

第一届全国技工院校教师职业能力大赛教学设计

参赛项目类别	交通类		作品编码	
专业名称	汽车营销与服务			
课程名称	顾问式汽车销售	参赛作品题目	汽车产品卖点归纳与推介	
课 时	2 课时	教学对象	汽车营销与服务高技工一年级	

一、选题价值

（一）《顾问式汽车销售》课程体系架构图



（二）《顾问式汽车销售》在专业领域的定位与价值

- ❖ 汽车销售企业要想提升汽车销售流程满意度，最重要的是标准的展厅销售流程和专业的销售人才，其中专业的销售人才是企业的核心竞争力。《顾问式汽车销售》以培养企业急需的理论知识扎实、实践技能熟练以及具备综合职业能力的专业汽车销售人才为核心。
- ❖ 本课程旨在系统地学习顾问式汽车销售流程，学习内容与 4S 店汽车销售岗实际需求“零距离”对接，企业现实存在的工作任务即为学习任务。

（三）《汽车产品推介》学习情境的作用与价值

- ❖ 《汽车产品推介》是在汽车销售顾问已充分了解客户需求后展开的，是客户体验汽车产品性能最直接的一个环节，影响到能否顺利成交。
- ❖ 在汽车产品推介过程中，汽车销售顾问应考虑到客户的实际需求及所关心的问题，提供专业的讲解，从而为最后的成交打下基础。

（四）《汽车产品卖点归纳与推介》学习任务的作用与价值

- ❖ 《汽车产品卖点归纳与推介》是进行汽车产品推介的核心基础，未掌握汽车卖点的盲目推介对于汽车销售毫无意义。
- ❖ 只有把握了产品卖点及推介方法，并进行六方面的归纳，才能让汽车产品推介在汽车展厅销售过程中“事半功倍”，真正起到“承上”“启下”的作用。

（五）“工学一体”示意图



二、学情分析

完成了先修课程的学习

完成了《汽车文化》《汽车机械基础》《汽车营销基础》等专业基础课程的学习，对于汽车营销有了初步的认识。

参加了车展体验实习

参加了为期两周的五一车展体验实习，担任“销售助理”期间能够协助销售顾问进行汽车产品的销售。

进行了该课程部分内容的学习

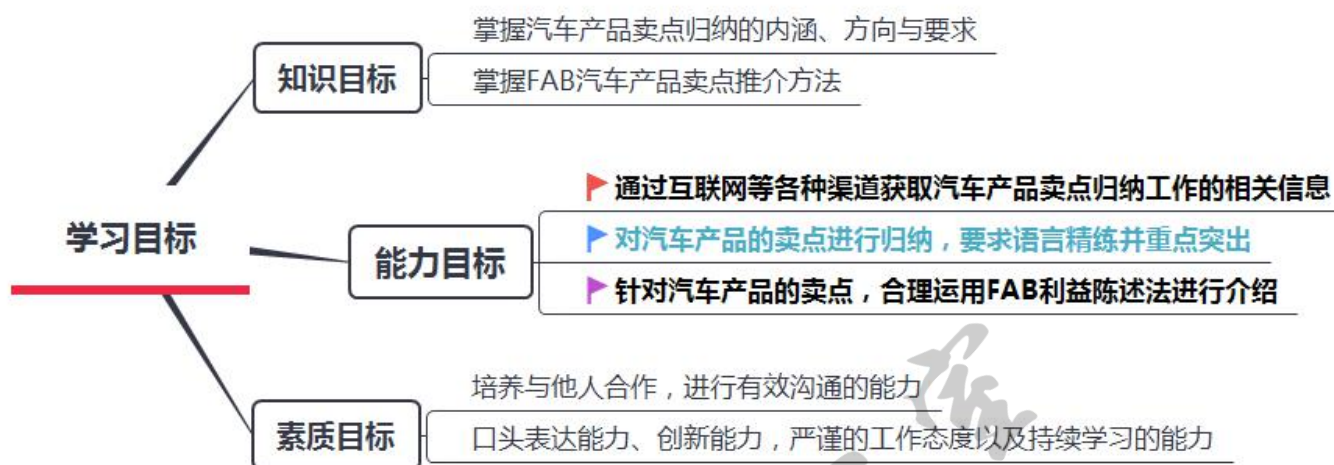
掌握了潜在客户开发、客户接待以及需求分析的方法，有了一定的汽车营销基础。

运用网络资源能力较高

运用网络资源的能力较高，时常活跃于蓝墨云班课学习平台。

对于汽车营销有了初步认识，但对于汽车销售的技巧和方法不明就里，乐于展现，却未能把握精髓。

三、学习目标



四、学习内容

任务1 汽车产品卖点归纳与推介

1 汽车产品卖点归纳

★ 卖点归纳需符合客户需求

卖点归纳的方向

卖点归纳的要求

★ FAB利益陈述法的具体含义


2 汽车产品卖点推介

FAB利益陈述法在汽车销售中的应用

FAB利益陈述法的注意事项

(一) 内容描述

1. 卖点归纳须符合客户需求	2. 卖点归纳的方向	3. 卖点归纳的要求
<ul style="list-style-type: none">❖ 汽车销售人员想要让自己的产品脱颖而出，完全吸引住客户，就必须紧扣需求，强调产品或者服务的独特卖点，让客户感觉这款车是最独特、最适合自己的；	<ul style="list-style-type: none">❖ 汽车产品的卖点归纳应该从造型与外观、动力与操控、舒适实用性、安全性、智能化与先进科技及性价比 6 个方向进行；	<ul style="list-style-type: none">❖ 汽车产品的卖点信息完整、准确、语言精练、重点突出；❖ 完成“汽车卖点归纳表”（后附）；

