湖南财经工业职业技术学院

汽车技术服务与营销专业技能考试试题库二

目　录

二、岗位核心技能……1

模块三 整车销售……1

1.试题编号：H3-1 电话与展厅接待 ……1

2.试题编号：H3-2 电话与展厅接待 ……4

3.试题编号：H3-3 电话与展厅接待 ……8

4.试题编号：H3-4 电话与展厅接待 ……12

5.试题编号：H3-5 电话与展厅接待 ……15

6.试题编号：H3-6 电话与展厅接待 ……19

7.试题编号：H3-7 电话与展厅接待 ……23

8.试题编号：H3-8 电话与展厅接待 ……26

9.试题编号：H3-9 电话与展厅接待 ……30

10.试题编号：H3-10 电话与展厅接待 ……34

11.试题编号：H3-11 电话与展厅接待 ……37

12.试题编号：H3-12 电话与展厅接待 ……41

13.试题编号：H3-13 电话与展厅接待 ……45

14.试题编号：H3-14 电话与展厅接待 ……48

15.试题编号：H3-15 电话与展厅接待 ……52

16.试题编号：H3-16 需求分析与洽谈 ……56

17.试题编号：H3-17 需求分析与洽谈 ……59

18.试题编号：H3-18 需求分析与洽谈 ……63

19.试题编号：H3-19 需求分析与洽谈 ……67

20.试题编号：H3-20 需求分析与洽谈 ……71

21.试题编号：H3-21 需求分析与洽谈 ……74

22.试题编号：H3-22 需求分析与洽谈 ……78

23.试题编号：H3-23 需求分析与洽谈 ……82

24.试题编号：H3-24 需求分析与洽谈 ……86

25.试题编号：H3-25 需求分析与洽谈 ……89

26.试题编号：H3-26 需求分析与洽谈 ……93

27.试题编号：H3-27 需求分析与洽谈 ……97

28.试题编号：H3-28 需求分析与洽谈 ……101

29.试题编号：H3-29 需求分析与洽谈 ……105

30.试题编号：H3-30 需求分析与洽谈 ……108

31.试题编号：H3-31 车辆展示与介绍 ……112

32.试题编号：H3-32 车辆展示与介绍 ……116

33.试题编号：H3-33 车辆展示与介绍 ……120

34.试题编号：H3-34 车辆展示与介绍 ……125

35.试题编号：H3-35 车辆展示与介绍 ……129

36.试题编号：H3-36 车辆展示与介绍 ……133

37.试题编号：H3-37 车辆展示与介绍 ……137

38.试题编号：H3-38 车辆展示与介绍 ……141

39.试题编号：H3-39 车辆展示与介绍 ……145

40.试题编号：H3-40 车辆展示与介绍 ……150

41.试题编号：H3-41 车辆展示与介绍 ……154

42.试题编号：H3-42 车辆展示与介绍 ……158

43.试题编号：H3-43 车辆展示与介绍 ……162

44.试题编号：H3-44 车辆展示与介绍 ……166

45.试题编号：H3-45 车辆展示与介绍 ……170

46.试题编号：H3-46 试乘试驾 ……174

47.试题编号：H3-47 试乘试驾 ……178

48.试题编号：H3-48 试乘试驾 ……181

49.试题编号：H3-49 试乘试驾 ……184

50.试题编号：H3-50 试乘试驾 ……188

51.试题编号：H3-51 试乘试驾 ……191

52.试题编号：H3-52 试乘试驾 ……194

53.试题编号：H3-53 试乘试驾 ……198

54.试题编号：H3-54 试乘试驾 ……201

55.试题编号：H3-55 试乘试驾 ……204

56.试题编号：H3-56 试乘试驾 ……208

57.试题编号：H3-57 试乘试驾 ……211

58.试题编号：H3-58 试乘试驾 ……214

59.试题编号：H3-59 试乘试驾 ……218

60.试题编号：H3-60 试乘试驾 ……221

61.试题编号：H3-61 签约与新车交付……224

62.试题编号：H3-62 签约与新车交付……228

63.试题编号：H3-63 签约与新车交付……232

64.试题编号：H3-64 签约与新车交付……236

65.试题编号：H3-65 签约与新车交付……240

66.试题编号：H3-66 签约与新车交付……243

67.试题编号：H3-67 签约与新车交付……247

68.试题编号：H3-68 签约与新车交付……251

69.试题编号：H3-69 签约与新车交付……255

70.试题编号：H3-70 签约与新车交付……259

71.试题编号：H3-71 签约与新车交付……263

72.试题编号：H3-72 签约与新车交付……267

73.试题编号：H3-73 签约与新车交付……271

74.试题编号：H3-74 签约与新车交付……275

75.试题编号：H3-75 签约与新车交付……278

二、岗位核心技能

模块三 整车销售

1.试题编号：H3-1 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（情感型客户）

姓　名	李先生	性　别	男
年　龄	30 岁	职　业	医生
驾　龄	3 年	文化程度程度	本科
备注： 李先生想购一台轿车，上班代步用，在宣传单上看到某汽车销售店近期正在做新车优惠活动，想了解下车辆情况。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④有足够的车辆展示空间；
⑤办公电脑、打印机；
⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价格表、促销政策</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>消费贷款、车辆保险等相关资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要耗材</td><td>6</td><td>抹布</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td>签字笔</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
</table>

	8	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮		

		助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

2.试题编号：H3-2 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（理智型客户）

姓　名	王女士	性　别	女
年　龄	25 岁	职　业	工薪族
驾　龄	刚考完驾照	文化程度程度	大专
备注：			

王女士来自城市，面对现代化的都市生活，紧追时尚潮流。想给自己选择一款高雅精致的车型。朋友推介了一款车给她，并告诉她店里的前台电话。于是王女士想到 4S 店里看一下。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张；

	③办公椅一把； ④有足够的车辆展示空间； ⑤办公电脑、打印机； ⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用		

		笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）:　　考核时间：　　年　　月　　日

3.试题编号：H3-3 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（控制型客户）

姓　名	王总	性　别	男
年　龄	50 岁	职　业	银行经理
驾　龄	15 年	文化程度程度	研究生
备注： 王总对生活质量、生活品味要求比较高，尤其是追求高品位的商品。近段时间王总想给自己换购一台车辆，以便旅游用。于是让助理在网上查到 4S 店电话号码。王总在电话中简单的了解了下车辆情况，决定抽空去店里看看。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	

		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④有足够的车辆展示空间；
⑤办公电脑、打印机；
⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>主流车型</td></tr>
</table>

主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		

客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

4.试题编号：H3-4 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（冲动型客户）

姓　名	刘先生	性　别	男
年　龄	30 岁	职　业	公司主管
驾　龄	3 年	文化程度程度	本科
备注： 刘先生，单身贵族，想给自己选购一台功能性比较强的车型。一天，在广播电台中听到国庆节搞活动的消息。于是刘先生拨通了电话，在电话中简单的了解了下活动情况，决定抽空去店里看看。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④有足够的车辆展示空间；
⑤办公电脑、打印机；
⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价格表、促销政策</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>消费贷款、车辆保险等相关资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要耗材</td><td>6</td><td>抹布</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td>签字笔</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
</table>

	8	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮		

		助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

5.试题编号：H3-5 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（分析型客户）

姓　名	谭先生	性　别	男
年　龄	38 岁	职　业	工程师
驾　龄	3 年	文化程度程度	研究生
备注：			

谭先生，某企业工程师，自己现有一台车辆。想照顾夫人上下班接送小孩，家中需再添一台车，通过电台得知 4S 店正在做一期团购活动，于是打电话咨询该车型活动内容。谭先生对活动很感兴趣，当天下午带夫人一同来到 4S 店。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张；

	③办公椅一把； ④有足够的车辆展示空间； ⑤办公电脑、打印机； ⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用		

		笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）:　　考核时间：　　年　　月　　日

6.试题编号：H3-6 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（表现型客户）

姓　名	黄先生	性　别	男
年　龄	35 岁	职　业	企业中层干部
驾　龄	4 年	文化程度程度	本科
备注： 黄先生，企业中层干部，由于企业搞车辆改革，所以准备给自己买一台车。在同事的推介下，打电话到店里咨询该品牌的车辆价格及配置、颜色等。在同事的陪同下，进店了解车型情况。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	

		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④有足够的车辆展示空间；
⑤办公电脑、打印机；
⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>主流车型</td></tr>
<tr><td>主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		

客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

7.试题编号：H3-7 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（友善型客户）

姓　名	欧阳女士	性　别	女
年　龄	35 岁	职　业	服装批发老板
驾　龄	1 年	文化程度程度	高中
备注： 欧阳女士，某服装批发老板。从事工作 10 年，赚了不少钱。最近发现身边的很多朋友都开始买车，于是欧阳女士跟先生商量也想购一台车，方便上下班用，有时候也可以拖点货。一天上午，俩夫妻准备到某 4S 店里去看看，拨打了前台电话进行咨询，一同打车来到了店内。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	

