

2023年武威市中等职业学校技能大赛

汽车营销赛项规程

一、赛项名称

汽车营销

二、竞赛目的

随着我国汽车产业升级，人才需求不断变化升级，人员的综合能力要求不断提升。本赛项充分考虑与汽车后市场结构调整和产业升级相对接，将新业态、新模式所产生的对职业、岗位核心能力的新需求、新知识、新技能及时导入到比赛内容中，促进中职学生在整车销售、配件管理、汽车保险、服务接待等方面职业素养和能力的培养和提升，展示中职院校汽车营销类专业的教学成果及学生风采。以大赛为引领，促进汽车营销类专业人才培养更加专业与精细化，在重视技术技能培养的基础上，增加学生的沟通能力、表达能力、合作能力以及解决问题的能力。同时更加注重学生的人文素养、职业素养提升，让学生面对行业懂专业，面对企业懂感恩，面对客户懂责任，成为汽车营销专业优秀的高素质高技能服务型人才。

三、赛项内容

汽车营销赛项设置包括汽车营销基本能力测试和服务接待两个子赛项，具体见表1。

表 1 竞赛内容、时间与权重表

竞赛内容	竞赛时间（分钟）	所占权重（%）
汽车营销基本能力测试	40	50
服务接待	30	50

（一）汽车营销基本能力测试

汽车营销基本能力测试子赛项竞赛时间为 40 分钟，所占权重为 50%。

本子赛项采用统一闭卷形式进行，旨在考察选手对汽车营销各主要岗位基本工作流程的熟悉程度。考虑到中职学生的特点，设计了包括汽车基础、汽车文化、汽车销售、服务接待、汽车配件管理、汽车保险等相关知识作为竞赛内容。

（二）服务接待

服务接待子赛项竞赛时间为 30 分钟，所占权重为 50%。

本子赛项按照真实工作情境进行，选取汽车 4S 店服务顾问这一典型工作岗位，设置了常规保养接待这一典型工作任务，选手依据岗位职责及任务情况需完成：礼迎顾客、环车检查、车辆问诊、需求分析、增项推荐、项目确认、增项确认、交车准备、车辆验收、核单结账、礼送顾客和电话回访等环节作业。

本子赛项内容贴合企业实际工作过程，对“汽车服务顾问”岗位的核心技能及相关拓展技能进行综合考核及评价，全面考察

选手所掌握的汽车售后服务接待综合技能。

四、竞赛方式

1. 本赛项为个人赛。
2. 采取分组比赛的方式，分组方式通过抽签随机产生。
3. 参赛选手上场顺序：领队会期间抽签产生比赛场次，领队同时确认选手编号。
4. 检录：正式竞赛前，参赛队按领队抽签顺序分批次参加检录，选手必须携带身份证、学生证、参赛证(简称三证)，三证不全者原则上不能通过检录，特殊情况须经所在市教育局出具有效证明。

五、竞赛规则

1. 选手凭抽签号牌进入竞赛场地。
2. 各参赛选手听从裁判发布指令后正式开始竞赛，合理利用现场提供的所有条件完成竞赛任务。
3. 各子赛项开始竞赛后，因参赛选手自身原因迟到导致未检录的选手不得再进入赛场。
4. 竞赛过程中，选手须严格遵守安全操作规程，并接受裁判员的监督和警示，以确保参赛人身及设备安全。
5. 参赛选手若提前结束竞赛，应举手向裁判员示意，竞赛结束时间由过程裁判记录，参赛选手结束竞赛后不得再进行任何操作。

6. 裁判在竞赛结束前 5 分钟进行竞赛剩余时间提醒，裁判发布竞赛结束指令后所有参赛队应立即停止操作。

7. 竞赛期间参赛选手不得自行离场，不得携带手机及其它电子设备进场。

六、竞赛纪律

1. 赛项裁判严守保密纪律，不得私自透露赛题非公开部分的内容。

2. 参赛选手不得接受任何人以任何方式进行的暗示、指导和帮助。否则，将视情节轻重酌情扣减参赛选手成绩。

3. 竞赛过程中，除参加当场次竞赛的选手、执行裁判员、现场工作人员和经批准的人员外，其他人员一律不得进入竞赛场地。参赛人员竞赛完毕应及时退出竞赛现场。对不听劝阻、无理取闹者将追究责任，并通报批评。