4. FAB 具体含义	5. FAB 在汽车销售中的应用	6. 应用 FAB 注意事项
<p>❖ 将归纳好的汽车卖点信息传递给客户，让客户感受汽车产品的魅力，激发客户的购买欲望。</p> 	<p>❖ 不是将全部特征加以说明，应有针对性地对客户关心的特征加以强调；</p> <p>❖ 描述利益要具体、准确，有感情色彩，充分调动客户的情感；</p> <p>❖ 将卖点落在客户需求上，重点阐述利益与价值；</p>	<p>❖ 要求销售顾问对汽车产品相关知识充分了解；</p> <p>❖ 根据客户需求，对客户关心的利益重点加以强调；</p> <p>❖ 适时赞美客户；</p> <p>❖ 语言简洁流畅，重点突出；</p>

(二) 教学重点

1. 重点内容	2. 确定理由	3. 突破方法
<p>❖ 按照工作岗位要求对汽车产品的卖点进行归纳。</p>	<p>卖点归纳易忽略客户需求，出现盲目性，语言不够精练，使得汽车产品推介效果不理想。</p>	<p>翻转课堂：组织学生在课前学习课程内容，查阅相关资料，完成卖点归纳。</p> <p>借助互联网：登陆蓝墨云班课，学习成功卖点推介案例，汲取归纳内涵。</p> <p>小组展示：组织以小组为单位完成，并在课堂上公开展示，互相学习，取长补短。</p>

(三) 教学难点

4. 难点内容	5. 确定理由	6. 突破方法
<p>❖ 针对汽车产品的卖点，合理运用 FAB 利益陈述法进行介绍。</p>	<p>即使掌握了汽车卖点，在汽车产品介绍过程中倾向于平铺直述，未能抓住客户的关注点，无法吸引客户。</p>	<p>信息化手段应用：教师引导，学生自主思考、决策，通过信息化手段破解如何在实际情境下运用 FAB 利益陈述法，并通过情景模拟巩固。</p> <p>第一组：登陆班课，反复观看微课资源与示范视频，总结运用方法；</p> <p>第二组：登陆汽车企业官网与百度等，查询合适的推介“话术”；</p> <p>第三组：在线连线从事汽车营销的“师兄”，从实践中获取表述方法。</p>

五、学习资源

(一) 硬件资源

1. 名称	2. 图片	3. 功能	4. 运用环节	5. 创新点
营销大厅		教学区： 组织教学，模拟真实职业场景，有利于开展教学活动。	组织集中教学环节 任务展示环节	“工学结合”一体化教学
多媒体		成果展示区： 任务展示及直观观看视频、图形、文字等信息	教学与任务展示环节 总结评价环节	电脑连接，直插直用式 触摸屏缩放控制
教学用车		视觉与触觉上感知汽车，便于进行产品推介	任务实施与展示环节	教学过程真车模拟，增强学生感知
教材与学习材料		教学内容的参考，作为电子教材、多媒体资料等纸质辅助教学资料	课前自主学习环节 课上知识归纳环节	书面材料更直观，翻阅更便捷 与电子化教材相得益彰
手机		课前自主登陆班课，学习课程内容，查阅相关资料 是课上实现教学信息化的重要媒介	课前自主学习环节 任务实施环节 总结评价环节	充分利用了现代化信息技术， 让课堂上令老师头疼的“玩具” 变身为有效的“学习工具”