		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④有足够的车辆展示空间；
⑤办公电脑、打印机；
⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价格表、促销政策</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>消费贷款、车辆保险等相关资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>主要耗材</td><td>6</td><td>抹布</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
</table>

	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；		

		对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）:　　考核时间：　　年　　月　　日

8.试题编号：H3-8 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（友善型客户）

姓　名	张先生	性　别	男
年　龄	28 岁	职　业	公务员

驾　龄	2 年	文化程度程度	本科
备注： 张先生，国家公务员，准备今年过年前结婚。想购买一台轿车，准备婚后使用。在朋友的推介下，准备去 4S 店内逛逛。去前拨打了前台电话，询问了路线，20 分钟后来到了店里。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核

	①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④有足够的车辆展示空间； ⑤办公电脑、打印机； ⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		

电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2		

		分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

9.试题编号：H3-9 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（经济型客户）

姓　名	罗先生	性　别	男
年　龄	40 岁	职　业	无（征收户）
驾　龄	5 年	文化程度程度	高中
备注： 罗先生，家中有 2 套老房子，政府马上进行征收。罗先生想给自己选购一台气派的车型，准备过年开回老家。听说家旁边开了一家新的车行，于是拨打电话咨询。罗先生对销售顾问说的内容很感兴趣，准备下午到店详谈。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	

		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④有足够的车辆展示空间；
⑤办公电脑、打印机；
⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>主流车型</td></tr>
</table>

主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；		

		礼貌结束语（1分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1分）；建立良好的第一印象（1分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1分），并在交谈过程中使用尊称（1分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣1分，未送别客户至远离视线扣1分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣2分；回来时未说明原因扣3分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S管理	10	6S管理每出现错误一次扣1分；掉资料、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）:　　考核时间：　　年　　月　　日

10.试题编号：H3-10 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（表现型客户）

姓　名	赵先生	性　别	男
年　龄	43 岁	职　业	私营业主
驾　龄	10 年	文化程度程度	大专

备注：

赵先生，自己经营一家餐馆，儿子下个月就要准备结婚。为了送给儿子一份特别的礼物，赵先生征求了很多人的意见，决定买台轿车送给儿子婚后用，方便上下班。赵先生在报纸上看到某 4S 店的广告，于是拨打了电话咨询，决定近期进店详谈。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④有足够的车辆展示空间；
⑤办公电脑、打印机；
⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价格表、促销政策</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>消费贷款、车辆保险等相关资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要耗材</td><td>6</td><td>抹布</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td>签字笔</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
</table>

	8	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮		

		助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

11.试题编号：H3-11 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（理智型客户）

姓名	周女士	性别	女
年龄	30 岁	职业	幼师
驾龄	8 年	文化程度	本科
备注：			

无聊的时候，在网上看到相关的车型介绍，于是打电话询问过路线及相关信息，准备和朋友一起来店看车。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把；

	④有足够的车辆展示空间； ⑤办公电脑、打印机； ⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询		

		问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）:　　考核时间：　　年　　月　　日

12.试题编号：H3-12 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（表现型客户）

姓名	佘女士	性别	女
年龄	25 岁	职业	设计师
驾龄	5	文化程度	本科
备注： 佘女士是个时装设计师，工作已有 4 年为了扩展事业,今年新进了一家公司.由于新公司地点有些远.上班不是很方便,准备买辆车用于上下班，想选购一辆内饰设计很漂亮的车子。在网上看到相关的车型介绍，于是打电话询问过路线及相关信息，准备和朋友一起来店看车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	

		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④有足够的车辆展示空间；
⑤办公电脑、打印机；
⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>主流车型</td></tr>
</table>

主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		

客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

13.试题编号：H3-13 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（分析型客户）

姓名	苏女士	性别	女
年龄	32 岁	职业	心理咨询师
驾龄	9 年	文化程度	研究生
备注： 苏女士，在一家心理咨询机构工作，想选购一辆运动型，结构经凑，外观时尚的车子。 在杂志上看到了店内的信息想过来看看，于是打来电话询问了路线，准备来店看车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④有足够的车辆展示空间；
⑤办公电脑、打印机；
⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价格表、促销政策</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>消费贷款、车辆保险等相关资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">主要耗材</td><td>6</td><td>抹布</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td>签字笔</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>8</td><td>记录夹</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
</table>

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量		

		引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）:　　考核时间：　　年　　月　　日

14.试题编号：H3-14 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（经济型客户）

姓名	欧阳女士	性别	女
年龄	40 岁	职业	企业高管
驾龄	10 年	文化程度	研究生
备注： 欧阳女士，在企业做管理人员，今年准备结婚生子，想给自己的未婚夫选购一辆车			

作为礼物。希望想选一辆高档，舒适，操纵性好的车子。曾在一次车展上看到店内的广告，于是打来电话询问相关信息，准备来店看车。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把；

	④有足够的车辆展示空间； ⑤办公电脑、打印机； ⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询		

		问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）:　　考核时间：　　年　　月　　日

15.试题编号：H3-15 电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（友善型客户）

姓名	吴老师	性别	女
年龄	26	职业	老师
驾龄	考完驾照 1 年	文化程度	本科
备注： 吴老师是大学教师，刚刚教书才两年，想买一辆车用于上下班。去咖啡店消费时看到视频中的车辆很和心意，于是找到了相关品牌 4S 店，打电话来询问了相关信息和店面位置，准备来店看车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	

		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④有足够的车辆展示空间；
⑤办公电脑、打印机；
⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的		

		第一印象（1分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1分），并在交谈过程中使用尊称（1分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣1分，未送别客户至远离视线扣1分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣2分；回来时未说明原因扣3分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S管理	10	6S管理每出现错误一次扣1分；掉资料、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

16.试题编号：H3-16 需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（情感型客户）

姓名	李先生	性别	男
年龄	30 岁	职业	医生
驾龄	3 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	钓鱼、唱歌	家庭成员	夫人、小孩（2 个）
年收入	20 万元	目前对车的了解程度	一般
备注： 李先生想购一台轿车，上班代步用，在宣传单上看到某品牌汽车销售店近期正在做新车优惠活动，想详细了解一下该品牌车辆情况,于是打的士来到了 4S 店展厅。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="5">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价格表、促销政策</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>竞争车型比较表</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td>消费贷款、车辆保险等</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

		相关资料			
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客		

		户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

17.试题编号：H3-17 需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（犹豫型客户）

姓名	王女士	性别	女
年龄	25 岁	职业	工薪族
驾龄	2 年	文化程度	大专
兴趣、爱好	上网、看书	家庭成员	未婚、与父母同住

年收入	10 万元	目前对车的了解程度	不太了解
备注： 王女士出生农村、长大于城市，适应了现代都市生活，喜欢紧追时尚潮流。想给自己选择一款高雅精致的车型。经朋友推荐，她自己看上了某一款车并想详细了解其信息。在电话预约的情况下，王女士到了该品牌 4S 店展厅。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核

	①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）: 考核时间： 年 月 日

18.试题编号：H3-18 需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明:（控制型客户）

姓名	王总	性别	男
年龄	50 岁	职业	银行经理
驾龄	15 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	看书、打球	家庭成员	夫人、2 个儿子（已婚）
年收入	40 万元	目前对车的了解程度	有一些了解
备注： 王总对生活质量、生活品味要求比较高，尤其是追求高品位的商品。近段时间王总想给自己换购一台车辆，以便于社交与旅游，但一直对选购车型迟疑不定，决定先到各 4S 展厅了解情况。在电话预约的情况下李总到了某品牌 4S 店。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机；

	⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		

需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2分）；向客户介绍需求分析的目的（2分）；询问客户购车用途（2分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2分）；询问客户购车的购买预算（2分）；询问客户的购车方式（2分）通过交谈，总结客户需求（2分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2分），保险（2分），精品（2分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2分），裸车价（2分），保险（2分），精品（2分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		

6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

19.试题编号：H3-19 需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（冲动型客户）

姓名	刘先生	性别	男
年龄	30 岁	职业	公司主管
驾龄	3 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	上网、泡吧	家庭成员	单身
年收入	20 万元	目前对车的了解程度	有一些了解
备注： 刘先生，单身贵族，现有一台桑塔纳（3 年前在二手车市场购置），因身边的朋友均是开运动型、操纵感强的车，所以想给自己换购一台功能性比较强的车型，但不知选什么品牌好，于是跟朋友一起来到某品牌 4S 店，想听听 4S 店给自己车型定位建议，以确定哪款车更适合自己的需求。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	

		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
</table>

主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问		

		客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

20.试题编号：H3-20 需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（分析型客户）

姓名	谭先生	性别	男
年龄	38 岁	职业	某企业工程师
驾龄	3 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	看书、打羽毛球	家庭成员	三口之家
年收入	20 万元	目前对车的了解程度	有一些了解

