

《汽车前台接待与服务》课程标准

一、课程基本信息							
课程编码	17918	课程性质	必修课	课程类别	专业课程	适用专业	3年制高职 新能源汽车
开设学期	第四学期	学时/学分	32/2	编制人	吕小勇	审核人	
				编制时间	2018.10	审核时间	
课程定位	《汽车前台接待与服务》是新能源汽车技术专业针对于服务顾问这一综合岗位能力进行培养的一门核心专业课，本课程构建在《汽车构造》、《消费心理学》、《汽车营销基础与实务》等课程的基础之上。						
课程目标	通过本课程的学习，学生能独立完成“汽车维修业务接待”的工作任务，以满足客户需求，实现汽车维修企业与修车客户之间的良好沟通，对于维修企业而言，维修服务顾问代表客户将运用维修企业的资源按照客户需求完成车辆的维修任务；对客户而言，维修服务顾问代表专营店(品牌店)的服务品质。在学习过程中培养与客户、同事沟通的能力，养成安全环保、质量意识。						
二、课程对应的岗位及能力要求							
岗位任务				能力要求			
开展服务接待工作				1. 熟悉服务顾问的个人形象礼仪要求，会用规范的礼仪和用语接待客户； 2. 掌握汽车售后服务流程和各步骤工作要点；			
提升服务满意度				具有良好的服务意识，能够处理客户的投诉和抱怨；			
同客户做好质保解释工作并协助索赔员做好索赔工作				1. 熟悉汽车三包和质保政策； 2. 熟悉汽车索赔流程。			
三、课程基本目标							
能力描述	知识目标	职业技能目标			职业素养目标		
专业能力	1. 掌握服务顾问个人礼仪规范和常用的社交礼仪规范； 2. 掌握汽车售后服务接待流程及各个步骤操作要点； 3. 熟悉常用的应答话术； 4. 熟悉汽车三包政策和质保条例； 5. 能够正确对待客户抱怨，掌握客户抱怨的处理原则与方法。	1. 能够在汽车维修接待中正确运用电话礼仪规范； 2. 能够与客户进行正确的电话沟通； 3. 能够完成预约过程的操作； 4. 能够完成接车过程的操作； 5. 能够环车检查操作； 6. 能够完成增项处理、单证填写操作； 7. 能够完成交车过程的操作； 8. 能够完成服务跟踪的操作。			1. 独立自主的思维； 2. 团队协作的愿望； 3. 极强的沟通能力； 4. 职业幸福感； 5. 企业忠诚度。		

		9. 能够正确处理价格异议; 10. 能够完成客户抱怨的服务补救; 11. 能够处理客户投诉; 12. 能够解释汽车保修原则与范围;	
社会能力	1. 职业素养的学习; 2. 人际关系的学习; 3. 沟通能力的培养; 4. 抗压能力的培养。	1. 具有较强的口头与书面表达能力、人际沟通能力; 2. 具有团队精神和协作精神; 3. 具有良好的心理素质和克服困难的能力; 4. 能与客户建立良好、持久的关系。	1. 独立自主的思维; 2. 团队协作的愿望; 3. 极强的沟通能力; 4. 职业幸福感; 5. 企业忠诚度。
方法能力	1. 查阅资料能力的培养; 2. 自主学习能力的培养; 3. 管理能力训练。	1. 能自主学习新知识、新技术; 2. 能通过各种媒体资源查找所需信息; 3. 能独立制定工作计划并进行实施;	1. 独立自主的思维; 2. 团队协作的愿望; 3. 极强的沟通能力; 4. 职业幸福感; 5. 企业忠诚度。

职业技能证书考核要求

四、教学内容及学时分配

内容说明	<p>本课程是新能源汽车技术和汽车电子技术专业的一门专业核心课程，其内容包括：</p> <p>单元一 认识汽车售后服务接待 (6 学时)</p> <p>单元二 汽车售后服务流程 (18 学时)</p> <p>单元三 汽车保养与质保 (4 学时)</p> <p>单元四 客户关系的经营与管理 (4 学时)</p>			
教学内容	序号	知识模块	考核目标	学时分配
	1	单元一 认识汽车售后服务接待 任务一 走进汽车售后服务 任务二 认识服务顾问 任务三 服务顾问礼仪规范	服顾问的岗位认知和礼仪规范	6 学时
	2	单元二 汽车售后服务接待流程 任务一 预约 任务二 接待 任务三 诊断 任务四 制单 任务五 车辆维修 任务六 维修质量检验 任务七 交车 任务八 客户回访 任务九 汽车售后服务接待综合实训	汽车售后服务接待流程的熟练和准确性、服务顾问用语和仪表的规范性以及小组成员配合的默契度	18 学时
	3	单元三 汽车保养与质保	汽车定期保养的目的、	4 学时