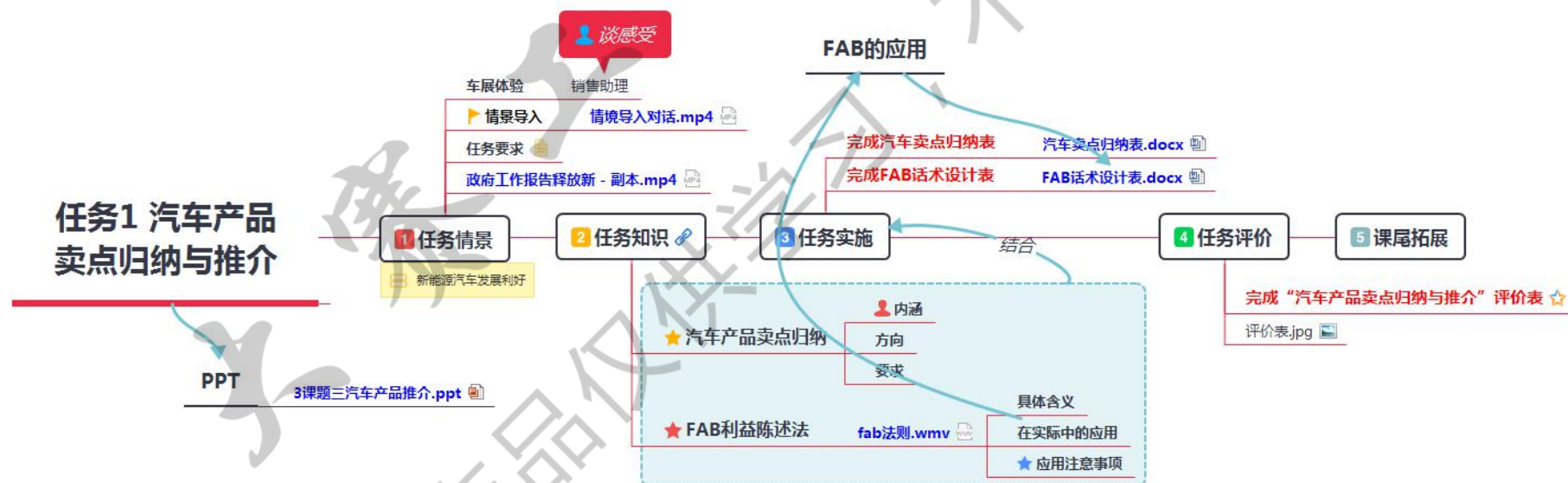
(二) 软件资源				
1. 名称	2. 图片	3. 功能	4. 运用环节	5. 创新点
微课视频		动态视频更直观展现课程重点内容，资源保存便于学生课前、课后学习，	课前自主学习环节 课上课程知识巩固环节	发挥“短小精悍”的特点，一次成型，学习效果“事半功倍”
蓝墨云班课 APP		学生课前资源学习与任务完成的平台，课上进行任务展示与教学评价平台	课前自主学习环节 课上任务展示环节 教学评价环节	把课堂有效延伸到课前与课后，实时的网络互动，更激发了学生的学习积极性
微信群		课下实现图片、文字、语音、视频等多样化的交流平台，实时沟通，确保时效性	课前自主学习环节 课后总结反思环节	把交流软件也化身为教学软件，让学习无时不能、无时不在
xmind 思维导图		清晰、直观展现课程内容与教师教学思路，便于学生逻辑思维能力的培养	课上教学环节	运用形式多样又便于上手的xmind，专为教学而生
多媒体课件		图、文、视频、音频多种教学资源的载体，融合所有教学资源并进行展现	课前自主学习环节 课上教学环节	作为载媒介质确保了移动学习
希沃授课助手		将手机资料实时转投到多媒体屏幕上，便于师生互动、学生与企业人员互动	课上教学环节	无线连接手机与多媒体电脑屏幕

六、教学设计思路

(一) 整体思路



(二) 具体思路



七、教学实施过程（针对本次课的教学过程）

（一）课前准备

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学方法/学习成果	信息化教学手段	设计意图
车展体验 (2周)	1. 认识汽车销售的内容、流程与方法; 2. 认识自身不足,确立未来学习目标。	【跟进企业】 与企业实时沟通,确保学生车展体验实习期间的安全; 【实时沟通】 获悉学生体验期间的状态,进行课堂教学反馈;	【参加培训】 参加企业组织的展前培训; 【参加车展】 遵守企业 5S 管理的同时,进行车展活动体验;	教学方法: 体验学习法 学习成果: 了解了实际汽车销售的工作内容与工作状态	微信: 沟通与交流	将课程内容与真实工作任务衔接,确保学习内容的针对性
	❖ 教学视频 <div>     </div>					

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学方法/学习成果	信息化教学手段	设计意图
自主探究 获取新知	1. 在教学平台学习汽车产品卖点归纳与推介的教学资源; 2. 完成课前学习任务, 完成对于知识的巩固与复习。	<p>【上传资料 下达任务】将产品推介资源上传到班课, 并下达课程任务;</p> <p>【指导帮助】通过微信群及班课互动等网络方式, 辅导学生完成课前任务;</p> <p>【任务评价】点评未按照要求提交的任务, 有必要的要求重做。</p>	<p>【获取资料 接受任务】登陆云班课, 观看微课程, 自主学习课程内容;</p> <p>【自主探究】互联网查资料, 选定车型, 归纳卖点, 撰写卖点归纳表;</p> <p>【提交任务】在云班课上提交选定车型的图片。</p>	<p>教学方法: 问题探究法、自主学习法</p> <p>学习成果: 大部分同学知道了卖点归纳与推介的内容, 少部分同学掌握了核心</p>	<p>微视频: 课程学习</p> <p>互联网: 资料查找</p> <p>蓝墨云班课 APP: 资料上传与互动</p> <p>微信: 沟通与交流, 视频上传</p>	1. 利用翻转课堂, 调动学生自主学习能力。 2. 微视频短小精悍, 激发学习兴趣, 提升学生参与度。 3. 培养学生自主探究、归纳总结、信息搜集等能力。
	<p>❖ 教学视频</p> <div><div><div>08.展车介绍 (6)</div><div><div>W</div><div>情境3 产品推介任务工单.doc</div><div>96.93 KB 2018-05-23 21:00:52 2 经验 42 人已查看</div></div><div><div>🔗</div><div>一汽-大众品牌官网&gt;车之道, 为大众</div><div>2018-05-16 21:43:52 2 经验 42 人已查看</div></div><div><div>📺</div><div>车辆介绍-全程笑.avi</div><div>34.64 MB 7 分钟 2018-05-16 21:36:38 2 经验 41 人已查看</div></div><div><div>📺</div><div>车辆介绍-优秀.avi</div><div>41.38 MB 9.2 分钟 2018-05-16 21:35:24 2 经验 41 人已查看</div></div><div><div>📺</div><div>展厅销售技巧-车型介绍.mp4</div><div>192.28 MB 4.3 分钟 2018-04-15 16:52:59 2 经验 44 人已查看</div></div></div><div><div>蓝墨云班课 - 搜狗搜索</div><div>96.93 KB 2018-05-23 21:00:52 2 经验 42 人已查看</div><div><div>情景模拟场景一</div><div></div><div>01:15 / 04:19</div></div><div><div>小组 2 (6)</div><div>车身侧面的C-开口, 三元尾灯 饰有宝石的圆形车头灯 垂直尾灯采用了特征化条矩形设计 阅读全文</div><div>3 个附件</div><div><div> 高 22324913811...</div><div> 高 22324917801...</div><div> 高 22324928738...</div></div></div></div></div>					