备注：

谭先生，某企业工程师，自己现有一台车辆。为照顾爱人上下班、接送小孩上学，想添置一台车给爱人。通过电台得知某品牌 4S 店正在做一期，团购活动。于是电话咨询了该车型活动内容，对活动非常感兴趣，当天下午带夫人一同来到 4S 店。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	

		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="3">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价格表、促销政策</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		

洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2分），保险（2分），精品（2分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2分），裸车价（2分），保险（2分），精品（2分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S管理	10	6S管理每出现错误一次扣1分；掉资料、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

21.试题编号：H3-21 需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（理智型客户）

姓名	黄先生	性别	男

年龄	35 岁	职业	企业中层干部
驾龄	9 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	看书、踢球	家庭成员	三口之家
年收入	10 万元	目前对车的了解程度	有一些了解
备注： 李先生，企业中层干部，家住邻城（相距 45 公里），爱人（公务员）与孩子在邻城上班、上学，因单位车辆改革，所以准备给自己买一台车，方便自己经常回家。由于不确定选购什么样车型车款，在同事的陪同下，进店到某品牌 4S 展厅来咨询。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="5">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价格表、促销政策</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>竞争车型比较表</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td>消费贷款、车辆保险等相关资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要耗材</td><td>7</td><td>茶叶、饮料等</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>8</td><td>签字笔</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
</table>

	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		

语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

22.试题编号：H3-22 需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（友善型客户）

姓名	欧阳女士	性别	女
年龄	35 岁	职业	品牌服装总代理
驾龄	1 年	文化程度	高中
兴趣、爱好	打牌、看电视	家庭成员	三口之家
年收入	120 万元	目前对车的了解程度	完全不了解
备注： 欧阳女士，某品牌服装区域总代理。从事服装行业 10 年。原来觉得汽车是一个消费品与危险品，一直没有购买。最近发现身边的姐妹们都开起小车了，于是跟爱人商量			

也选购一台车，方便上下班用与业务洽谈。夫妻俩准备先到各品牌 4S 店里去看看，于是拨打了某品牌前台电话进行咨询，并一同坐的士来到了 4S 店展厅。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把；

	④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		

需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2分）；向客户介绍需求分析的目的（2分）；询问客户购车用途（2分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2分）；询问客户购车的购买预算（2分）；询问客户的购车方式（2分）通过交谈，总结客户需求（2分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2分），保险（2分），精品（2分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2分），裸车价（2分），保险（2分），精品（2分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		

6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）: 考核时间： 年 月 日

23.试题编号：H3-23 需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（习惯型客户）

姓名	张先生	性别	男
年龄	28 岁	职业	公务员
驾龄	2 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	打篮球、上网	家庭成员	目前单身
年收入	8 万元	目前对车的了解程度	有一些了解
备注： 张先生，国家公务员，近期刚刚贷款买了房子并装修，准备年前结婚，双方父母愿意提供车款的一半资金，资助其购买汽车车，方便婚后夫妻上班与回家看老人。朋友（在汽修厂工作）推荐其买合资品牌，可张先生觉得民族品牌也不错。张先生决定先到民族品牌 4S 店去了解一下各车型信息，确认自己的需求。于是坐公交车来到某品牌 4S 店展厅。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	

		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好		

		（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

24.试题编号：H3-24 需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（经济型客户）

姓名	罗先生	性别	男
年龄	40 岁	职业	市郊农民（征收户）
驾龄	5 年	文化程度	高中
兴趣、爱好	打牌	家庭成员	五口之家
年收入	4 万元	目前对车的了解程度	完全不了解
备注： 罗先生，爱人在家照顾老人、孩子，小孩在城里读小学（每天摩托接送），家中有 2 套老房子，其中 1 套已政府征收并获得补贴。于是考滤选购一台小车准备家用，但不确定选择什么样车型。当天下午在预约的情况下，罗先生跟邻居（同为征收户）一同进店。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	

		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="3">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

		格表、促销政策			
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		

洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

25.试题编号：H3-25 需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（表现型客户）

姓名	赵先生	性别	男

年龄	43 岁	职业	私营业主
驾龄	10 年	文化程度	大专
兴趣、爱好	打牌、喝茶	家庭成员	三口之家
年收入	25 万元	目前对车的了解程度	比较了解
备注： 赵先生，夫妻经营一家餐馆，儿子下月结婚。夫妻准备送一台小车给儿子做礼物，方便小俩口婚后上下班、外出用。赵先生在报纸上看到某 4S 店的广告，于是拨打了电话咨询，决定近期进店详谈，由于不确定儿子儿媳喜欢什么车型。于是接受销售顾问建议，同儿子一起从车来到了该品牌 4S 店展厅。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="6">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价格表、促销政策</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>竞争车型比较表</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td>消费贷款、车辆保险等相关资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价		

		（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

26.试题编号：H3-26 需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（情感型客户）

姓名	周女士	性别	女
年龄	30 岁	职业	幼师
驾龄	8 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	上网、看电影	家庭成员	单身
年收入	7 万元	目前对车的了解程度	比较了解

备注：
周女士，自己办了一个幼教园，不久前才和相恋 10 年的男友分手，现在情绪很低落，想购置一辆新车来改变一下低糜的生活状态，同时也可以作为平常生活工作使用。想选购一辆外观时尚，运动，舒适的车子。无聊的时候，在网上看到相关的车型介绍，于是打电话询问过路线及相关信息，准备和朋友一起来店看车。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核

	①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

27.试题编号：H3-27 需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（情感型客户）

姓名	佘女士	性别	女
年龄	25 岁	职业	设计师
驾龄	5	文化程度	本科
兴趣、爱好	购物、唱歌	家庭成员	结婚，没孩子
年收入	25 万元	对车了解程度	不了解
备注： 佘女士是个时装设计师，工作已有 4 年为了扩展事业,今年新进了一家公司.由于新公司地点有些远.上班不是很方便,准备买辆车用于上下班，想选购一辆内饰设计很漂亮的车子。在网上看到相关的车型介绍，于是打电话询问过路线及相关信息后和朋友一起来店看车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机；

	⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		

需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2分）；向客户介绍需求分析的目的（2分）；询问客户购车用途（2分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2分）；询问客户购车的购买预算（2分）；询问客户的购车方式（2分）通过交谈，总结客户需求（2分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2分），保险（2分），精品（2分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2分），裸车价（2分），保险（2分），精品（2分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		

6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

28.试题编号：H3-28 需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（分析型客户）

姓名	苏女士	性别	女
年龄	32 岁	职业	心理咨询师
驾龄	9 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	跑步、练瑜伽	家庭成员	单身
年收入	12 万元	目前对车的了解程度	了解较少
备注： 苏女士，在一家心理咨询机构工作，不久前购置了一套新房，现在想用剩下的积蓄购买一辆新车，平常喜欢运动，练瑜伽。想选购一辆运动型，结构经凑，外观时尚的车子，第一次来店看车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	

		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td>主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

		夹）			
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求		

		（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

29.试题编号：H3-29 需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（理智型客户）

姓名	欧阳女士	性别	女
年龄	40 岁	职业	企业高管
驾龄	10 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	看书、跑步	家庭成员	两口之家
年收入	20 万元	对车了解程度	了解较少
备注： 欧阳女士，在企业做管理人员，今年准备结婚生子，想给自己的未婚夫选购一辆车作为礼物。希望想选一辆高档，舒适，操纵性好的车子。电话了解过来准备来店看车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	

		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价格表、促销政策</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>竞争车型比较表</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），		

		询问客户是否需要按揭，按揭费用（2分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2分），裸车价（2分），保险（2分），精品（2分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S管理	10	6S管理每出现错误一次扣1分；掉资料、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

30.试题编号：H3-30需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（控制型客户）

姓名	吴老师	性别	女
年龄	26	职业	老师
驾龄	考完驾照1年	文化程度	本科
兴趣、爱好	看书	家庭成员	父母

年收入	8 万元	对车了解程度	一般
备注： 吴老师是大学教师，刚刚教书才两年，想买一辆车用于上下班。去咖啡店消费时看到视频中的车辆很和心意，于是找到了相关品牌 4S 店，由于对车型了解较少，打电话来询问了相关信息后独自来店看车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核

	①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

31.试题编号：H3-31 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（情感型客户）

姓名	李先生	性别	男
年龄	30 岁	职业	医生
驾龄	3 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	钓鱼、唱歌	家庭成员	夫人、小孩（2 个）
年收入	20 万元	对车了解程度	不了解
对车型关注点	外形大气、内饰舒适、操控好		
备注： 客户想购一台三厢轿车用于商务活动，进店想了解一下车辆具体情况，希望销售顾问从专业的角度为其详细介绍车辆。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注

