

汽车技术服务与营销专业核心课程标准

专业名称：	汽车技术服务与营销
专业代码：	500210
学 制：	三年制高职
适用年级：	2025 级
制订时间：	2025 年 4 月

岳阳现代服务职业学院

《汽车维修服务》

课 程 标 准

制定人：李锋

智能工程学院（部）

二〇二五年四月

目 录

一、课程基本信息

二、课程性质与任务

（一）课程性质

（二）课程任务

（三）学情分析

三、课程目标与要求

（一）课程目标

（二）课程要求

四、课程结构与内容

（一）课程结构

（二）课程内容

五、课程实施与保障

（一）课程实施

（二）课程保障

六、课程考核与评价

七、课程进程与安排

一、课程基本信息

课程名称	汽车维修服务	课程代码	0525408
课程学时/学分	48/3	课程类型	专业核心课（必修课）
适应专业	汽车技术服务与营销	开设学期	第四学期
执笔人	李锋	制定日期	2025. 04
课程团队成员	李锋、黄娟、邹一鸣、彭汉生、李军		
课程审核	教研室主任：		
	专业带头人：		
	二级学院（部）负责人：李 锋		
	教务处负责人：李景福		

二、课程性质与任务

（一）课程性质

《汽车维修服务》是汽车技术服务与营销专业的一门专业核心课程，是一门实践性较强的课程。通过本课程学习，学生能掌握汽车维护、维修、三包索赔、保险事故车维修的业务接待及修后交车等工作技能。为其学习有关的专业课打好基础。

先导课程：《汽车概论》、《汽车构造》、《汽车机械基础》、《汽车维护》、《沟通与礼仪》、《汽车保险与理赔》

平行课程：《汽车网络与新媒体营销》、《二手车鉴定评估与交易》和《汽车共享与租赁》

后续课程：《汽车美容与装饰》、《汽车法律法规》、《汽车性能与使用技术》等课程。

（二）课程任务

《汽车维修服务》是汽车技术服务与营销专业的一门专业核心课程，是进一步学习毕业设计等课程的必要条件和基础。其主要任务是使学生掌握汽车售后服务接待的核心流程。掌握汽车维修接待技巧。能进行维修预约、维修接待、进厂检验、签订维修合同、派工维修、竣工检验、结算交车、返修与怨诉处理、跟踪服务等工作。掌握汽车三包索赔、保险事故车维修接待知识。获得独立完成保养车辆、维修车辆和事故

车辆服务接待的能力；培养学生分析问题和解决问题的能力，使其形成良好的学习习惯，具备继续学习专业技术的能力；对学生进行职业意识培养和职业道德教育，使其形成严谨、敬业的工作作风，为今后解决生产实际问题和职业生涯的发展奠定基础。

（三）学情分析

本课程的授课对象是汽车技术服务与营销专业二年级学生。他们经过三个学期的学习，初步具备专业课程学习能力，掌握了一定的汽车维修维护的技术知识，具备一定的沟通技巧。但学生实操能力不强，缺乏耐心，自信不足易于放弃。需要在本课程学习中加强实践动手能力。

三、课程目标与要求

（一）总体目标

通过本门课程的学习，学生能熟知保养车辆、维修车辆和事故车辆服务接待的基本概念和理念，了解车辆维修服务接待基本操作规则，进行保养车辆、维修车辆和事故车辆服务接待基本工作流程的操作，具备车辆维修服务接待操作技术等业务能力。为学生进一步从事专业学习和从事服务顾问、服务经理等工作奠定坚实基础。

（二）具体目标

知识目标：

1. 掌握电话预约的标准流程与沟通话术。
2. 熟悉迎宾接待流程与礼仪规范。
3. 掌握车辆预检操作流程与问题诊断话术。
4. 理解维修派工流程与跨部门协作规范。
5. 掌握增项服务推荐流程与沟通策略。
6. 熟悉交车结算流程与费用说明话术。
7. 掌握客户异议处理流程与危机化解技巧。
8. 规范执行客户回访流程与满意度提升话术。