(二) 课上学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学方法/学习成果	信息化教学手段	设计意图
	<p>1) 车展体验期间，做销售助理的感受；</p> <p>2) 用微视频进行教学内容的情景导入；</p>	<p>【秩序组织】组织学生谈感想，尤其鼓励未参加车展的学生谈感想；</p> <p>【启发引导】播放情景导入动画，启发学生思考进行产品推介的重要性；</p>	<p>【积极响应】在课堂上踊跃表现，交流参加车展的感想；</p> <p>【深入思考】自己在车展上是否遇到情景导入中的情况，应该如何处理；</p>	<p>教学方法：问题探究法、问答法</p> <p>学习成果：加深了对于理论学习与实践结合重要性的认识。</p>	<p>微信：沟通交流</p> <p>希沃授课助手：手机屏幕投射</p> <p>动画视频：情景导入动画</p>	<p>情景导入，认识汽车产品推介在汽车销售过程中的重要性，成为优秀销售顾问必须要不断学习与提升。</p>
1. 任务情景 (8 分钟)	❖ 教学视频					
						

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学方法/学习成果	信息化教学手段	设计意图
2. 任务知识 (20 分钟)	1) 复习课前学习内容，巩固对于知识的掌握情况； 2) 强化对于知识内涵的把握；	【启发引导】 通过任务情景导入，启发学生回忆课前学习的主要课程内容； <ul style="list-style-type: none"> • 邀请 6 名学生对核心知识点进行交流并强调重难点； 播放说明 FAB 内涵的动画视频；	【积极参与】 在教师的引导下，积极思考，回忆课前学习内容，并踊跃发言与交流； 【深入思考】 汽车产品卖点归纳与 FAB 利益陈述法的核心要点；	教学方法： 交流法、讲授法 学习成果： 互动交流，锻炼表达能力的同时，回忆了课程内容	思维导图： 梳理课程任务的内容 微视频： 通过“猫吃鱼”的故事掌握 FAB 利益陈述法内涵	梳理课程内容，让学生建立学习内容内在逻辑关系，为把握核心打基础；
	❖ 教学视频					
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p>有“钱”能大吃一顿，就是利益</p> </div>					

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学方法/学习成果	信息化教学手段	设计意图
3. 任务实施 (45 分钟)	1) 选取车型尝试从 6 个方向进行卖点话术归纳; 2) 在具体情境中运用 FAB 法进行产品推介;	<p>【下达任务】组织学生以小组为单位进行课前车型卖点展示;</p> <p>【指导分工】按照“组间同质 组内异质”原则指导各小组学生互帮互助, 锻炼团队协作能力;</p> <p>【疑难解答】对于任务实施过程中学生理解困难的方面进行解答;</p>	<p>【接受任务】以小组为单位展示课前任务完成情况;</p> <p>【任务展示】分组展示班课提交的课前任务与课上任务;</p> <p>【讨论分工】小组讨论如何运用 FAB 法对新能源汽车秦进行卖点推介, 并尝试用各种办法解决困难;</p>	<p>教学方法: 小组合作法、小组探究法、角色扮演法</p> <p>学习成果: 各小组基本掌握卖点归纳的要点及如何应用 FAB 利益陈述法</p>	<p>多媒体演示: “图文结合”展示</p> <p>互联网: 各小组自主探究实际应用 FAB 法时的突破方法</p>	1) 训练学生基于工作岗位的卖点归纳与推介的实际应用能力; 2) 锻炼小组协作意识与语言表达能力;
	❖ 教学视频					



归纳方向	涉及的配置点	卖点归纳
造型与外观	整体造型	
	车身颜色	
	前大灯	
	进气格栅	
	腰线	
	尾灯设计	
内饰设计		



客户关注点	涉及的配置点 (F)	卖点归纳 (A)	客户利益 (B)