1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
</table>

主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注		

		点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身		

		优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

32.试题编号：H3-32 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（犹豫型客户）

姓名	王女士	性别	女
年龄	25 岁	职业	工薪族
驾龄	2 年	文化程度	大专
兴趣、爱好	上网、看书	家庭成员	父母
年收入	10 万元	对车了解程度	不太了解
对车型关注点	外形时尚精致、内饰舒适、经济环保		

备注：
王女士从小生活城市，特别喜欢现代化的都市生活，具备前卫、时尚、潮流特点。想给自己选择一款高雅、精致、时尚的小汽车。王女士是第 2 次进店，希望销售顾问能给其针对这款车做一个详细的介绍，全面掌握有关这款车的信息。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把；

	⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		

车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储		

		物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

33.试题编号：H3-33 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（控制型客户）

姓名	王总	性别	男
年龄	50 岁	职业	银行经理
驾龄	15 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	看书、打球	家庭成员	夫人、小孩（2 个）
年收入	20 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	外形大气、操控性、安全性、动力性		
备注： 王总对生活质量、生活品味要求比较高，尤其是追求高品位的商品。近段时间王总想给自己换购一台车辆，以便旅游用。王总再次进店，想仔细的了解有关这款车的详细资料。让销售顾问对车做了一个详细的六方位介绍。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="5">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价格表、促销政策</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>竞争车型比较表</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td>计算器</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">主要耗材</td><td>7</td><td>茶叶、饮料等</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>8</td><td>签字笔</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>9</td><td>记录夹</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
</table>

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最		

介绍		大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

34.试题编号：H3-34 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（冲动型客户）

姓名	刘先生	性别	男
年龄	30 岁	职业	公司主管
驾龄	3 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	上网、泡吧	家庭成员	单身
年收入	10 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	外形大气、操控性、安全性、动力性		
备注： 刘先生，单身贵族，想给自己选购一台功能性比较强的车型。放假跟朋友一起来到 4S 店，想了解下车型的定位，是否适合自己的需求。在销售顾问的推介下，刘先生认真了解了这款车型的几个方位的介绍，更好的了解了车辆性能、配置等。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="5">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价格表、促销政策</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>竞争车型比较表</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td>计算器</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关		

		注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项		

		目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）: 考核时间： 年 月 日

35.试题编号：H3-35 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（分析型客户）

姓名	谭先生	性别	男
年龄	38 岁	职业	某企业工程师
驾龄	3 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	看书、打羽毛球	家庭成员	三口之家
年收入	20 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	经济性、空间及便利性、动力性		
备注： 谭先生，某企业工程师，自己现有一台车辆。想照顾夫人上下班接送小孩，家中需再增添一台车。谭先生和夫人通过再次来店，想认真对比车型具体情况。在销售顾问的引导下，对产品六个方位的特点有了初步了解。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	

		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td>主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		

车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等(能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分)。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）;对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势(2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

36.试题编号：H3-36 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（理智型客户）

姓名	黄先生	性别	男
年龄	35 岁	职业	企业中层干部
驾龄	4 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	看书、踢球	家庭成员	三口之家
年收入	20 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	便利性、经济性、价格		

备注：

黄先生，企业中层干部，由于企业搞车辆改革，所以准备给自己买一台车。在同事的陪同下，进店咨询。销售顾问了解到客户对车辆的关注点。根据黄先生对车辆的关注点，销售顾问进一步对产品深度介绍（产品六方位介绍），帮助黄先生更好的了解产品特性。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车</td></tr>
</table>

					型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结		

		合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不		

		得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）: 考核时间： 年 月 日

37.试题编号：H3-37 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（友善型客户）

姓名	欧阳女士	性别	女
年龄	35 岁	职业	服装批发老板
驾龄	1 年	文化程度	高中
兴趣、爱好	打牌、看电视	家庭成员	三口之家
年收入	25 万元	对车了解程度	完全不了解
对车型关注点	价格、配置、空间		

备注：

欧阳女士，某服装批发老板。从事工作 10 年，赚了不少钱。最近发现身边的很多朋友都开始买车，于是欧阳女士跟先生商量也想购一台车，方便上下班用，有时候也可以拖点货。

夫妻两人感觉选车真不是件容易的事情，想请懂行的朋友参考一下。于是跟朋友一同进店，让朋友帮忙比较下车型。销售顾问根据客户的关注点做了一个详细的六方位介绍。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间；

	⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清		

		洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为		

		满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、无逻辑性扣2分；用词不准确、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S管理	10	每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

38.试题编号：H3-38 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（习惯型客户）

姓名	张先生	性别	男
年龄	28岁	职业	公务员
驾龄	2年	文化程度	本科

兴趣、爱好	打篮球、上网	家庭成员	目前单身
年收入	10 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	空间、颜色、动力性		
备注： 张先生，国家公务员，准备今年过年前结婚。想购买一台轿车，准备婚后使用。在朋友陪同下来到了店里。张先生想了解下车型的定位，是否适合自己的需求。销售顾问根据客户的关注点做了一个详细的六方位介绍。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核

	①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分

礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、		

		中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

39.试题编号：H3-39 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（经济型客户）

姓名	罗先生	性别	男
年龄	40 岁	职业	无（征收户）

驾龄	5 年	文化程度	高中
兴趣、爱好	打牌	家庭成员	五口之家
年收入	2.5 万元	对车了解程度	完全不了解
对车型关注点	外形、空间、配置、		
备注： 罗先生，家中有 2 套老房子，政府马上进行征地拆迁。客户想给自己选购一台气派的车型，准备过年开回老家。当天下午，在预约的情况下罗先生跟邻居一同进店。销售顾问根据罗先生对车辆的关注点，对产品六个方位的特点做了详细介绍。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核

	①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个		

		以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

40.试题编号：H3-40 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（表现型客户）

姓名	赵先生	性别	男
年龄	43 岁	职业	私营业主
驾龄	10 年	文化程度	大专
兴趣、爱好	打牌、喝茶	家庭成员	三口之家
年收入	25 万元	对车了解程度	比较了解
对车型关注点	外形、颜色、空间、配置、动力		

备注：

赵先生，自己经营一家餐馆，儿子下个月就要准备结婚。为了送给儿子一份特别的礼物，赵先生征求了很多人的意见，决定买台轿车送给儿子婚后用，方便上下班。

赵先生不知道儿子想要一台什么样的车，决定过两天带儿子自己过来看看。赵先生与儿子一同进店看车，儿子不是很中意，销售顾问马上给赵先生及他的儿子做了个详细的六方位介绍。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="5">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价格表、促销政策</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>竞争车型比较表</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td>计算器</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关		

		注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

41.试题编号：H3-41 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（理智型客户）

姓名	周女士	性别	女
年龄	30 岁	职业	幼师
驾龄	8 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	上网、看电影	家庭成员	单身
年收入	7 万元	目前对车的了解程度	比较了解
对车型关注点	外观、舒适性		
备注： 周女士，自己办了一个幼教园，不久前才和相恋 10 年的男友分手，现在情绪很低落，想购置一辆新车来改变一下低糜的生活状态，同时也可以作为平常生活工作使用。想选购一辆外观时尚，运动，舒适的车子。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>客户档案资料</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车型型录、配备表、价格表、促销政策</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>竞争车型比较表</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		

后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		

6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

42.试题编号：H3-42 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（情感型客户）

姓名	佘女士	性别	女
年龄	25 岁	职业	设计师
驾龄	5	文化程度	本科
兴趣、爱好	购物、唱歌	家庭成员	结婚，没孩子
年收入	25 万元	对车了解程度	不了解
对车型关注点	内饰、经济		

备注：

佘女士是个时装设计师，工作已有 4 年为了扩展事业,今年新进了一家公司.由于新公司地点有些远.上班不是很方便,准备买辆车用于上下班，想选购一辆内饰设计很漂亮的车子。之前未看过这款车，对于车也不了解。希望销售顾问详细为其介绍车辆。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	

		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td>主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		

车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周		

		到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

43.试题编号：H3-43 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（分析型客户）

姓名	苏女士	性别	女
年龄	32 岁	职业	心理咨询师
驾龄	9 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	跑步、练瑜伽	家庭成员	单身
年收入	12 万元	目前对车的了解程度	了解较少
对车型关注点	外观、空间、安全性		

备注：

苏女士，在一家心理咨询机构工作，不久前购置了一套新房，现在想用剩下的积蓄购买一辆新车，平常喜欢运动，练瑜伽。想选购一辆运动型，结构经凑，外观时尚的车子，苏女士是第一次进店，希望销售顾问能够为其推荐一款适合的车辆，并为其做详细的六方位车辆介绍。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
①配备电话一台；
②接待吧台一张；
③办公椅一把；
④客户座椅一把；
⑤有足够的车辆展示空间；
⑥办公电脑、打印机；
⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
</table>