		任务一 汽车定期保养和维护 任务二 汽车质保与索赔	周期和作业项目的确定；汽车质保与索赔政策的解释；	
	4	单元四 客户关系的经营与管理 任务一 客户满意度管理 任务二 客户投诉处理	客户满意度的提高措施；客户投诉的正确处理。	4 学时
学习基础	<p>1. 前导课程： 《汽车机械基础》、《汽车电器》、《汽车构造》。</p> <p>2. 服务课程： 本课程为专业拓展课程，学习本课程后为毕业综合实习和顶岗实习做充分准备。</p> <p>3. 学生基础： 学生经过 3 个学期的专业知识的学习，学生具有一定的汽车构造、汽车电器等基础知识，同时也具有一定的自学及实操能力。</p>			
考核评价	单元一	单元二	单元三	单元四
	实操考试+期末考试	课堂练习+实操考核+期末考试	课堂练习+期末考试	课堂练习+期末考试
	15%	60%	15%	10%
	课程教学效果评价方法： 1. 学生评价； 2. 教师自我评价； 3. 同行评价； 4. 督导评价。			
五、教学设计及教学方法				
1、总体设计	本课程是以职业行动为导向，基于工作过程的项目化课程。该课程的教学运行以工作任务为目标，以工作过程为导向，教学做一体的教学模式，教学过程中综合运用现场教学法、教学法、案例教学法和小组合作教学法等多种教学方法，全面落实课程目标。			
2、项目/情景教学法	序号	教学任务/情景实施	教学方法	
	1	单元一 认识汽车售后服务接待 任务一 走进汽车售后服务 任务二 认识服务顾问 任务三 服务顾问礼仪规范	多媒体教学、小组讨论、角色扮演、模拟情景演练	
	2	单元二 汽车售后服务接待流程 任务一 预约 任务二 接待 任务三 诊断 任务四 制单	1. 采用基于企业真实工作任务的项目教学法 2. 理论知识点采用多媒体教学结合小组讨论、角色扮演和模拟情景演练 3. 每个任务都安排对应的技能训练环节，以组为单位进行实操	

	任务五 车辆维修 任务六 维修质量检验 任务七 交车 任务八 客户回访 任务九 汽车售后服务接待综合实训	
3	单元三 汽车保养与质保 任务一 汽车定期保养和维护 任务二 汽车质保与索赔	多媒体教学、小组讨论
4	单元四 客户关系的经营与管理 任务一 客户满意度管理 任务二 客户投诉处理	多媒体教学、小组讨论、角色扮演、模拟情景演练
教学条件	媒 体：教学课件、教学视频、多媒体教学设备、网络设备。 工具设备：需要 6~8 辆教学用整车和模拟企业真实工作环境的售后接待实训台。 师 资：专职教师 1 人，设备管理人员 1 人。 场景要求：网络及多媒体教室，实训室。	
教学资源	本课程选用了由彭鹏峰主编、清华大学出版社出版的《汽车维修业务接待》作为教材。同时本课程在学校平台上建设了网络课程，上面有授课 PPT、视频、习题、实训指导书等丰富的学习资源供学生课外学习。	
教学建议	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学，以工作任务引领提高学生学习兴趣，激发学生的成就动机。 2. 本课程教学的关键是现场教学，在教学过程中，教师示范和学生分组讨论、训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，会进行汽车维修的预约、接车与交车等核心工作。 3. 在教学过程中，要创设工作情景，同时应加大实操的容量，加强实操项目的训练，在实践实操过程中，使学生掌握汽车维修接待技能，提高学生的岗位适应能力。 4. 在教学过程中，要应用多媒体、投影等教学资源辅助教学，帮助学生熟悉汽车维修服务过程及技术要求。 5. 教学中要结合教学内容的特点，培养学生独立学习和思考的习惯，努力提高学生的自学能力和创新精神；同时注重理论与实际的联系，在实际生产中的运用。 6. 教学过程中教师应积极引导 学生提升职业素养，提高职业道德。 	