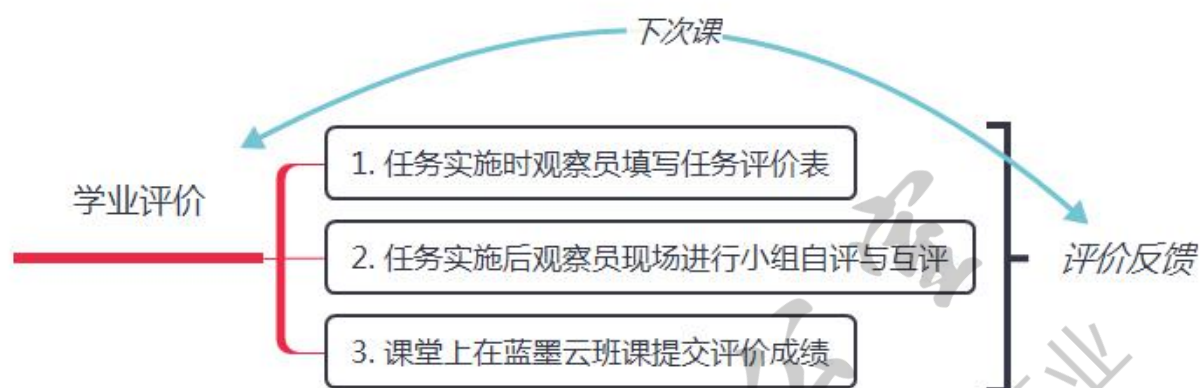
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学方法/学习成果	信息化教学手段	设计意图
4. 任务评价 (13 分钟)	评价任务实施环节各组组长表现优劣的方面。	<p>【组织引导】组织引导各小组“观察员”辩证地以第三视角分析本组与他组表现；</p> <p>组织各位同学在班课上完成小组自评与互评；</p> <p>在班课上对学生进行评价。</p>	<p>【小组自评 组间互评】</p> <p>以“观察员”为代表，就任务评价表（后附），对比反思并评述自身值得学习的方面及有待改进的方面；</p> <p>每位同学在班课上进行小组自评与互评。</p>	<p>教学方法：小组讨论法</p> <p>学习成果：了解到自身不足，为以后更优异的表现奠定基础。</p>	<p>蓝墨云班课：完成任务实施时的个小组的自评与互评。</p>	<p>通过评价反思，思考自身在任务实施过程中有待完善的地方，为日后提升打基础。</p>
	<p>❖ 教学视频</p> <div>     </div>					

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学方法/学习成果	信息化教学手段	设计意图
5. 课尾拓展 (4min)	拓展学习汽车产品卖点推介的 NFAB 法和 FABI 法	【组织引导】总结、回味课程内容，引导学生完成课后拓展任务	【积极响应】按照教师要求，通过查询学习资料，升华课堂内容，提升认识	教学方法：自主学习法 学习成果：学会灵活有效地运用汽车产品推介方法	互联网： 查阅资料 多媒体课件： 课程内容拓展巩固	对于课程重点内容的升华
	<div>❖ 教学视频</div> <div></div>					
(三) 课后反思						
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学方法/学习成果	信息化教学手段	设计意图
总结反思	巩固本节课程内容，反思提升	反思课堂教学过程中有待继续完善的内容与环节	加强对于课堂重点知识的理解与掌握，对于必要知识的做到“迁移”再“应用”	教学方法：自主学习法 学习成果：在任务实施效果的基础上能够结合实际场景进行卖点推介	互联网： 查阅资料 蓝墨云班课： 完成课后任务	教师主总结提升，学生主拓展应用

八、学业评价

(一) 评价标准：100%总评成绩=自评分×10%+互评平均分×30%+教师评分×60%

本次课的评价考核方式以学习目标为导向，围绕学习过程设计评价要点，依据企业评价标准，采用综合性评价方式。教学评价“三步走”，具体如下图所示。



采用小组自评、小组互评与教师评价相结合的方式，评价结果计入课程经验值，作为期末学习成绩评定的依据。

本次作业分值 100 分，每种评分方式均按满分 100 分计算。

老师评分

- 正确理解任务要求，资料收集丰富，信息量大
- 各方面的汽车配置卖点归纳准确，语言精练，条例清晰
- 准确使用FAB利益陈述法进行造型与外观的卖点推介
- 准确使用FAB利益陈述法进行动力与操控的卖点推介
- 准确使用FAB利益陈述法进行舒适实用性的卖点推介
- 准确使用FAB利益陈述法进行安全性的卖点推介
- 准确使用FAB利益陈述法进行性价比的卖点推介
- 准确使用FAB利益陈述法进行智能化的卖点推介
- 能够灵活运用计划内容进行演练
- 仪态自然、大方；语言清晰，语速、语音、语调适中

权重 60%

- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%

组间互评

- 正确理解任务要求，资料收集丰富，信息量大
- 各方面的汽车配置卖点归纳准确，语言精练，条例清晰
- 准确使用FAB利益陈述法进行造型与外观的卖点推介
- 准确使用FAB利益陈述法进行动力与操控的卖点推介
- 准确使用FAB利益陈述法进行舒适实用性的卖点推介
- 准确使用FAB利益陈述法进行安全性的卖点推介
- 准确使用FAB利益陈述法进行性价比的卖点推介
- 准确使用FAB利益陈述法进行智能化的卖点推介
- 能够灵活运用计划内容进行演练
- 仪态自然、大方；语言清晰，语速、语音、语调适中