主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注		

		点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身		

		优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）:　　考核时间：　　年　　月　　日

44.试题编号：H3-44 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（控制型客户）

姓名	欧阳女士	性别	女
年龄	40 岁	职业	企业高管
驾龄	10 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	看书、跑步	家庭成员	两口之家
年收入	20 万元	对车了解程度	了解较少
对车型关注点	外形大气、操控性、安全性、舒适性		

备注：
欧阳女士，在企业做管理人员，今年准备结婚生子，想给自己的未婚夫选购一辆车作为礼物。希望想选一辆高档，舒适，操纵性好的车子。她自己对于车辆不怎么了解了解，之前也没有进店看过车。希望销售顾问为其推荐一款车，并做详细介绍。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把；

	⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		

车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3		

		个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

45.试题编号：H3-45 车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（理智型客户）

姓名	吴老师	性别	女
年龄	26	职业	老师
驾龄	考完驾照 1 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	看书	家庭成员	父母
年收入	8 万元	对车了解程度	一般

对车型关注点	经济性、外观
备注： 吴老师是大学教师，刚刚教书才两年，想买一辆车用于上下班，第二次进店，之前来过 4s 店进行了解，现在想认真对比车型。希望销售顾问能够为其进行详细的车辆介绍，以及竞品的分析。	

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把；

	④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		

车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储		

		物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

46.试题编号：H3-46 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（情感型客户）

姓名	李先生	性别	男

年龄	30 岁	职业	医生
驾龄	刚考完驾照	文化程度	本科
兴趣、爱好	钓鱼、唱歌	家庭成员	四口之家
年收入	20 万元	对车了解程度	不了解
客对车型关注点	外形大气、内饰舒适、操控好		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
备注： 李先生想购一台轿车，用于上班代步用，进店想了解下车辆具体情况，在销售顾问的邀请下进行了试驾，比较哪款车更适合自己。			

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台

	(2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机 (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	07 年以后生产的主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	试乘试驾协议		3	
	4	试乘试驾反馈表		3	
	5	试乘试驾路线图(2 条不同路况）		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势		

		到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣 2 分）		
试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

47.试题编号：H3-47 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（犹豫型客户）

姓名	王女士	性别	女
年龄	25 岁	职业	工薪族
驾龄	2 年	文化程度	大专
兴趣、爱好	上网、看书	家庭成员	父母
年收入	10 万元	对车了解程度	不太了解
对车型关注点	外形时尚精致、内饰舒适、经济环保		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：

王女士来自城市，面对现代化的都市生活，紧追时尚潮流。想给自己选择一款高雅精致的车型。王女士是第 3 次进店，与自己的朋友一同进店，想让朋友参考下，对比下车辆，看看哪款车更加适合自己。于是销售顾问邀请王女士及她的朋友一同试乘试驾，动向的了解这款车型。

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>07 年以后生产的主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="5">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>试乘试驾协议</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>试乘试驾反馈表</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>试乘试驾路线图(2 条不同路况）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td>计算器</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣 2 分）		
试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题		

		周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

48.试题编号：H3-48 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（控制型客户）

姓名	王总	性别	男
年龄	50 岁	职业	银行经理
驾龄	15 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	看书、打球	家庭成员	夫人、有 2 个儿子（已婚）
年收入	20 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	外形大气、操控性、安全性、动力性		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：

李总对生活质量、生活品味要求比较高，尤其是追求高品位的商品。近段时间李总想给自己换购一台车辆，以便旅游用。李总带着自己的夫人再次进店，想让夫人参考下，看

看这款车是否合适。夫人不是很满意，觉得另一款车更适合。销售顾问主动邀请客户试乘试驾，让客户在动力性和操控性上感受车辆特性，加深客户印象。

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台 (2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机 (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	1	轿车		3	07 年以后生产的主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	试乘试驾协议		3	
	4	试乘试驾反馈表		3	
	5	试乘试驾路线图（2 条不同路况）		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣 2 分）		

试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

49.试题编号：H3-49 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（冲动型客户）

姓名	刘先生	性别	男
年龄	30 岁	职业	公司主管
驾龄	3 年	文化程度	本科

兴趣、爱好	上网、泡吧	家庭成员	单身
年收入	10 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	车辆配置、科技型、动力性		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
备注： 刘先生，单身贵族，想给自己选购一台功能性比较强的车型。放假跟朋友一起来到 4S 店，刘先生听了销售顾问的车辆介绍，大大提高了对这款车的关注度。于是销售顾问马上邀约刘先生试乘试驾，使刘先生更深一步的了解这款车的行驶性能，为车辆成交打下很好的基础。			

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台

	(2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机 (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	07 年以后生产的主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	试乘试驾协议		3	
	4	试乘试驾反馈表		3	
	5	试乘试驾路线图(2 条不同路况）		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势		

		到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣 2 分）		
试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

50.试题编号：H3-50 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（分析型客户）

姓名	谭先生	性别	男
年龄	38 岁	职业	工程师
驾龄	3 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	看书、打羽毛球	家庭成员	三口之家
年收入	20 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	经济性、空间及便利性、动力性		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：

谭先生，某企业工程师，自己现有一台车辆。想照顾夫人上下班接送小孩，家中需再增添一台车。谭先生和夫人通过再次来店，在销售顾问的引导下，对产品六个方位的特点有了初步了解。听了销售顾问的车辆介绍，谭先生和夫人对车辆很感兴趣。于是销售顾问马上邀约谭先生及夫人试乘试驾，使谭先生及夫人更深一步的了解这款车的行驶性能，为车辆成交打下很好的基础。

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	

	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>07 年以后生产的主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>试乘试驾协议</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>试乘试驾反馈表</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>试乘试驾路线图(2 条不同路况）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣 2 分）		
试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

51.试题编号：H3-51 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（理智型客户）

姓名	黄先生	性别	男
年龄	35 岁	职业	企业中层干部
驾龄	4 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	看书、踢球	家庭成员	三口之家
年收入	12 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	便利性、经济性、价格		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：

黄先生，企业中层干部，由于企业搞车辆改革，所以准备给自己买一台车。在同事的陪同下，进店咨询。销售顾问了解到客户对车辆的关注点。根据黄先生对车辆的关注点，

销售顾问主动邀请黄先生及随行的同事试乘试驾，让客户在“动”的方面，加深对产品性能的了解。

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台 (2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机 (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	1	轿车		3	07 年以后生产的主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	试乘试驾协议		3	
	4	试乘试驾反馈表		3	
	5	试乘试驾路线图（2 条不同路况）		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣 2 分）		

试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

52.试题编号：H3-52 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（友善型客户）

姓名	欧阳女士	性别	女
年龄	35 岁	职业	服装批发老板
驾龄	1 年	文化程度	高中

兴趣、爱好	打牌、看电视	家庭成员	三口之家
年收入	25 万元	对车了解程度	完全不了解
对车型关注点	价格、配置、空间		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：

欧阳女士，某服装批发老板。从事工作 10 年，赚了不少钱。最近发现身边的很多朋友都开始买车，于是欧阳女士跟先生商量也想购一台车，方便上下班用，有时候也可以拖点货。

俩夫妇听了销售顾问的车辆介绍，进一步的提高了对这款车的关注度。于是销售顾问马上邀约客户试乘试驾。

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核

	(1)配备电话一台 (2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机 (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	07 年以后生产的主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	试乘试驾协议		3	
	4	试乘试驾反馈表		3	
	5	试乘试驾路线图(2 条不同路况）		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分

礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣 2 分）		
试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		

总 分	100	得 分		

考评员（签字）: 考核时间： 年 月 日

53.试题编号：H3-53 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（习惯型客户）

姓名	张先生	性别	男
年龄	28 岁	职业	公务员
驾龄	2 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	打篮球、上网	家庭成员	目前单身
年收入	10 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	空间、颜色、动力性		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：

张先生，国家公务员，准备今年过年前结婚。想购买一台轿车，准备婚后使用。在朋友的推介下，20 分钟后来到了店里。

张先生听了销售顾问对车辆的介绍，对这款车很感兴趣。销售顾问立刻安排客户试乘试驾，为成交做更好的铺垫。

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	

	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>07 年以后生产的主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>试乘试驾协议</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>试乘试驾反馈表</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>试乘试驾路线图(2 条不同路况）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣 2 分）		
试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

54.试题编号：H3-54 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（经济型客户）

姓名	罗先生	性别	男
年龄	40 岁	职业	无（征收户）
驾龄	5 年	文化程度	高中
兴趣、爱好	打牌	家庭成员	五口之家
年收入	2.5 万元	对车了解程度	完全不了解
对车型关注点	外形、空间、配置、		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：

