

第一届全国技工院校教师职业能力大赛

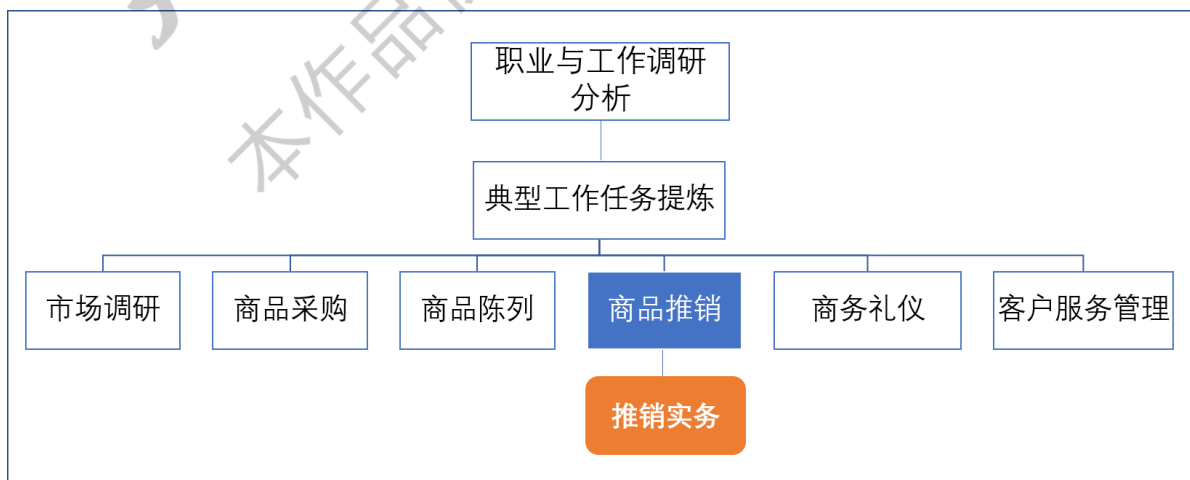
教学设计

参赛项目类别	财经商贸类		作品编码	
专业名称	市场营销			
课程名称	推销实务	参赛作品题目	用 FABE 法介绍产品	
课 时	2 课时	教学对象	2017 级市场营销专业 中级工一年级学生	

一、选题价值

(一)课程来源

随着社会经济的发展，用人单位对市场营销专业人员的能力提出了更高的要求。为适应这一变化，培养更适合企业需求的营销人才，我校组织行业专家、企业专家、课程开发专家及骨干教师，根据《国家职业技能标准》和《全国技工院校专业目录》，结合《一体化课程开发技术规程》，对市场营销专业的职业与工作开展调研分析，进行二次开发，提炼出该专业“商品推销”等典型工作任务，并在实践专家和课程专家指导下将“商品推销”这一典型工作任务转化为《推销实务》课程。（见图 1）



（图 1 课程开发流程图）

结合该课程需要，我校选用了中国劳动社会保障出版社出版的教材《推销实务》。这门课程包括推销准备、接近客户、介绍产品、报价议价、处理异议、达成交易、售后跟踪等 7 个学习任务，培养学生对商品推销各个环节的认知，掌握推销技能，具备从事推销工作的综合能力，本课程对市场营销专业人才培养目标的实现起到重要的作用。

（二）任务价值

用 FABE 法介绍产品是《推销实务》“介绍产品”这一学习任务中的微任务，来源于企业销售员岗位的真实工作任务，重点培养学生利用推销技巧向客户推销产品的专业能力，同时培养学生与人沟通、团队协作及抗挫折能力。该任务具有以下特点：