技能目标：

1. 能够熟练掌握售后工作流程。

2. 能够通过客户来电完成客户预约、应对预约服务的变更、积极主动联系客户，邀请客户进行维修保养预约。

3. 能够熟练完成准备工作及客户到店后提供热情、规范接待服务。

4. 能够独立完成环车检查，并通过问诊了解车辆的故障现象。

5. 能够通过客户描述判断故障原因并提出解决方案。

6. 能够对维修保养项目合理估价估时并制作维修委托书。

7. 能够完成新增项目的处理，并监控维修保养进度。

8. 能够完成车辆交付前的终检和车辆交付。

9. 能够完成维修后和流失客户的电话回访。

10. 能够处理常见的客户异议和客户投诉。

11. 能够完成事故车辆的接待。

12. 能够帮助客户完成事故车辆的代理索赔。

素质目标：

1. 培养学生较强的口头与书面表达能力，沟通协调和解决问题的能力。

2. 培养学生团队协作精神。

3. 培养学生具有良好的心理素质，能应对客户的抱怨与投诉，能与客户建立良好持久的关系。

4. 培养学生良好的安全、环保和社会责任意识。

（三）课程要求

1. 坚持立德树人

《汽车维修服务》课程教学要落实立德树人根本任务，充分挖掘本课程思政元素，将社会主义核心价值观融入教学全过程，使学生在思考、辨析、解决问题的过程中，能站稳立场、明辨是非、行为自律、知晓责任。

2. 提升专业技能

在教学设计时，汽车售后服务顾问岗位工作流程和典型工作任务，引入企业真实案例和项目，并融入省级技能抽查内容与要求；在课堂教学中，采用理论与实践相结合的教学方式，让学生在学中做、做中学，提升学生专业技能和综合应用能力。

3. 培养创新意识

在教学过程中，根据学生的学习基础，创设适合学生的教学环境与活动，引导学生开展自主学习、协作学习、探究学习，并进行分享和合作，同时，引导学生学会根据自身需要，自主选择学习平台，创设学习环境，形成自主学习的能力和习惯。

四、课程结构与内容

（一）课程结构

《汽车维修服务》是一门理论性和实践性都较强的专业核心必修课程，整个课程所涉及的教学内容都按照常见汽车 4S 服务企业的汽车维修业务接待的具体工作过程组织安排。同时兼顾职业资格考试要求和学生可持续发展需要。根据汽车维修服务岗位工作内容、高职教育人才培养目标和本专业人才培养方案，融入各类相关技能大赛内容与要求，教学内容的选择与序化满足从简单到复杂的认知规律和从初学者到专家的职业成长规律。精心设计接待服务流程认知、常规保养车辆服务接待、维修车辆服务接待、事故车辆服务接待等 4 个模块，针对每个模块，按实际操作步骤和内容共设置了 18 个任务。在教学实施过程中，突出实践教学、重视学生动手操作能力的培养，实现教学与工作岗位、工作内容的有效对接。养成学生严谨、细致、精益求精的工匠精神和追求卓越的创新精神。

表 1 课程结构一览表

序号	模块	任务	学时（含实验）
1	模块一：接待服务流程认知	任务 1：岗位认知	2
		任务 2：服务流程认知	2
2	模块二：常规保养车辆服务接待	任务 1：客户预约	2
		任务 2：接车准备	2
		任务 3：迎宾预检	2
		任务 4：维修派工	2
		任务 5：交车结算	2
		任务 6：客户回访	2
3	模块三：维修车辆服务接待	任务 1：客户预约	2
		任务 2：接车准备	2
		任务 3：迎宾预检	4
		任务 4：维修派工	4
		任务 5：增项处理	4
		任务 6：交车结算	2