罗先生，家中有 2 套老房子，政府马上进行征地拆迁。客户想给自己选购一台气派的车型，准备过年开回老家。

当天下午，在预约的情况下罗先生跟邻居一同进店。销售顾问根据罗先生对车辆的关注点，对产品六个方位的特点做了详细介绍。并及时的邀请罗先生试乘试驾，使车辆特性让罗先生有更深刻的了解。

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台 (2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机 (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等

	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	轿车		3	07 年以后生产的主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	试乘试驾协议		3	
	4	试乘试驾反馈表		3	
	5	试乘试驾路线图(2 条不同路况）		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。		

		（少介绍一项扣 2 分）		
试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

55.试题编号：H3-55 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（表现型客户）

姓名	赵先生	性别	男
年龄	43 岁	职业	私营业主

驾龄	10 年	文化程度	大专
兴趣、爱好	打牌、喝茶	家庭成员	三口之家
年收入	25 万元	对车了解程度	比较了解
对车型关注点	外形、颜色、空间、配置、动力		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：

赵先生，自己经营一家餐馆，儿子下个月就要准备结婚。为了送给儿子一份特别的礼物，赵先生征求了很多人的意见，决定买台轿车送给儿子婚后用，方便上下班。

赵先生与儿子回家考虑后，第二天再次进店，销售顾问邀请客户试乘试驾，根据客户的关注点，更深一步为客户做详细介绍，为成交打下基础。

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核

	(1)配备电话一台 (2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机 (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	07 年以后生产的主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	试乘试驾协议		3	
	4	试乘试驾反馈表		3	
	5	试乘试驾路线图(2 条不同路况）		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分

礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣 2 分）		
试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		

总 分	100	得 分		

考评员（签字）:　　考核时间：　　年　　月　　日

56.试题编号：H3-56 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（情感型客户）

姓名	周女士	性别	女
年龄	30 岁	职业	幼师
驾龄	8 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	上网、看电影	家庭成员	单身
年收入	7 万元	对车了解程度	不怎么了解
对车型关注点	外观、舒适性		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：

周女士，自己办了一个幼教园，不久前才和相恋 10 年的男友分手，现在情绪很低落，想购置一辆新车来改变一下低糜的生活状态，同时也可以作为平常生活工作使用。想选购一辆外观时尚，运动，舒适的车子。第二次来店，销售顾问主动邀请客户试乘试驾，让客户在动态下感受车辆的舒适性、运动性。

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	

	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>07 年以后生产的主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>试乘试驾协议</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>试乘试驾反馈表</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>试乘试驾路线图(2 条不同路况）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣 2 分）		
试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

57.试题编号：H3-57 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（分析型客户）

姓名	佘女士	性别	女
年龄	25 岁	职业	设计师
驾龄	5	文化程度	本科
兴趣、爱好	购物、唱歌	家庭成员	结婚，没孩子
年收入	25 万元	对车了解程度	不了解
对车型关注点	内饰、经济		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：

佘女士是个时装设计师，工作已有 4 年为了扩展事业,今年新进了一家公司.由于新公司地点有些远.上班不是很方便,准备买辆车用于上下班，想选购一辆内饰设计很漂亮的车

子。再次来店，希望能够试乘试驾看中的车型，销售顾问为其准备试乘试驾，动态展示车辆的运动性能，增加成交的机会。

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等</td></tr>
<tr><td>主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
</table>

	1	轿车		3	07 年以后生产的主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	试乘试驾协议		3	
	4	试乘试驾反馈表		3	
	5	试乘试驾路线图(2 条不同路况）		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣 2 分）		

试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

58.试题编号：H3-58 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（分析型客户）

姓名	苏女士	性别	女
年龄	32 岁	职业	心理咨询师
驾龄	9 年	文化程度	研究生

兴趣、爱好	跑步、练瑜伽	家庭成员	单身
年收入	12 万元	目前对车的了解程度	了解较少
对车型关注点	外观、空间、安全性		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
备注： 苏女士，在一家心理咨询机构工作，不久前购置了一套新房，现在想用剩下的积蓄购买一辆新车，平常喜欢运动，练瑜伽。想选购一辆运动型，结构经凑，外观时尚的车子，苏女士比较中意本品牌的车子，于是再次来店看车。销售顾问主动邀请试乘试驾，希望能够动态的展示车辆的性能。			

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台

	(2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机 (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	07 年以后生产的主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	试乘试驾协议		3	
	4	试乘试驾反馈表		3	
	5	试乘试驾路线图(2 条不同路况）		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势		

		到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣 2 分）		
试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

59.试题编号：H3-59 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（控制型客户）

姓名	欧阳女士	性别	女
年龄	40 岁	职业	企业高管
驾龄	10 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	看书、跑步	家庭成员	两口之家
年收入	20 万元	对车了解程度	了解较少
对车型关注点	外形大气、操控性、安全性、舒适性		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：

欧阳女士，在企业做管理人员，今年准备结婚生子，想给自己的未婚夫选购一辆车作为礼物。希望想选一辆高档，舒适，操纵性好的车子。之前来店了解过本品牌的车型，再次来店，希望能够试乘试驾看中的车型。销售顾问为其安排试乘试驾，让顾客动态的了解车辆的性能，以促成成交。

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>07 年以后生产的主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="5">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>试乘试驾协议</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>试乘试驾反馈表</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>试乘试驾路线图(2 条不同路况）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td>计算器</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣 2 分）		
试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题		

		周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

60.试题编号：H3-60 试乘试驾

（1）任务描述

场景说明：（经济型客户）

姓名	吴老师	性别	女
年龄	26	职业	老师
驾龄	考完驾照 1 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	看书	家庭成员	父母
年收入	8 万元	对车了解程度	一般
对车型关注点	经济性、外观		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		

备注：

吴老师是大学教师，刚刚教书才两年，想买一辆车用于上下班，第三次进店，销售顾问主动邀请其试乘试驾，希望能够让顾客感受车辆动态性能。

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑（装有汽车 4S 店管理软件）、打印机
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>07 年以后生产的主流车型</td></tr>
<tr><td>主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

	3	试乘试驾协议		3	
	4	试乘试驾反馈表		3	
	5	试乘试驾路线图（2条不同路况）		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项2分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣10分；未能向客户讲解两条试驾路线扣5分，未让客户在两条线路中做出选择扣5分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣2分）		
试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣5分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣5分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣5分；试驾后，未征求客户对车辆的		

		感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

61.试题编号：H3-61 签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	李先生	性别	男
年龄	30 岁	职业	医生
驾龄	3 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	钓鱼、唱歌	家庭成员	夫人、小孩（2 个）
年收入	20 万元	对车了解程度	不了解
付款方式	一次性付款	提车时间	周六，上午 10 点

备注： 李先生跟夫人一同来店，想与销售顾问进一步详细洽谈。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台； (2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间；

	(6)办公电脑、打印机； (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）		3	
	4	车辆保险等相关资料			
	5	照相机			
主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同 ,包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、		

		精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）;迎接客户（1 分）;向客户表示祝贺（1 分）;并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）;主动向客户以及同行人员提供饮料（1 分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1 分）;说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1 分）; 逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2 分）;并请客户在《交车确认表》中签字（1 分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》,并邀请客户检查车辆状况（2 分）;在《交车确认表》上确认（2 分）; 向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3 分）; 回答客户的疑问（1 分）; 确认客户是否已清楚使用方法（2 分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2 分）;提醒客户有关注意事项（1 分）;对客户购车表示感谢（1 分）;和客户合影留念（1 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语		

		音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

62.试题编号：H3-62 签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	王女士	性别	女
年龄	25 岁	职业	工薪族
驾龄	2 年	文化程度	大专
兴趣、爱好	上网、看书	家庭成员	父母
年收入	10 万元	对车辆了解程度	不太了解
付款方式	一次性付款	提车时间	当天下午

备注：

王女士来自城市，面对现代化的都市生活，紧追时尚潮流。想给自己选择一款高雅精致的车型。朋友陪同王女士一同进店，对车辆预算等相关内容做了咨询。两人都感觉这款车很适合王女士，于是决定购买。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台； (2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑、打印机； (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）		3	
	4	车辆保险等相关资料			
	5	照相机			
主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确		

		认客户对于书面文件已全部理解（5分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1分）；迎接客户（1分）；向客户表示祝贺（1分）；并引导客户到洽谈室或沙发区（1分）；主动向客户以及同行人员提供饮料（1分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1分）；说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1分）；逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2分）；并请客户在《交车确认表》中签字（1分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》，并邀请客户检查车辆状况（2分）；在《交车确认表》上确认（2分）；向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3分）；回答客户的疑问（1分）；确认客户是否已清楚使用方法（2分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2分）；提醒客户有关注意事项（1分）；对客户购车表示感谢（1分）；和客户合影留念（1分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		

