客户共性群体需求在新媒体平台推广和直播汽车商品最新信息。选手需完成：线上客户信息分析、H5 宣传页面信息规划设计、宣传元素选择、风格与动画设计、直播脚本撰写、直播等任务。

此模块重点考察参赛选手对新媒体平台了解、图文设计编辑、直播脚本撰写和直播等知识技能及相关综合技能的考评，包括安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力、表单填写与新媒体平台图文编辑和直播能力，全面考察选手所掌握客户关系管理、网络与新媒体营销的综合技能。

3.3 命题方式

本项目竞赛题的命题方式：

本项目为提前公布试题的项目，由裁判长根据本《技术描述》的思路及内容命制试题，并于赛前 4 周公布（包括试题、素材、评判标准）。决赛试题由裁判长主持裁判组在赛前对试题进行修订，修订比例一般不超过 30%。修订时，裁判长须提

供完整的修订方案，裁判组成员均可提出修订意见，最终修改由裁判长确定（或由裁判长发起举手表决通过确定），并由全体裁判签字确认。赛前不再重新公布决赛试题。

3.4 命题方案

本命题模块 A、B、C、D 参照 2022 年全国职业院校技能大赛汽车营销（中职组）项目模块。决赛样题公布后，可通过所有参赛代表队能够同时沟通交流的平台进行交流、沟通，解答合理的问题。组织命题专家与参赛选手及其指导老师就技术描述及赛题方面的交流与解答。试题可以在一些相对比较基础的技能考核方面进行调整。

4. 评分规则

本次评分规则参照 2022 年全国职业院校技能大赛汽车营销（中职组）规则执行。

4.1 评分方法

各参赛队成绩为四个模块成绩的加权总和。

总成绩=汽车展厅销售模块成绩×30%+汽车服务接待模块成绩×30%+汽车配件管理模块成绩×20%+汽车网络与新媒体营销模块成绩×20%

（1）汽车展厅销售模块成绩=汽车销售流程管理系统成绩×30%+现场裁判评定成绩×70%。

（2）汽车服务接待模块成绩=现场裁判评定成绩×100%

（3）汽车配件管理模块成绩=汽车配件管理业务系统成绩×30%+现场裁判评定成绩×70%。

（4）汽车网络与新媒体营销模块成绩=汽车网络营销 H5 制作系统成绩×30%+现场裁判评定成绩×70%。

上述四个赛项的现场裁判评定成绩均采用过程评分，每个分赛场由 3 名裁判根据选手所完成工作的正确度和规范性进行过程评分，满分为 100 分；3 名裁判的平均分为参赛队该项目得分。选手提前完赛不加分，得分相同的参赛队，用时少者排名在前。

4.2 评分流程说明

裁判员评分时，组长填写评分表，组员核实无误，组员及组长均需在评分表上签字，然后由裁判长对评分进行核实，核实无误后提交给登分员。登分员完成录入后，裁判长再次核实系统内录入分数和裁判员填写评分表无误，即可打印成绩汇总表由裁判员及裁判长签字确认。比赛过程中评分，如果选手没能正常进行的操作，等待裁判员评分的时间需要补时。

4.3 成绩复核和公布

为保障成绩评判的准确性，监督组将对赛项总成绩排名前 30%的所有参赛队伍（选手）的成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不得低于 15%。如发现成绩错误以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。复核、抽检错误率超过 5%的，裁判员将对所有成绩进行复核。

最终成绩经复核无误，由裁判长、监督人员签字后进行公示。

5.项目特别规定

(1)在完成工作任务的过程中，因操作不当导致人身或设备安全事故，扣 10-20 分，情况严重者取消竞赛资格。

(2)损坏赛场提供的设备，污染赛场环境等不符合职业规范的行为，视情节扣 5-10 分。

(3)在竞赛时段，参赛选手有不服从裁判、扰乱赛场秩序等行为情节严重的，有作弊行为的，裁判宣布竞赛时间到选手仍强行操作的，取消参赛队评奖资格。

6.竞赛相关设施设备

以下设施、设备、工具、耗材可能因为试题而有部分调整，如有调整，须以试题为准。

6.1 场地设备工具：

6.1.1 竞赛场地

(1)竞赛项目赛场设在规范的实训室、机房或车间内，赛场符合防火安全规定，防火疏散标识清晰、齐全，疏散通道畅通；赛场采光、照明和通风良好，提供稳定的水、电、气源，并配有供电应急设备等。