		任务 7：客户回访	2
		任务 8：异议处理	4
4	模块四：事故车辆服务接待	任务 1：事故车辆接待	4
		任务 2：事故车辆代理索赔	4
	合计		48

（二）课程内容

本课程总课时 48 课时，课程具体教学内容和实训项目见表 2。

表2 课程教学内容一览表

序号	教学内容	任务安排	教学目标			教学内容	实训项目	学时
			知识目标	能力目标	素质目标			
1	模块一：接待服务流程认知	任务 1：岗位认知	1. 了解汽车售后服务相关概念 2. 理解汽车售后服务的相关知识 3. 掌握培养服务意识所需相关知识	1. 能阐述汽车售后服务范畴 2. 能够按照礼仪规范进行服务	1. 培养学生诚信、敬业、尊重客户和公正的职业态度 2. 培养责任感，对自己的工作和社会负责	1. 汽车维修服务接待的定义和重要性 2. 汽车维修服务接待岗位认知	任务实践演练——展示客户接待基本服务礼仪	2
		任务 2：服务流程认知	1. 了解企业服务产品的种类 2. 了解汽车维修服务全流程 3. 了解服务顾问岗位职责 4. 掌握服务顾问技能要求 5. 了解服务顾问素质要求	1. 能讲解汽车售后接待全流程及服务过程 2. 能列举企业服务产品	1. 遵守行业规章制度，保护客户隐私，维护企业形象 2. 培养自由精神，追求个人发展与社会进步的统一	1. 汽车维修服务接待流程和职责 2. 汽车维修服务接待的职业素质和技能要求	任务实践演练——模拟汽车售后接待流程	2
2	模块二：常规保养车辆服务接待	任务 1：客户预约	1. 掌握汽车常规保养预约服务的流程及标准话术 2. 熟悉预约系统的操作方法和预约信息记录规范 3. 理解保养客户预约需求分类	1. 能够通过客户来电完成客户的预约并进行再次确认 2. 能够完成预约信息的记录和登记 3. 能够应对预约服务的变更 4. 能够积极主动联系客户，邀请客户进行常规保养预约	1. 培养主动服务意识，体现耐心、细致的职业态度 2. 具有时间管理观念，确保预约安排高效合理。	1. 常规保养客户主动预约 2. 服务顾问主动预约保养客户	1. 任务实践演练——保养客户主动预约角色扮演 2. 任务实践演练——服务顾问主动预约保养客户角色扮演	2
		任务 2：接车准备	1. 掌握客户到店前的接待准备要点 2. 掌握接车前车辆信息核对流程	1. 能快速调取客户历史保养记录并分析本次服务需求 2. 能做好接车前准备工作	1. 培养细致严谨的工作作风，避免信息遗漏或误判 2. 强化团队协作意识及	完成常规保养接待前的准备工作	任务实践演练——完成接待保养客户前的准备工作	2

			3. 熟悉预检单填写规范及工具准备要求		团队的协调沟通能力			
	任务 3: 迎宾预检	1. 掌握车辆保养客户到店后的接待流程 2. 熟悉车辆预检项目及注意事项 3. 了解车辆保养沟通中常见问题及应对策略	1. 能根据预检项目清单完成车辆初步检查并记录异常情况 2. 能提前准备工单、工具及工位，确保服务流程顺畅	1. 具备良好的服务意识，能够全心全意为客户服务 2. 具备诚信意识，杜绝隐瞒或夸大车辆问题	接待来店进行车辆保养的客户	任务实践演练——服务顾问接待未预约来店保养车辆的客户		2
	任务 4: 维修派工	1. 掌握车间工位分配原则 2. 掌握保养车辆诊断的流程 3. 掌握保养进度监控方法	1. 能够完成环车检查并通过检查找出车辆的隐藏问题 2. 能够根据客户需求及车辆状况给出保养方案 3. 能够对保养项目合理估价时并制作保养委托书 5. 能够监控保养进度 6. 熟练使用保养进度管理看板	1. 培养全局意识，形成战略思维，激发创新能力，提升决策质量 2. 强化责任意识，提高工作效率, 保障工作质量 3. 提升心理韧性和抗压能力，能应对工作中的压力	1. 环车检查及问诊 2. 解释保养项目及制作保养委托书 3. 车辆派工保养及监控保养进度	1. 任务实践演练——环车检查及问诊 2. 任务实践演练——保养项目解释及制作保养委托书 3. 任务实践演练——服务顾问与车间工作人员交接车辆并监控保养进度		2
	任务 5: 交车结算	1. 掌握保养车辆终检和交车的流程和技巧 2. 掌握基础保养项目和客户权益知识 3. 了解终检的目的 4. 掌握终检项目内容	1. 能够完成保养车辆交付前的终检 2. 能够完成保养车辆交付	1. 培养爱国情怀，树立为国家发展贡献力量意识 2. 具备敬业精神，热爱本职工作，追求卓越	1. 保养车辆终检 2. 保养车辆交付	1. 任务实践演练——服务顾问与质检员交接保养车辆并进行保养车辆终检 2. 任务实践演练——保养车辆交付演练		2
	任务 6: 客户回访	1. 掌握保养后电话跟踪回访的流程和技巧 2. 掌握流失客户回访的流程	1. 能够完成保养后电话跟踪回访 2. 能够完成流失客户的电话	1. 具备友善态度，能够与同事和客户友好相处 2. 具备较强的学习能	1. 保养后跟踪回访 2. 电话回访流	任务实践演练——保养一周后跟踪回访客户		2