创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

63.试题编号：H3-63 签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	王总	性别	男
年龄	50 岁	职业	银行经理
驾龄	15 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	看书、打球	家庭成员	夫人、有 2 个儿子（已婚）
年收入	20 万元	对车了解程度	有一些了解
付款方式	一次性付款	提车时间	第二天早上 8：00

备注：

王总对生活质量、生活品味要求比较高，尤其是追求高品位的商品。近段时间王总想给自己换购一台车辆，以便旅游用。王总带着自己的夫人再次进店，想对车辆预算等相关内容做详细了解。两人都感觉这款车还不错，特别是在动力性和操控性上感觉不错，最后决定购买。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台；
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑、打印机；
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
</table>

主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）		3	
	4	车辆保险等相关资料			
	5	照相机			
主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		

交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1分）；迎接客户（1分）；向客户表示祝贺（1分）；并引导客户到洽谈室或沙发区（1分）；主动向客户以及同行人员提供饮料（1分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1分）；说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1 分）；逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2 分）；并请客户在《交车确认表》中签字（1分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》，并邀请客户检查车辆状况（2分）；在《交车确认表》上确认（2 分）；向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3 分）；回答客户的疑问（1分）；确认客户是否已清楚使用方法（2分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2分）;提醒客户有关注意事项（1分）；对客户购车表示感谢（1分）；和客户合影留念（1分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分		

		/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

64.试题编号：H3-64 签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	刘先生	性别	男
年龄	30 岁	职业	公司主管
驾龄	3 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	上网、泡吧	家庭成员	单身
年收入	10 万元	对车了解程度	有一些了解
付款方式	贷款	提车时间	待手续办完后

备注：

刘先生，单身贵族，想给自己选购一台功能性比较强的车型。放假时跟朋友一起来到 4S 店，刘先生通过之前销售顾问对产品介绍及试乘试驾，销售顾问通过试探，感觉刘先生对这款车很满意，比较符合刘先生的需求。刘先生与朋友商量后，决定购买。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	

2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台；
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑、打印机；
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="3">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车辆保险等相关资料</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

	5	照相机			
主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）；迎接客户（1 分）；向客户表示祝贺（1 分）；并引导客户到洽谈室或		

		沙发区（1分）；主动向客户以及同行人员提供饮料（1分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1分）；说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1 分）；逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2 分）；并请客户在《交车确认表》中签字（1分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》，并邀请客户检查车辆状况（2分）；在《交车确认表》上确认（2 分）；向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3 分）；回答客户的疑问（1分）；确认客户是否已清楚使用方法（2分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2分）；提醒客户有关注意事项（1分）；对客户购车表示感谢（1分）；和客户合影留念（1分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

65.试题编号：H3-65 签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	谭先生	性别	男
年龄	38 岁	职业	工程师
驾龄	3 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	看书、打羽毛球	家庭成员	三口之家
年收入	20 万元	对车了解程度	有一些了解
付款方式	一次性付款	提车时间	当日提车

备注：

谭先生，某企业工程师，自己现有一台车辆。想照顾夫人上下班接送小孩，家中需再增添一台车。谭先生听了销售顾问的车辆介绍及试乘试驾，对这款车很满意，准备当日提车回家。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台；
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑、打印机；
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车辆保险等相关资料</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>照相机</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>主要耗材</td><td>6</td><td>交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）; 迎接客户（1 分）; 向客户表示祝贺（1 分）; 并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）; 主动向客户以及同行人员提供饮料（1 分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1 分）; 说明交车过程和时间		

		安排，并征得客户的同意（1 分）；逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2 分）；并请客户在《交车确认表》中签字（1分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》，并邀请客户检查车辆状况（2分）；在《交车确认表》上确认（2 分）；向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3 分）；回答客户的疑问（1分）；确认客户是否已清楚使用方法（2分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2分）；提醒客户有关注意事项（1分）；对客户购车表示感谢（1分）；和客户合影留念（1分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定；考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

66.试题编号：H3-66 签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	黄先生	性别	男
年龄	35 岁	职业	企业中层干部
驾龄	4 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	看书、踢球	家庭成员	三口之家
年收入	12 万元	对车了解程度	有一些了解
付款方式	一次性付款	提车时间	当日提车
备注： 黄先生，企业中层干部，由于企业搞车辆改革，所以准备给自己买一台车。在同事的陪同下，黄先生再次进店，想对车辆预算等相关内容做详细了解。两人都感觉这款车还不错，最后决定购买。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台；
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑、打印机；
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车辆保险等相关资料</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>照相机</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要耗材</td><td>6</td><td>交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td>茶叶、饮料等</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>8</td><td>签字笔</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>9</td><td>记录夹</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
</table>

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）; 迎接客户（1 分）; 向客户表示祝贺（1 分）; 并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）; 主动向客户以及同行人员提供饮料（1 分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1 分）; 说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1 分）; 逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2 分）; 并请客户在《交车确认表》中签字（1 分）。		

确认车辆	10	出示《车辆检查表》,并邀请客户检查车辆状况(2分);在《交车确认表》上确认(2 分);向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式(3 分);回答客户的疑问(1分);确认客户是否已清楚使用方法(2分)。		
交车仪式	5	介绍服务顾问(2分);提醒客户有关注意事项(1分);对客户购车表示感谢(1分);和客户合影留念(1分)。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分;内容无条理、不富逻辑性扣 2 分;用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分;语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷;情绪稳定,考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式;处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分;掉零件、工具扣 1 分/次;可累计扣分;造成重大人身安全事故与财产损失的,此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员(签字):　　考核时间:　　年　　月　　日

67.试题编号:H3-67 签约与新车交付

(1)任务描述

场景说明:

姓名	欧阳女士	性别	女
年龄	35 岁	职业	服装批发老板
驾龄	1 年	文化程度	高中

兴趣、爱好	打牌、看电视	家庭成员	三口之家
年收入	25 万元	对车了解程度	完全不了解
付款方式	分期付款	提车时间	带手续办完
备注： 欧阳女士，某品牌服装批发老板。从事工作 10 年，赚了不少钱。最近发现身边的很多朋友都开始买车，于是欧阳女士跟先生商量也想购一台车，方便上下班用，有时候也可以拖点货。 听了销售顾问对车辆介绍及试乘试驾，俩夫妻对这款车比较满意。决定年前提车回家过年。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件

<table>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台；
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑、打印机；
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车辆保险等相关资料</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>照相机</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要耗材</td><td>6</td><td>交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td>茶叶、饮料等</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>8</td><td>签字笔</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>9</td><td>记录夹</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
</table>

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）; 迎接客户（1 分）; 向客户表示祝贺（1 分）; 并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）; 主动向客户以及同行人员提供饮料（1 分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1 分）; 说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1 分）; 逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2 分）; 并请客户在《交车确认表》中签字（1 分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》,并邀请客户检查车辆状况（2 分）; 在《交车确认表》上确认（2 分）; 向客户讲解车辆有		

		关设施的调整方法、操作方式（3 分）；回答客户的疑问（1 分）；确认客户是否已清楚使用方法（2 分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2 分）;提醒客户有关注意事项（1 分）;对客户购车表示感谢（1 分）;和客户合影留念（1 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定；考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

68.试题编号：H3-68 签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	张先生	性别	男
年龄	28 岁	职业	公务员
驾龄	2 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	打篮球、上网	家庭成员	目前单身
年收入	10 万元	对车了解程度	有一些了解

付款方式	一次性付款	提车时间	当天下午 1：00
备注： 张先生，国家公务员，准备今年过年前结婚。想购买一台轿车，准备婚后使用。通过之前对这款车的了解，感觉很适合自己需求。 张先生再一次进店，准备订车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台； (2)接待吧台一张； (3)办公椅一把；

	(4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑、打印机； (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）		3	
	4	车辆保险等相关资料			
	5	照相机			
主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3		

		分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分）。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）;迎接客户（1 分）;向客户表示祝贺（1 分）;并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）;主动向客户以及同行人员提供饮料（1 分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1 分）;说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1 分）;逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2 分）;并请客户在《交车确认表》中签字（1 分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》,并邀请客户检查车辆状况（2 分）;在《交车确认表》上确认（2 分）;向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3 分）;回答客户的疑问（1 分）;确认客户是否已清楚使用方法（2 分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2 分）;提醒客户有关注意事项（1 分）;对客户购车表示感谢（1 分）;和客户合影留念（1 分）。		

语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

69.试题编号：H3-69 签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	罗先生	性别	男
年龄	40 岁	职业	无（征收户）
驾龄	5 年	文化程度	高中
兴趣、爱好	打牌	家庭成员	五口之家
年收入	2.5 万元	对车了解程度	完全不了解
付款方式	一次性付款	提车时间	钱到位后
备注： 罗先生，家中有 2 套老房子，政府马上进行征地拆迁。客户想给自己选购一台气派的			

车型，准备过年开回老家。 罗先生回家跟夫人商量后决定购买这款车型，第二天的下午，和夫人一同进店订车。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台； (2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑、打印机；