权重 30%

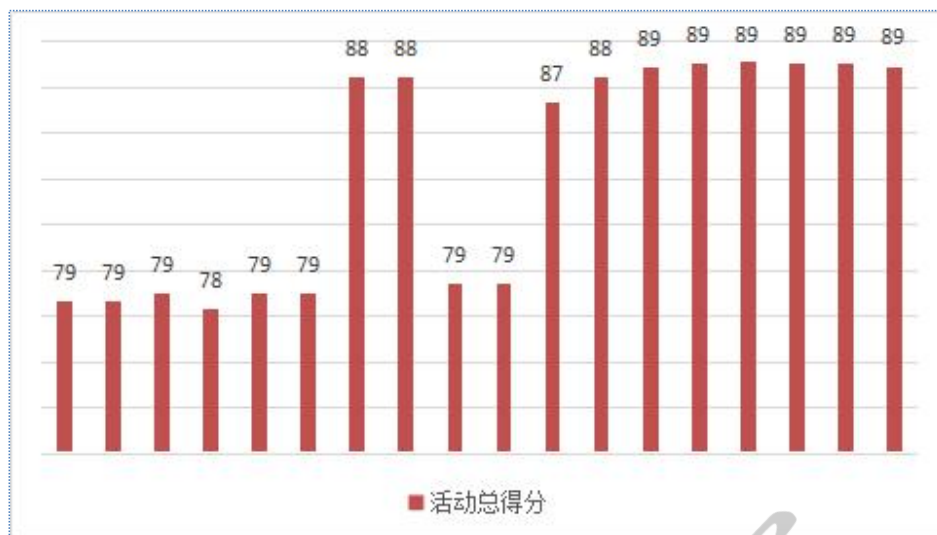
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%

组内互评

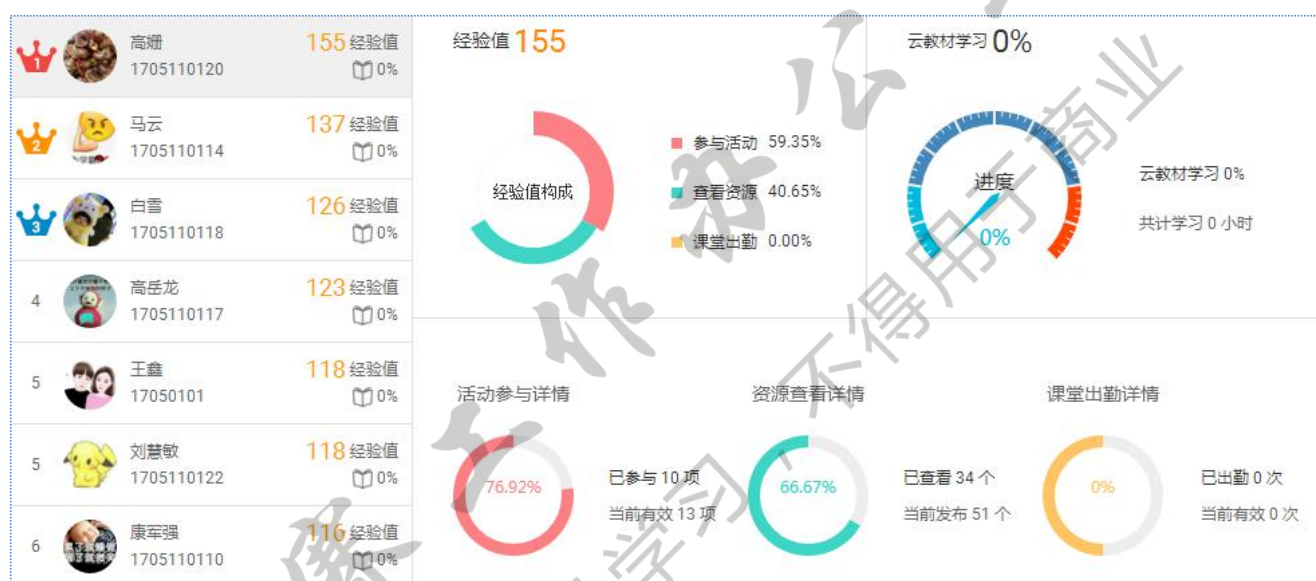
- 正确理解任务要求，资料收集丰富，信息量大
- 各方面的汽车配置卖点归纳准确，语言精练，条例清晰
- 准确使用FAB利益陈述法进行造型与外观的卖点推介