			和技巧	回访	力，能够掌握新技术	失客户		
3	模块三：维修车辆服务接待	任务 1：客户预约	1. 掌握汽车维修预约服务的流程及标准话术 2. 熟悉预约系统的操作方法和预约信息记录规范 3. 理解维修客户预约需求分类及优先级处理原则	1. 能够通过客户来电完成客户的预约并进行再次确认 2. 能够完成预约信息的记录和登记 3. 能够应对预约服务的变更 4. 能够积极主动联系客户，邀请客户进行维修预约	1. 培养公正观念，对待客户和同事一视同仁 2. 具备较强的责任心，能够对自己的工作负责	1. 汽车维修客户主动预约 2. 服务顾问主动预约客户	1. 任务实践演练——维修客户主动预约角色扮演 2. 任务实践演练——服务顾问主动预约维修客户角色扮演	2
		任务 2：接车准备	1. 掌握维修客户到店前的接待准备要点 2. 掌握接车前车辆信息核对流程 3. 熟悉预检单填写规范及工具准备要求	1. 能快速调取客户历史维修记录并分析本次服务需求 2. 能做好接车前准备工作	1. 具备践行社会主义核心价值观的思想自觉 2. 具备有效沟通表达能力	完成维修车辆接待前的准备工作	任务实践演练——完成接待客户前的准备工作	2
		任务 3：迎宾预检	1. 掌握车辆维修客户到店后的接待流程 2. 熟悉车辆预检项目及注意事项 3. 了解车辆维修沟通中常见问题及应对策略	1. 能礼貌接待客户，通过观察和询问准确判断服务需求。 2. 能规范操作预检设备，完成车辆基础检查并记录问题。 3. 能清晰解释预检结果，与客户确认服务项目及费用。	1. 培养理性决策能力，具备独立判断能力 2. 培养积极心理品质，具备突发事件应对能力	接待来店维修车辆的客户	任务实践演练——服务顾问接待来店维修客户	4