	(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）		3	
	4	车辆保险等相关资料			
	5	照相机			
主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）		

		交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）;迎接客户（1 分）;向客户表示祝贺（1 分）;并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）;主动向客户以及同行人员提供饮料（1 分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1 分）;说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1 分）; 逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2 分）;并请客户在《交车确认表》中签字（1 分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》,并邀请客户检查车辆状况（2 分）;在《交车确认表》上确认（2 分）; 向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3 分）; 回答客户的疑问（1 分）; 确认客户是否已清楚使用方法（2 分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2 分）;提醒客户有关注意事项（1 分）;对客户购车表示感谢（1 分）;和客户合影留念（1 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

70.试题编号：H3-70 签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	赵先生	性别	男
年龄	43 岁	职业	私营业主
驾龄	10 年	文化程度	大专
兴趣、爱好	打牌、喝茶	家庭成员	三口之家
年收入	25 万元	对车了解程度	比较了解
付款方式	一次性付款	提车时间	2 天后提车

备注：

赵先生，自己经营一家餐馆，儿子下个月就要准备结婚。为了送给儿子一份特别的礼物，赵先生征求了很多人的意见，决定买台轿车送给儿子婚后用，方便上下班。

赵先生与儿子试乘试驾后，商量决定购买。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台；
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑、打印机；
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
</table>

主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）		3	
	4	车辆保险等相关资料			
	5	照相机			
主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分）。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		

交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间(1分);迎接客户(1分);向客户表示祝贺(1分);并引导客户到洽谈室或沙发区(1分);主动向客户以及同行人员提供饮料(1分)。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》(1分);说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意(1分);逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)(2分);并请客户在《交车确认表》中签字(1分)。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》,并邀请客户检查车辆状况(2分);在《交车确认表》上确认(2分);向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式(3分);回答客户的疑问(1分);确认客户是否已清楚使用方法(2分)。		
交车仪式	5	介绍服务顾问(2分);提醒客户有关注意事项(1分);对客户购车表示感谢(1分);和客户合影留念(1分)。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		

6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

71.试题编号：H3-71 签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	周女士	性别	女
年龄	30 岁	职业	幼师
驾龄	8 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	上网、看电影	家庭成员	单身
年收入	7 万元	对车了解程度	不怎么了解
付款方式	按揭	提车时间	周五，下午三点

备注：

周女士，自己办了一个幼教园，不久前才和相恋 10 年的男友分手，现在情绪很低落，想购置一辆新车来改变一下低糜的生活状态，同时也可以作为平常生活工作使用。想选购一辆外观时尚，运动，舒适的车子。通过销售顾问的介绍，很满意这款车的外形，于是再一次独自来店准备购车。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	

		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台； (2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑、打印机； (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	交车资料（使用说明书、保		3	

		养手册、新车交车确认表）			
	4	车辆保险等相关资料			
	5	照相机			
主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分）。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		

交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1分）；迎接客户（1分）；向客户表示祝贺（1分）；并引导客户到洽谈室或沙发区（1分）；主动向客户以及同行人员提供饮料（1分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1分）；说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1分）；逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2分）；并请客户在《交车确认表》中签字（1分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》，并邀请客户检查车辆状况（2分）；在《交车确认表》上确认（2分）；向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3分）；回答客户的疑问（1分）；确认客户是否已清楚使用方法（2分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2分）；提醒客户有关注意事项（1分）；对客户购车表示感谢（1分）；和客户合影留念（1分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S管理	10	6S管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失		

		的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）: 考核时间： 年 月 日

72.试题编号：H3-72 签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	佘女士	性别	女
年龄	25 岁	职业	设计师
驾龄	5	文化程度	本科
兴趣、爱好	购物、唱歌	家庭成员	结婚，没孩子
年收入	25 万元	对车了解程度	不了解
付款方式	一次性付款	提车时间	周六，上午 9 点

备注：

佘女士是个时装设计师，工作已有 4 年为了扩展事业,今年新进了一家公司.由于新公司地点有些远.上班不是很方便,准备买辆车用于上下班，看中了本店的车辆，觉得内饰设计很漂亮，准备再次进店和老公一起来店订车。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	

		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">基本实施条件</th></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台；
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑、打印机；
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车辆保险等相关资料</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>照相机</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）;迎接客户（1 分）;向客户表示祝贺（1 分）;并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）;主动向客户以及同行人员提供饮料（1		

		分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1分）；说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1分）；逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2分）；并请客户在《交车确认表》中签字（1分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》,并邀请客户检查车辆状况（2分）；在《交车确认表》上确认（2分）；向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3分）；回答客户的疑问（1分）；确认客户是否已清楚使用方法（2分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2分）;提醒客户有关注意事项（1分）；对客户购车表示感谢（1分）;和客户合影留念（1分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S管理	10	6S管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

73.试题编号：H3-73 签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	苏女士	性别	女
年龄	32 岁	职业	心理咨询师
驾龄	9 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	跑步、练瑜伽	家庭成员	单身
年收入	12 万元	目前对车的了解程度	了解较少
付款方式	一次性付款	提车时间	周一，上午 10 点
备注： 苏女士，在一家心理咨询机构工作，不久前购置了一套新房，现在想用剩下的积蓄购买一辆新车，平常喜欢运动，练瑜伽。想选购一辆运动型，结构经凑，外观时尚的车子，在销售顾问的详细介绍后，决定次日来购车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台；
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑、打印机；
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车辆保险等相关资料</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>照相机</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>主要耗材</td><td>6</td><td>交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
</table>

	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）;迎接客户（1 分）;向客户表示祝贺（1 分）;并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）;主动向客户以及同行人员提供饮料（1 分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1 分）;说明交车过程和时间		

		安排，并征得客户的同意（1分）；逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2分）；并请客户在《交车确认表》中签字（1分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》,并邀请客户检查车辆状况(2分)；在《交车确认表》上确认（2分）；向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3分）；回答客户的疑问（1分）；确认客户是否已清楚使用方法（2分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问(2分);提醒客户有关注意事项(1分)；对客户购车表示感谢(1分);和客户合影留念(1分)。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S管理	10	6S管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

74.试题编号：H3-74 签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	欧阳女士	性别	女
年龄	40 岁	职业	企业高管
驾龄	10 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	看书、跑步	家庭成员	两口之家
年收入	20 万元	对车了解程度	了解较少
付款方式	一次性付款	提车时间	周六，上午 11 点

备注：

欧阳女士，在企业做管理人员，今年准备结婚生子，想给自己的未婚夫选购一辆车作为礼物。希望想选一辆高档，舒适，操纵性好的车子。之前来店了解过本品牌的车型，了解车辆的性能，她觉得这款车的比较适合未婚夫，决定周六邀约未婚夫一起来店购车。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台；
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑、打印机；
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车辆保险等相关资料</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>照相机</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要耗材</td><td>6</td><td>交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td>茶叶、饮料等</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
</table>

	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）;迎接客户（1 分）;向客户表示祝贺（1 分）;并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）;主动向客户以及同行人员提供饮料（1 分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1 分）;说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1 分）;逐一点交各类资料		

		(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2分）；并请客户在《交车确认表》中签字（1分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》,并邀请客户检查车辆状况(2分)；在《交车确认表》上确认（2分）；向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3分）；回答客户的疑问（1分）；确认客户是否已清楚使用方法（2分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问(2分);提醒客户有关注意事项(1分)；对客户购车表示感谢(1分);和客户合影留念(1分)。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S管理	10	6S管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

75.试题编号：H3-75 签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	吴老师	性别	女
年龄	26	职业	老师
驾龄	考完驾照 1 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	看书	家庭成员	父母
年收入	8 万元	对车了解程度	一般
付款方式	按揭	提车时间	周四下午六点
备注： 吴老师是大学教师，刚刚教书才两年，想买一辆车用于上下班，觉得本店的这款车性价比很高，准备按揭贷款购买一台。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件

<table>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台；
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑、打印机；
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车辆保险等相关资料</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>照相机</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要耗材</td><td>6</td><td>交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td>茶叶、饮料等</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>8</td><td>签字笔</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>9</td><td>记录夹</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
</table>

（3）考核时量：30 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）;迎接客户（1 分）;向客户表示祝贺（1 分）;并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）;主动向客户以及同行人员提供饮料（1 分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1 分）;说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1 分）;逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2 分）;并请客户在《交车确认表》中签字（1 分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》,并邀请客户检查车辆状况（2 分）;在《交车确认表》上确认（2 分）;向客户讲解车辆有		

		关设施的调整方法、操作方式（3分）；回答客户的疑问（1分）；确认客户是否已清楚使用方法（2分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2分）;提醒客户有关注意事项（1分）;对客户购车表示感谢（1分）;和客户合影留念（1分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S管理	10	6S管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日