(2) 竞赛场地划分为检录区、现场服务与技术支持区、休息区、医疗区、观摩通道等。

(3) 竞赛赛项场地具体规划各竞赛场地布置采用赛场集中，赛位独立的原则。单个赛位面积 80 平方米左右，保证竞赛氛围，确保选手独立竞赛，不受外界影响。

图 1 汽车展厅销售模块场地布置图

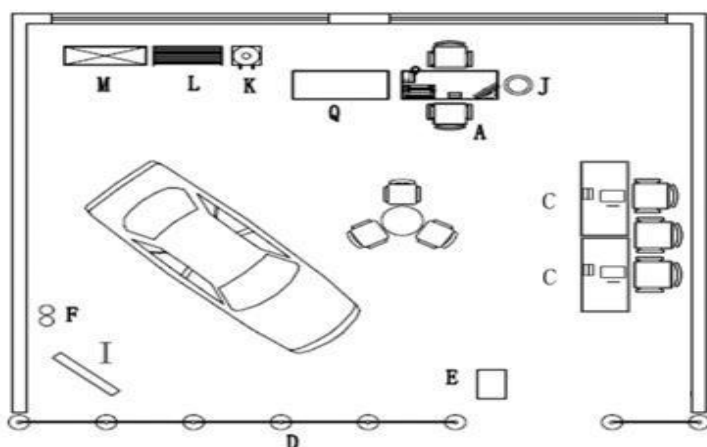


图 2 汽车服务接待模块场地布置图

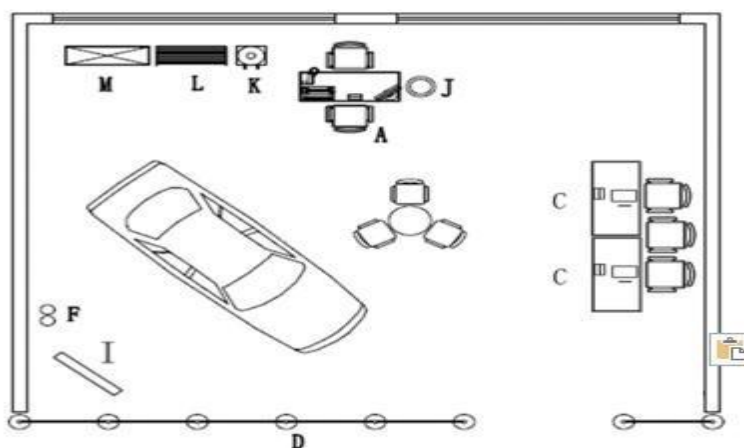


图 3 汽车配件管理模块场地布置图

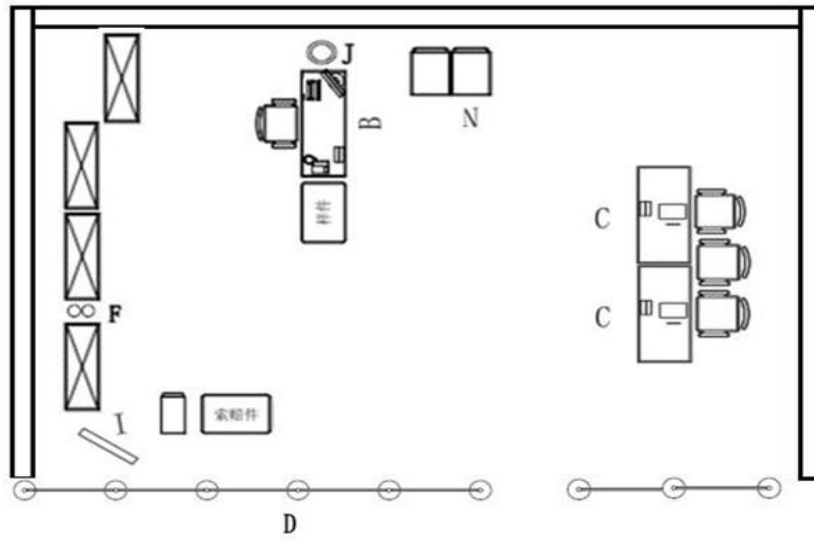
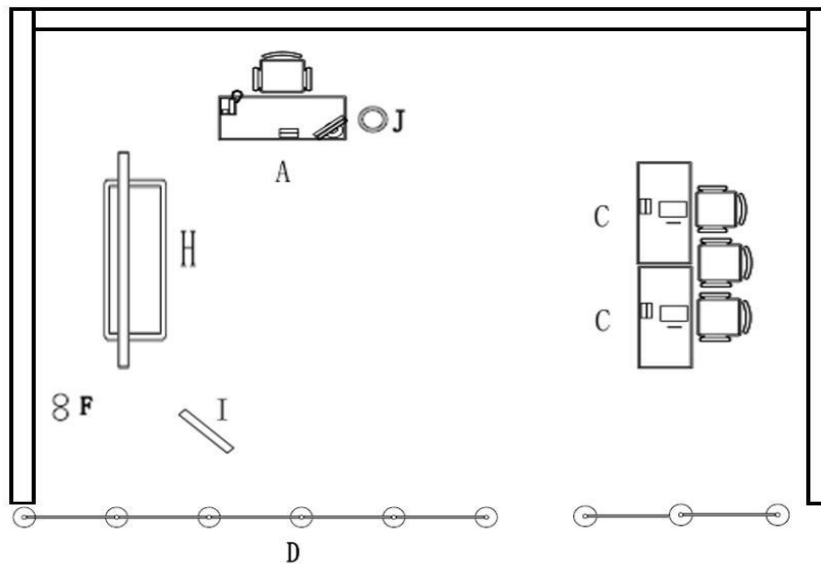