		任务 4: 维修派工	1. 掌握车间工位分配原则 2. 掌握车辆诊断和维修委托的流程 3. 熟悉维修项目优先级划分标准 4. 掌握监控维修进度和处理新增项目的方法	1. 能够完成环车检查并通过检查找出车辆的隐藏问题 2. 能够通过问诊了解车辆的故障现象 3. 能够通过客户描述判断故障原因并提出解决方案 4. 能够对维修项目合理估价估时并制作维修委托书 5. 能够监控维修进度 6. 熟练使用维修进度管理看板 7. 完成维修过程中新增项目的处理	1. 培养全局意识, 形成战略思维, 激发创新能力, 提升决策质量 2. 强化责任意识, 提高工作效率, 保障工作质量 3. 提升心理韧性和抗压能力, 能应对工作中的压力	1. 环车检查及问诊 2. 解释维修项目及制作维修委托书 3. 车辆派工维修及监控维修进度	1. 任务实践演练——环车检查及问诊 2. 任务实践演练——维修项目解释及制作维修委托书 3. 任务实践演练——服务顾问与车间工作人员交接车辆并监控维修进度	4
		任务 5: 增项处理	1. 掌握处理新增项目的处理方法和技巧 2. 了解增项服务法律风险	能完成维修过程中新增项目的处理	1. 强化诚信意识, 杜绝诱导性增项或隐瞒信息 2. 培养客户导向思维, 尊重客户选择权 3. 提升风险防范意识, 确保增项流程合法合规	处理新增项目	任务实践演练——维修过程中的增项处理	4
		任务 6: 交车结算	1. 掌握维修车辆终检和交车的流程和技巧 2. 掌握基础维修项目和客户权益知识 3. 了解终检的目的 4. 掌握终检项目内容	1. 能够完成维修车辆交付前的终检 2. 能够完成维修车辆交付	1. 培养爱国情怀, 树立为国家发展贡献力量的意识 2. 具备敬业精神, 热爱本职工作, 追求卓越	1. 维修车辆终检 2. 维修车辆交付	1. 任务实践演练——服务顾问与质检员交接维修车辆并进行车辆终检 2. 任务实践演练——维修车辆交付演练	2

		任务 7: 客户回 访	1. 掌握维修后电话跟踪回访 的流程和技巧 2. 掌握流失客户回访的流程 和技巧	1. 能够完成维修后电话跟踪 回访 2. 能够完成流失客户的电话 回访	1. 培养学生的同理心与 情感共鸣, 能换位思考 问题 2. 培养学生细致观察能 力和敏锐的洞察力	1. 维修后跟踪 回访 2. 电话回访流 失客户	任务实践演练—— 维修三日后跟踪回 访客户	2	
		任务 8: 异议处 理	3. 了解客户的异议和投诉类 型并掌握相应的处理原则和 方法	1. 能够处理常见的客户异议 2. 能够处理常见的客户投诉 并填写客户投诉跟踪处理表	1. 培养学生情绪管理能 力和抗压能力 2. 培养学生主动倾听与 精准沟通能力, 能有亲 和力地与人沟通	1. 处理异议 2. 处理投诉	1. 任务实践演练— —异议处理 2. 任务实践演练— —处理客户投诉	4	
4	模块 四: 事故 车辆 服务 接待	任务 1: 事故车 辆接待	1. 掌握接待事故车辆的流程 和方法 2. 熟悉事故车辆初步定损评 估方法及注意事项 3. 了解事故处理相关法律法 规	能够完成事故车辆的接待	1. 具备规范的职业礼仪 和形象管理能力 2. 强化法律合规意识, 工作内容和流程符合法 规要求 3. 具备推动社会文明进 步的责任感	接待事故车辆	任务实践演练—— 事故车辆接待	4	
		任务 2: 事故车 辆代理 索赔	1. 了解 4S 店代理车辆维修索 赔流程 2. 熟悉不同保险类型的赔付 范围及免赔条款 3. 了解事故索赔所需材料清 单	能够帮助客户完成事故车辆的 代理索赔	1. 培养遵纪守法的公民 意识 2. 具备践行诚信友善的 个人品质	事故车辆的代 理索赔	任务实践演练—— 事故车辆的代理索 赔	4	
合 计									48

五、课程实施与保障

（一）课程实施

1. 课程理念

坚持以学习者为中心，按照“以学定教、以学施教、以学评教”的理念，教师根据岗位工作流程、课程内容特点和学生学情情况，融入“汽车维修服务岗位”技能要求，挖掘课程思政元素和文化元素，制定教学策略；突出学生主体地位和教师的主导作用，精心设计教学流程和教学活动，通过情境体验、课堂互动、作品呈现等环节，让学生动起来，让课堂活起来；因材施教，鼓励和帮助学生个性化、差异化发展，使学生学有所思、学有所得、学有所用。