权重 10%

- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%
- 10 分 | 占作业分值 10%



本次课后学生的活动总得分情况

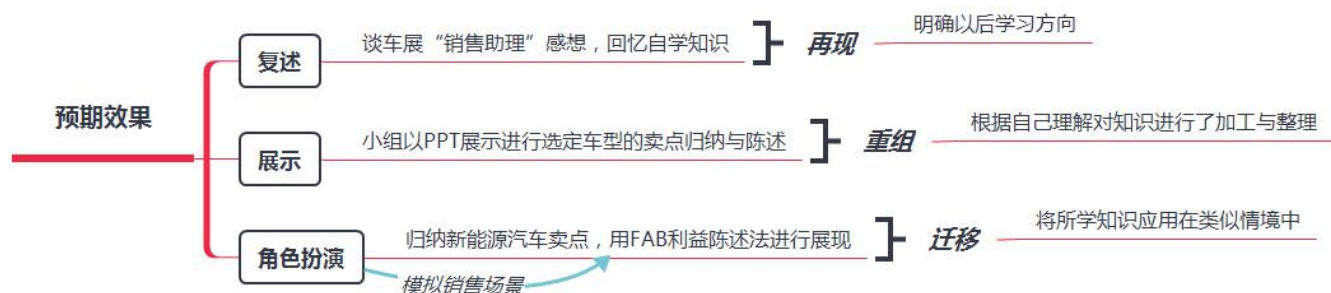


班级学生目前积累的经验值情况



部分学生经验值构成情况，总结出该生在讨论答疑环节表现薄弱，需重点提升。

(二) 预期效果



1. 课堂教学环节，学生谈参加车展的感想、“复述”课前自学知识，明确了以后学习方向，实现了“再现”层的学习目标；
2. 学生通过以小组为单位展现课前任务完成情况，讲述过程中融合已学知识，根据自己的理解对汽车产品的卖点进行的归纳与陈述，对知识进行了加工与整理，实现了“重组”层的学习目标；
3. 在任务实施环节，让学生通过“角色扮演”，模拟销售场景，进行新能源汽车的卖点归纳与 FAB 利益陈述法的应用，在类似情境中实现了“迁移”层的学习目标。

九、教学反思

(一) 优点：“工学结合”一体化教学贯穿始终

1. **多样化课堂教学展现：**学生不熟悉课程任务，用微信群解答疑惑；学生不理解什么是 FAB，用“猫吃鱼”的视频类比展现；学生对于课程内容认识不到位，进行内容讨论，以学生视角解决疑难；用情景模拟的方式，将汽车销售真实工作岗位进行模拟展现，为以后就业熟悉工作状态打下基础。课堂教学的展现方式多样化，便于学生深入理解课程内容，最终完成课程任务与考核。
2. **学习任务来源于实际工作岗位：**从教材选用到任务确定，均来源于真实汽车销售过程；真正做到“工作内容”与“教学内容”相结合，补齐学校教学理论、理想、脱离实际的短板问题。
3. **企业评价标准：**学生在车展见习期间，企业有专职人员负责学生的一切事务，并对学生的表现进行了监控、反馈与评价。以实际 4S 店管理标准对学生表现进行评价，促进学生不断进取，保障了教学的严谨性与真实性。

(二) 不足：个体差异表征明显

1. 个别基础表达能力薄弱的学生，在课堂教学过程中处于被动状态，难以融入课堂，也有学生出现“心有余而力不足”的现象；
2. 学生的任务单填写不够细致。

(三) 措施：调动“组间互助”

教师积极引导，多关注能力薄弱的学生，在以后的课堂中再尽力调动“组间互助”，让能力强的学生指导能力弱的学生去完成任务，一方面提高了能力弱的学生的表达能力，另一方面也巩固了能力强的学生的指导能力。

汽车产品卖点归纳与推介

工 作 页

一、任务情景

1. 情景描述

经过前期的接待，客户张斌夫妇与王平已经非常熟悉了，某日，张先生又一次来到店里，这一次他的目标非常明确，就是想向王平咨询某款车型的一些配置问题。

客户：“王平，你好。我看到你们这款车的资料中写道，车辆配备了夜视辅助系统，你能帮我介绍一下这个系统吗？”

王平：“应该就是在夜间开车时使用的一个系统吧。”

客户：“有什么功能呢？”

王平：“这个嘛……我是新来的……还不太熟悉，您稍等一下，我请另外一位销售顾问来向您解释。”

客户：“这样啊，你先等一下，我还想问问这款车的音响系统怎么样。”

王平：“音响系统效果很好。”

客户：“配的是什么音响啊？”

王平：“不好意思，我也不太清楚，我还是去请另外一位销售顾问过来吧……”



2. 任务要求

(1) 请以小组合作方式，收集资料，完成下面的“汽车卖点归纳表”，形成小组意见后，统一提交在蓝墨云班课的课程任务里。（车型不限）

(2) 请与组内搭档合作，轮流以销售顾问的身份，根据“汽车卖点归纳表”的相关内容运用 FAB 话术向客户介绍汽车产品。

二、任务实施

步骤 1 拟定任务实施计划

在正式实施“汽车产品卖点归纳与推介”工作任务之前，按照“任务知识”进行工作步骤要点的梳理并完成卖点归纳表（后附）。

步骤 2 按计划进行演练

拟定任务实施计划后，小组成员可以在组内寻找搭档，进行“汽车产品卖点归纳与推介”工作任务演练。

步骤 3 在任务演练基础上，现场设计 FAB 话术设计表

根据国家政策号召，设计新能源汽车比亚迪秦的 FAB 话术。小组内讨论，现场完成 FAB 话术设计表（后附）。

步骤 4 进行 FAB 话术设计的情景模拟

按照话术内容进行角色扮演与情景模拟，观察员填写观察评价表（后附）。

表 1 汽车卖点归纳表

归纳方向	涉及的配置点	卖点归纳
造型与外观	整体造型	
	车身颜色	
	前照灯	
	进气格栅	
	腰线	
	尾灯设计	
	内饰设计	
动力与操控	发动机	
	变速器	
	悬架	
舒适实用性	车内空间	
	音响系统	
	空调系统	
	座椅	
	行李箱空间	
安全性	安全气囊	
	车身结构	
	ABS + EBD	
	ESP	
	BA	
智能化与先进科技	安全碰撞测试	
	智能化泊车系统	
	互联网科技系统	
性价比	超值性表现	