图 4 汽车网络与新媒体营销模块场地布置图



此次竞赛内容均包含系统的使用及评分，包含：汽车展厅销售系统、汽车配件管理管理系统和新媒体平台系统，针对赛项工位 PC 电脑及平板电脑的配置要求如下表：

除以上列表的材料、工具以外的材料、工具需报备裁判长同意后才能带入赛场使用。

表 1 PC 电脑及平板电脑的配置要求

PC 电脑	硬件配置	*CPU 酷睿I7 3.6GHz以上或者至强E5系列 *内存:16GB以上 *可用硬盘空间: 512G及以上 * 其他: USB接口两个
	操作系统	Windows2008 server(x64) 或Windows2003 server(x64) 或 windows 7(x64)
	数据库平台	MySql5.1 绿色版
	浏览器	Chrome 浏览器或者 Firefox
	网卡	千兆网卡
	交换机	千兆交换机
平板电脑	硬件配置	系统: 操作系统为 Android 7.0 系统输入法: 包括搜狗拼音、智能ABC、微软拼音、五笔 硬件配置: 无线局域网 尺寸:243mm*164mm*7.8 存储容量:128GB 系统内存: 4GB以上 屏幕尺寸: 10.1英寸 屏幕分辨率: 1920X1200
		屏幕比例: 16:10 指取设备触摸摄像头: 前置摄像头 200w; 后置摄像头 800w 以上 多点触控支持 电池类型锂电池 续航时间: 5-12 小时

所有竞赛场地建设过程中, 充分重视赛场安全防范工作, 对医护、消防、竞赛器材的使用安全以及事故预防与处理工作建立制度, 确保竞赛顺利进行。

(4) 赛场主通道宽 3m, 符合紧急疏散要求, 并有保安、公安、消防、设备维修和电力抢险人员待命, 以防突发事件。

(5) 根据赛项特点, 划分多个相同的竞赛单元, 竞赛单元相对独立, 确保选手独立开展比赛, 不受外界影响。

(6) 每个竞赛单元配有相应数量的清洁器具。

(7) 赛场除了备有常用干粉灭火器、消防沙外, 每个区域配备水基型灭火器以应对电动汽车的电气安全事故。

(8) 赛区内配备的厕所、医疗点、维修服务站、生活补给站、垃圾分类收集点等都在警戒线范围内, 确保大赛在相对安全的环境内进行。

6.1.2 赛场内器材清单

表2 汽车展厅销售赛场器材清单

序号	设施设备	数量	使用项目
1	竞赛指定用车	1	产品介绍
2	洽谈桌椅（1桌3椅）	1	需求分析、商务洽谈
3	工位桌椅（1桌2椅）	2	收银工作台、销售工作台
4	评委桌椅（3桌3椅）	1	裁判打分桌椅
5	接待台	1	接待客户到店
6	打印机	1	打印销售订单、发票
7	物料桌	1	放置交车资料、销售工具等
8	饮品桌	1	放置饮品和托盘
9	精品货架	1	放置及展示精品
10	资料架（带车型资料）	1	放置车型宣传资料
11	电脑	1	汽车销售管理系统
12	汽车销售管理系统	1	业务操作软件
13	饮水机、饮料、托盘	1	为客户提供饮料
14	座机	1	客户邀约
15	装饰物料（花、水晶桌牌）	1	接待桌装饰
16	销售工具（名片、工作夹、签字笔）	1	辅助销售顾问开展销售工作
17	垃圾桶	1	放置垃圾
18	灭火器	2	安全物料
19	桌签（销售工位、评委席）	1	标记工位
20	计时器、秒表	1	比赛计时
21	耳麦	3	选手使用