2. 教学策略

教学模式：线上、线下混合式的理论实践一体化教学模式。

教学方法：运用启发式、分组式、讨论式、参与式等多种教学策略和方法。

教学手段：依托智慧职教、爱课程、超星、钉钉、学习通等教学平台和微信学习群、QQ学习群等，运用多媒体设备、教学软件、动画、专业机房、模型、挂图等教学资源和设备进行教学，动态记录学生的学习情况，教师可随时与学生互动，及时了解学生的整体和个体目标达成情况，为调整教学策略和个别辅导提供依据。

3. 教学过程

课前导学：教师推送学习资源，发布学习任务；学生以小组为单位研讨，完成任务；教师线上交流与答疑，了解学生自主学习情况，修改教学策略。

课中研学：围绕教学目标和教学重难点，针对课前自学环节的困惑和疑点，根据专业/学科课程特点和学生心理特征，精心设计教学流程，引导学生多动手实践，在做中学、学中做，在问题导向、合作探究、师生互动中习得知识、培养能力、提升素养。

课后践学：围绕教学目标，引导学生在课外活动中参与课程实践，拓展知识视野，践行文化价值，培育专业能力。课程实践活动原则上体现开放性（如工厂实践、社会调查等）和合作性（小组或团队合作）。

4. 课堂形态

适应“互联网+”信息化教学环境及学生学习特点，依托“智慧职教、爱课程、

超星、钉钉、学习通”等智慧教育云平台和校内外实习实训基地，充分运用数字化课程资源、模拟仿真软件、教学仪器设备等教学资源 and 云计算、大数据、人工智能等现代教育技术，建设“云端课堂、实体课堂、仿真课堂、实境课堂”，使智慧教育覆盖教学的全过程，以学定教，打造高效课堂，促进学生个性化发展。

（二）课程保障

1. 教学团队：具有本科及本科以上学历，中级及中级以上职称，具备 1 年以上或 5 年内有 6 个月以上的企业实践经历，从事教学工作 3 年以上，承担本课程教学工作 1 年以上。教师数量与教学班级（或学生比例）符合规定要求，教学团队的年龄、职称、职业资格等结构合理，有企业兼职教师参与。

2. 教学设施：专业实训室 1 间，配备 1 套教师多媒体教学系统、配套满足一个班级使用的模拟 4S 店，配备相应的设施设备。

3. 教学资源

（1）教材：从教育部和省教育厅指定的教材目录中选用近 3 年内出版的教材，优先使用国家规划教材、全国百强出版社教材、省级规划教材；鼓励开发校本教材，校企合作开发活页式、工作手册式新型教材。

推荐教材：“高等职业教育汽车类专业活页式新形态创新教材《汽车维修服务接待》 作者：罗海英、覃炳露 出版社：机械工业出版社，出版时间：2022 年 7 月。

（2）教学参考资料：根据课程教学的实际需要，配置与本课程相关的专业参考书，方便师生查询、借阅。

（3）数字化教学资源：建设和配备与本课程有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等教学资源，形成种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学的数字化教学资源库。

六、课程考核与评价

课程的考核评价采用过程性考核评价、终结性考核评价与实践性考核评价相结合的形式，过程性考核主要包括课前线上学习、课中出勤与课堂参与度以及课后作业任务完成度等；终结性考核包括期末理论考试、专业技能考核或作品考核；实践考核以“技能操作+过程记录+报告分析”为主，还包括学生在学完规定的学习任务后，参与职业技能竞赛、1+X 考证等，可以转化成学分。

表 3 课程考核评价形式一览表

考核评价形式		考核内容	比例%
过程性考核与评价	课前：线上讨论、课前测试、作品提交等	到课考勤、学习态度、安全意识、合作精神、敬业精神、团队意识、课堂参与、实训操作、知识掌握等	10
	课中：课堂出勤、课堂提问、实践实操、平时考核、小测验等		20
	课后：课后作业等		10
终结性考核与评价	理论考试	理论知识、职业规范等	30
	实践操作考核	专业技能、创新能力等	30