4. 对违反竞赛纪律的参赛选手及其所在参赛队和单位，视情节轻重、后果影响，将予以取消获奖资格或通报批评的处罚。

5. 参赛选手获得确认后不得随意更换。

七、竞赛环境

(一) 闭卷考试赛场

汽车营销基本能力测试子赛项赛场为赛场教室（博学楼 4 楼）。

(二) 实操赛场

1. 竞赛场地：汽车商务实训室

2. 赛场内器材清单请见表 2。

表 2 赛场软件环境与器材清单

类别	序号	名称	数量	单位	备注
开放赛场	1	汽车（别克凯越）	1	辆	场景设置
	2	维修接待台	1	个	
	3	接待椅	2	把	
	4	接车板夹	1	个	
	5	接车单	若干		
	6	洽谈桌或茶几	1	个	
	7	洽谈椅或沙发	2-4	个	
	8	饮水机	1	个	
	9	饮料	若干		
	10	裁判席	若干		
电子设备	11	电脑	1	台	接待用
	12	打印机	1	台	接待用
	13	音箱和麦克风	若干		根据实际需要配置
办公用品	14	笔	2	支	
	15	抽纸	1	包	

16	工作牌	若干		根据实际需要配置
17	名片盒	1	个	
18	电脑桌椅	1	套	
19	监控系统	若干		根据实际需要配置

3. 赛场有隔离标示或护栏, 确保选手在不受外界影响的情况下参加竞赛。赛场提供稳定的照明、水、电和供电应急设备等。

4. 竞赛场地宽敞明亮, 地面干燥。

八、成绩评定

汽车营销基本能力测试子赛项采取闭卷评分方式进行成绩评定, 服务接待子赛项采取现场过程评分方式进行成绩评定。裁判应在相应评分表处签字。

(一) 评分方法

设参赛队员汽车营销基本能力测试子赛项成绩为 F1, 服务接待子项目成绩为 F2, 总分为 F, 则:

$$F=F1*50\%+F2*50\%。$$

1. 汽车营销基本能力测试

采用闭卷考试评分, 选手提前交卷不加分。

2. 服务接待

采用过程评分, 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; 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。

(二) 成绩产生

1. 汽车营销基本能力测试子赛项：批阅成绩，批阅老师签字确认。
2. 服务接待子赛项：每轮竞赛成绩评定后，由统分员进行成绩登记统计。
3. 所有子赛项结束后，汇总成绩单并由裁判员签字确认。

九、赛项安全

1. 赛场的布置，赛场内的器材、设备均符合国家有关安全规定。
2. 赛场周围设立警戒线，无关人员不得进入赛场。
3. 参赛选手进入赛位、赛事裁判工作人员进入工作场所，严禁携带通讯、照相摄录设备，禁止携带记录用具。如确有需要，由赛场统一配置、统一管理。

十、其他规定

(一) 参赛队须知

1. 领队应做好本队参赛选手的组织工作，按要求时间和地点报到；做好选手的后勤和安全保障工作。
2. 严格遵守赛场纪律，听从本赛项负责人员的统一指挥，服从裁判。
3. 参赛队认为在竞赛过程中出现了有失公正或有关人员违规等现象时，必须由各参赛队领队在赛项结束后 2 小时内，向

赛项仲裁组提交书面申诉材料。

4. 竞赛期间由领队负责其参赛队的协调联络，领队要保持通信畅通。

5. 参赛选手必须佩戴相应证件，着装整齐。

6. 各参赛队领队、指导教师、参赛选手等应遵循保密原则。

竞赛期间，除配合本赛项工作需要外，不得以任何方式向任何人透露参赛选手姓名、学校、加密号等信息。

(二) 参赛选手须知

1. 严格遵守竞赛规则和操作规程，尊重裁判和赛场工作人员，自觉维护赛场秩序。

2. 爱护竞赛设备设施，不得人为损坏。

3. 按统一安排提前熟悉竞赛场地，其他非参赛时间不得进入竞赛场地。

4. 进入竞赛场地时不允许携带通讯工具及一切非竞赛用具进入赛场。

5. 竞赛过程中，选手休息、饮水或去洗手间等所用时间，一律计算在竞赛时间内；裁判宣布竞赛时间到，应立即停止答题和演练，不得拖延竞赛时间。

6. 如果选手提前结束竞赛，应向裁判员举手示意，竞赛终止时间由裁判员记录在案。

十、比赛日程安排

本赛项竞赛时间 4 天，时间安排见表 3。

表 3 竞赛日程计划表

日期	时间	内容	地点
2023. 2. 18	8: 10-8:50	检录 汽车营销基本能力测试	赛场教室
	9: 00-12:00	检录、抽签、比赛	汽车商务实训室
	14: 00-18: 00		
2023. 2. 19	8: 00-12:00	检录、抽签、比赛	汽车商务实训室
	14: 00-18:00		
2023. 2. 20	8: 00-12:00	检录、抽签、比赛	汽车商务实训室
	14: 00-18:00		
2023. 2. 21	8: 00-12:00	检录、抽签、比赛	汽车商务实训室
	14: 00-18: 00		