表3 汽车服务接待模块赛场器材清单

序号	设施设备	数量	使用项目
1	竞赛指定用车	1	环车检查
2	维修接待区桌椅（1桌2椅）	1	项目确认
3	收银台桌椅（1桌2椅）	1	结帐收银

4	模拟客户椅（1椅）	1	模拟客户休息
5	客户休息区桌椅（1桌2椅）	1	客户休息
6	物料桌	1	放置接车工具及资料
7	评委桌椅（3桌3椅）	1	裁判打分桌椅
8	饮品桌	1	放置饮品纸杯、抽纸等
9	座机	1	车辆保养回访
10	装饰物料（花、水晶桌牌）	1	接待桌装饰
11	饮水机、饮料（三种不同）、托盘	1	为客户提供饮品
12	精品货架	1	放置及展示精品
13	服务顾问作业工具（名片、夹板、手套、六件套、相关工作表单等）	1	辅助服务顾问开展服务工作
14	垃圾桶	1	放置垃圾
15	灭火器	2	安全物料
16	工位电脑、打印机等	1	维修接待区布置
17	计时器、秒表	1	比赛计时
18	耳麦	3	选手使用
19	桌签（维修接待工位、休息区、评委席）	1	标记工位
20	备用低压蓄电池充电设备	1	蓄电池充电用

表4 汽车配件管理赛场器材清单

序号	设施设备	数量	使用项目
1	四梯四列货架	2	摆放考核配件
2	四梯一列货架	1	摆放危险品配件
3	配件	36种	考核配件
4	配件索赔标签	5	指示配件摆放位置
5	货位标签	36	指示配件摆放位置
6	货架及分区标识牌	9	指示货架分区
7	危险品仓库标识牌	1	指示配件摆放位置
8	丝绸与麻布手套	1	移动配件
9	灭火器	2	场地消防安全

10	配件工具车	3	领料、码货、送料
11	照相机	1	破损件拍照
12	读卡器	1	传输照片
13	打印机 (A4 纸)	1	打印单据
14	工作夹	1	信息记录使用
15	工位电脑	1	汽车服务管理系统
16	汽车服务管理系统	1	业务操作软件
17	计时器、秒表	1	比赛计时
18	工位桌椅 (1 桌 1 椅)	1	放置工作电脑
19	评委桌椅 (3 桌 3 椅)	1	裁判使用
20	长条桌	2	摆放配件样件/索赔件存放
21	1 米栏	若干	圈定考核场地
22	领料单	1	配件出库流程
23	装箱单	1	配件入库流程

表 5 汽车网络与新媒体营销赛场器材清单

序号	设施设备	数量	使用项目
1	汽车网络营销 H5 制作系统 模拟直播系统	1	业务操作软件
2	工位电脑	1	汽车网络营销 H5 制作系统 模拟直播系统
3	评委桌椅 (3 桌椅)	1	裁判使用
4	工位桌椅 (1 桌 1 椅)	1	放置工作电脑
5	多媒体一体机	1	展示选手考核过程
6	灭火器	2	场地消防安全
7	计时器、秒表	1	比赛计时
8	耳麦	3	选手使用
9	1 米栏	1	圈定场地

7.健康和安

(1) 所有裁判、参赛选手及工作人员须遵循赛场安全管理要求，佩戴合适的防护用品。

(2) 裁判有权提醒选手佩戴必须的防护用品，确保安全操作。

(3) 出现任何紧急情况，所有人员须遵循赛场安全要求，按照场地经理、赛场工作人员指引，有序集中或撤离。

(4) 严格遵守组委会对于裁判、选手等现场人员的防疫要求，一切竞赛活动须在满足疫情防控规则的前提下进行。

8.开放赛场

(1) 参观者可在观摩区观岸，但不得进入比赛赛场内。

(2) 观摩人员应遵守赛场规则，不得与选手交谈，不得妨碍、干扰选手竞。

(3) 观摩人员不得影响裁判员工作，不得对非本单位选手进行摄像。

(4) 观摩人员须听从场地工作人员的管理，遵循赛场安全管理要求，不得在观摩区吸烟。

9.绿色环保

(1) 赛场设置排烟除尘系统，尽可能地减少和控制烟尘。

(2) 所有可循环利用的材料都应分类处理和收集，现场不点火启动发动机。