表 4 课程考核内容一览表

序号	教学内容	任务安排	知识点	技能点	考核占比(%)
1	模块一：接待服务流程认知	任务 1：岗位认知	1. 了解汽车售后服务相关概念 2. 理解汽车售后服务的相关知识 3. 掌握培养服务意识所需相关知识	1. 能阐述汽车售后服务范畴 2. 能够按照礼仪规范进行服务	10%
		任务 2：服务流程认知	1. 了解企业服务产品的种类 2. 了解汽车维修服务全流程 3. 了解服务顾问岗位职责 4. 掌握服务顾问技能要求 5. 了解服务顾问素质要求	1. 能讲解汽车售后接待全流程及服务过程 2. 能列举企业服务产品	
2	模块二：常规保养车辆服务接待	任务 1：客户预约	1. 掌握汽车常规保养预约服务的流程及标准话术 2. 熟悉预约系统的操作方法和预约信息记录规范 3. 理解保养客户预约需求分类	1. 能够通过客户来电完成客户的预约并进行再次确认 2. 能够完成预约信息的记录和登记 3. 能够应对预约服务的变更 4. 能够积极主动联系客户，邀请客户进行常规保养预约	30%

3		任务 2: 接车准备	1. 掌握客户到店前的接待准备要点 2. 掌握接车前车辆信息核对流程 3. 熟悉预检单填写规范及工具准备要求	1. 能快速调取客户历史保养记录并分析本次服务需求 2. 能做好接车前准备工作	
		任务 3: 迎宾预检	1. 掌握车辆保养客户到店后的接待流程 2. 熟悉车辆预检项目及注意事项 3. 了解车辆保养沟通中常见问题及应对策略	1. 能根据预检项目清单完成车辆初步检查并记录异常情况 2. 能提前准备工单、工具及工位，确保服务流程顺畅	
		任务 4: 维修派工	1. 掌握车间工位分配原则 2. 掌握保养车辆诊断的流程 3. 掌握保养进度监控方法	1. 能够完成环车检查并通过检查找出车辆的隐藏问题 2. 能够根据客户需求及车辆状况给出保养方案 3. 能够对保养项目合理估价估时并制作保养委托书 5. 能够监控保养进度 6. 熟练使用保养进度管理看板	
		任务 5: 交车结算	1. 掌握保养车辆终检和交车的流程和技巧 2. 掌握基础保养项目和客户权益知识 3. 了解终检的目的 4. 掌握终检项目内容	1. 能够完成保养车辆交付前的终检 2. 能够完成保养车辆交付	
		任务 6: 客户回访	1. 掌握保养后电话跟踪回访的流程和技巧 2. 掌握流失客户回访的流程和技巧	1. 能够完成保养后电话跟踪回访 2. 能够完成流失客户的电话回访	
	模块三： 维修车辆服务接待	任务 1: 客户预约	1. 掌握汽车维修预约服务的流程及标准话术 2. 熟悉预约系统的操作方法和预约信息记录规范 3. 理解维修客户预约需求分类及优先级处理原则	1. 能够通过客户来电完成客户的预约并进行再次确认 2. 能够完成预约信息的记录和登记 3. 能够应对预约服务的变更 4. 能够积极主动联系客户，邀请客户进行维修预约	40%
		任务 2: 接车准备	1. 掌握维修客户到店前的接待准备要点 2. 掌握接车前车辆信息核对流程 3. 熟悉预检单填写规范及工具准备要求	1. 能快速调取客户历史维修记录并分析本次服务需求 2. 能做好接车前准备工作	
		任务 3: 迎宾预检	1. 掌握车辆维修客户到店后的接待流程 2. 熟悉车辆预检项目及注意事项 3. 了解车辆维修沟通中常见问题及应对策略	1. 能礼貌接待客户，通过观察和询问准确判断服务需求。 2. 能规范操作预检设备，完成车辆基础检查并记录问题。 3. 能清晰解释预检结果，与客	