表 2 “汽车产品卖点归纳与推介”要点梳理及话术设计表

客户关注点	涉及的配置点（F）	卖点归纳（A）	客户利益（B）

表 3 销售顾问“汽车产品卖点归纳与推介”工作过程观察评价表

任务	观察及评价项目	观察记录		评分			
		是	否	评价分值	自评分 (10%)	互评分 (30%)	教师评分 (60%)
汽车产品 卖点归纳 与推介	正确理解任务要求，资料收集丰富，信息量大			10 分			
	各方面的汽车配置卖点归纳准确，语言精练，条例清晰			10 分			
	准确使用 FAB 利益陈述法进行造型与外观的卖点推介			10 分			
	准确使用 FAB 利益陈述法进行动力与操控的卖点推介			10 分			
	准确使用 FAB 利益陈述法进舒适实用性的卖点推介			10 分			
	准确使用 FAB 利益陈述法进安全性的卖点推介			10 分			
	准确使用 FAB 利益陈述法进性价比的卖点推介			10 分			
	准确使用 FAB 利益陈述法进智能化的卖点推介			10 分			
职业素养	能够灵活运用计划内容进行演练			10 分			
	仪态自然、大方；语言清晰，语速、语音、语调适中			10 分			
小计							
总评分（自评分×10%+互评平均分×30%+教师评分×60%）							

五一车展临时工作人员

评价总结

根据此次车展人员规划，需临时工作人员 20 人。4 月末我司内训师李洋，培训工商学校学生 20 人作为此次车展临时工作人员，培训共一周，主要包含：公司企业文化、品牌文化、安全知识、昂科威、昂科拉、君威、君越等车型产品卖点；参观部门办公室、展厅、维修车间，销售话术技巧，车展快速分别客户等技巧培训。车展期间上岗 16 人，综合五一车展期间每位临时工作人员表现评价如下（满分 100 分）：

一、王鑫：93 分

该学生遵守我单位工作期间要求，能与单位同事、同学和睦相处，交流融洽，善于取长补短，虚心好学，注重团队合作。综合素质较好，业务能力一般，政治表现良好，法纪观念充实，服从安排听指挥，车展期间偶有脱岗、聚众聊天现象。缺乏韧性，耐心，做事有些浮躁。

二、冯子岳：93 分

该学生性格开朗，思维敏捷，适应能力较强，乐于助人，热爱集体，诚实守信，业务能力一般。车展期间偶有脱岗、聚众聊天现象。不够细心，缺乏韧性，耐心，做事有些浮躁。

三、陈继宁：93 分

该生良好的个人形象和素养，专业技能或业务水平一般，工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，乐于助人，与同事相处融洽，车展期间偶有脱岗、聚众聊天现象。

四、赵旭：96 分

该学生上进心强，短短实习工作期间，能够做到爱岗敬业，积极主动搜寻客户，服务意识较强，受客户、销售员好评，能带动其它同学积极工作。

五、欧阳酌纬：92 分

该学生车展第一天表现积极主动，业务能力较强，后几天表现不尽人意，语言表达能力较弱，谈判技巧欠缺，销售能力较弱，车展期间偶有脱岗、发呆等现象。

六、高姗：90 分

该学生脑子灵活，综合素质一般，不完全听从公司安排，与同学之间偶有抢单现象，不够积极主动，有脱岗、聚众聊天、打闹等现象，缺乏勤奋好学、吃苦精神。

七、马永昌：94 分

该学生勤奋好学，踏实肯干，工作积极主动。表现整体不错，但缺乏灵活变通能力。

八、高岳龙：93 分

该学生积极主动，态度端正，业务能力及专业知识一般，沟通表达能力欠缺。

九、王嘉聪：96 分

该学生活泼开朗，工作期间认真负责，积极主动，踏实肯干，有很强的适应能力，能够利用所学知识迅速投入到实际工作中。能独立处理车展客户问题，业务知识较强，表现较为突出，获得销售员及我司同事肯定。

十、陶佳华：94 分

该学生工作期间认真负责，工作积极主动，踏实肯干，勤奋好学，待人诚恳。

十一、张悦：94 分

该学生活泼开朗，工作期间积极主动，专业知识扎实，适应能力较强，基本能独立处理客户提出的问题。

十二、马兰：92 分

该学生性格沉稳，工作期间踏实肯干，沟通能力欠缺，抓不住重点。

十三、刘慧敏：90 分

该学生性格沉稳，工作期间学习认真，尊敬师长，待人诚恳。缺乏沟通表达能力。偶有脱岗、聚众聊天现象

十四、杨红丽：90 分

该学生不爱说话，喜欢与刘慧敏凑一起，专业知识欠缺，缺乏自信，销售能力欠缺。偶有脱岗、聚众聊天现象。

十五、田燕：93 分

该学生勤奋务实，善于学习，工作期间积极主动。表现中规中矩，没有发现特别突出的地方。

十六、罗娟：93 分

该学生性格开朗，工作期间认真踏实，肯吃苦，业务能力一般，沟通能力较好。

该批学生整体表现较好，工作期间积极主动，肯吃苦，专业知识扎实，望多参与实践活动，提高个人综合能力。也希望我司今后与学校直接对接合作，通过多方培训、实践活动提高学生业务知识能力！

感谢贵校的积极配合，希望下次合作愉快！