				户确认服务项目及费用。	
		任务 4: 维修派 工	1. 掌握车间工位分配原则 2. 掌握车辆诊断和维修委托的流程 3. 熟悉维修项目优先级划分标准 4. 掌握监控维修进度和处理新增项目的方法	1. 能够完成环车检查并通过检查找出车辆的隐藏问题 2. 能够通过问诊了解车辆的故障现象 3. 能够通过客户描述判断故障原因并提出解决方案 4. 能够对维修项目合理估价估时并制作维修委托书 5. 能够监控维修进度 6. 熟练使用维修进度管理看板 7. 完成维修过程中新增项目的处理	
		任务 5: 增项处 理	1. 掌握处理新增项目的处理方法和技巧 2. 了解汽车售后服务政策	能完成维修过程中新增项目的处理	
		任务 6: 交车结 算	1. 掌握维修车辆终检和交车的流程和技巧 2. 掌握基础维修项目和客户权益知识 3. 了解终检的目的 4. 掌握终检项目内容	1. 能够完成维修车辆交付前的终检 2. 能够完成维修车辆交付	
		任务 7: 客户回 访	1. 掌握维修后电话跟踪回访的流程和技巧 2. 掌握流失客户回访的流程和技巧	1. 能够完成维修后电话跟踪回访 2. 能够完成流失客户的电话回访	
		任务 8: 异议处 理	3. 了解客户的异议和投诉类型并掌握相应的处理原则和方法	1. 能够处理常见的客户异议 2. 能够处理常见的客户投诉并填写客户投诉跟踪处理表	
4	模块 四: 事故 车辆 服务 接待	任务 1: 事故车 辆接待	1. 掌握接待事故车辆的流程和方法 2. 熟悉事故车辆初步定损评估方法及注意事项 3. 了解事故处理相关法律法规	能够完成事故车辆的接待	20%
		任务 2: 事故车 辆代理 索赔	1. 了解 4S 店代理车辆维修索赔流程 2. 熟悉不同保险类型的赔付范围及免赔条款 3. 了解事故索赔所需材料清单	能够帮助客户完成事故车辆的代理索赔	
	合计				100%

七、课程进程与安排

表 5 课程进程安排一览表

序号	教学内容	计划课时		授课地点	执行周次
		理论课时	实践课时		
1	模块一：接待服务流程认知——任务 1：岗位认知	1	1	理实一体化教室	1
2	模块一：接待服务流程认知——任务 2：服务流程认知	1	1	理实一体化教室	1-2
3	模块二：常规保养车辆服务接待——任务 1：客户预约	1	1	理实一体化教室	2
4	模块二：常规保养车辆服务接待——任务 2：接车准备	1	1	理实一体化教室	3
5	模块二：常规保养车辆服务接待——任务 3：迎宾预检	1	1	理实一体化教室	3-4
6	模块二：常规保养车辆服务接待——任务 4：维修派工	1	1	理实一体化教室	4
7	模块二：常规保养车辆服务接待——任务 5：交车结算	1	1	理实一体化教室	5
8	模块二：常规保养车辆服务接待——任务 6：客户回访	1	1	理实一体化教室	5-6
9	模块三：维修车辆服务接待——任务 1：客户预约	1	1	理实一体化教室	6
10	模块三：维修车辆服务接待——任务 2：接车准备	1	1	理实一体化教室	7
11	模块三：维修车辆服务接待——任务 3：迎宾预检	2	2	理实一体化教室	7-8
12	模块三：维修车辆服务接待——任务 4：维修派工	2	2	理实一体化教室	9-10
13	模块三：维修车辆服务接待——任务 5：增项处理	2	2	理实一体化教室	10-11
14	模块三：维修车辆服务接待——任务 6：交车结算	1	1	理实一体化教室	11-12
15	模块三：维修车辆服务接待——任务 7：客户回访	1	1	理实一体化教室	12
16	模块三：维修车辆服务接待——任务 8：异议处理	2	2	理实一体化教室	13-14
17	模块四：事故车辆服务接待——任务 1：事故车辆接待	2	2	理实一体化教室	14-15
18	模块四：事故车辆服务接待——任务 2：事故车辆代理索赔	2	2	理实一体化教室	15-16
合计		24	24		