1. 承上启下，由浅入深

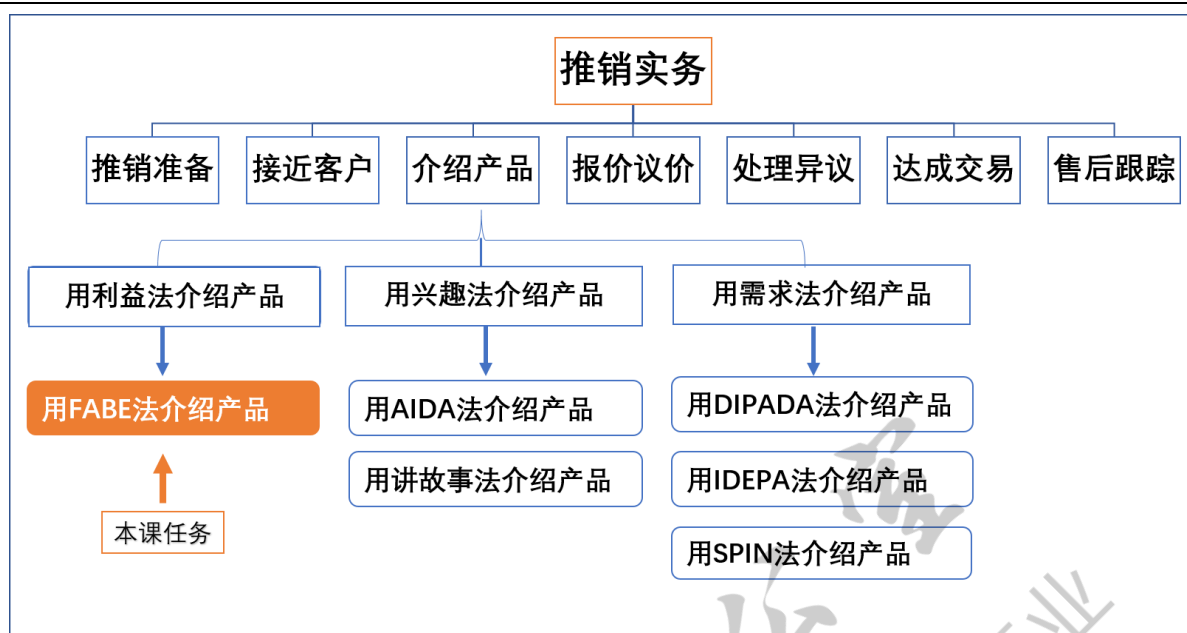
用 FABE 法介绍产品是推销中的关键环节，操作性强、覆盖基础知识性广，是营销人员入门的必修课，也是最基础的技能。由浅入深，符合学生认知规律，为后续学习“用兴趣法介绍产品”等课程内容奠定基础，增强信心。

2. 典型实用，运用广泛

FABE 法是销售员岗位工作中最典型、最常用且运用范围最广的产品介绍方法。它通过介绍产品特征 (F)、指明产品优点 (A)、突出客户利益 (B)、举出相关证据 (E) 这 4 个关键环节，极为巧妙地处理好客户关心的问题，从而顺利地实现产品的销售。

3. 逻辑清晰，独立完整

用 FABE 法介绍产品是源于企业销售员岗位工作中相对独立的微任务，必须按照 FABE 法的应用步骤完成对产品的介绍才能更好地满足客户利益需求，达成销售目标，这是用利益法介绍产品的完整步骤。（见图 2）



（图 2 微任务定位示意图）

二、学习目标

（一）学情分析

本任务学习对象是 2017 级市场营销专业中级工一年级学生，具有以下特点：



（二）学习目标

基于学情分析、专业培养目标及课程要求，确定以下学习目标：

学习目标相关联，能力培养有递进。



培养学生自主
获取新知识的意识

前置目标

通过UMU平台观看
原创微视频等资料，
能自主获取FABE法
的知识点

培养学生运用FABE法
向客户推销产品的能力
及团队合作意识

课中目标

- 1.通过预习，能陈述FABE法的含义
- 2.通过案例分析，能理清FABE法的应用步骤
- 3.通过小组讨论，能合作制定介绍产品的方案
- 4.通过团队合作，角色扮演，能运用FABE法向顾客介绍汽车外观和日常生活用品

培养学生专业能力及
沟通能力和抗挫折能力

课后目标

能运用FABE法成功
推销一件产品

三、学习内容

（一）学习内容分析

1. 知识点



2. 技能点

课前：网络学习、资料查询、提炼知识点。

课中：陈述含义、分析案例、制定方案、用 FABE 法介绍产品、拍摄视频。

课后：寻找客户、用 FABE 法介绍产品。

（二）学习重点分析

学习重点	理清 FABE 法的应用步骤
确定依据	理清 FABE 法的应用步骤是开展产品介绍任务的基础，根据本课知识点和技能点，结合学生预习情况，确定学习重点。
解决策略	1. 课前，学生通过 UMU 平台观看原创微视频、企业真实的产品介绍视频片段等，完成预习测试，提出学习疑问，获取 FABE 含义的知识点； 2. 课中，学生通过案例分析、互动抢答、口诀记忆，理清应用步骤。



（三）学习难点分析

学习难点	运用 FABE 法介绍产品
确定依据	学生缺乏运用 FABE 法对不同类型产品进行介绍的技巧；根据本课技能目标，结合学生预习提出的疑问，确定学习难点。
解决策略	1. 学生抽取平行任务卡，通过合作讨论，明确分工，确定介绍产品方案； 2. 学生通过团队合作，角色扮演，进行任务实施； 3. 小组交互学习，通过思维导图法分享经验，巩固提升。

（四）学习任务分析

本任务根据专业能力培养目标，结合市场营销专业销售员工作岗位要求，为培养学生用 FABE 法介绍产品的能力，设计了两个类型不同、难度相当的平行任务，目的是让学生通过相互借鉴与相互参考的方式，准确提炼出不同商品的特征（F）、优点（A）、利益（B）和证据（E），以便更好地向顾客介绍产品，实现销售目标。平行任务的设计，还能使学生在有限的

时间内学会用 FABE 法介绍 2 种不同类型的产品，达成学习目标。

任务名称	工作任务一	工作任务二
	 <p>介绍汽车外观</p>	 <p>介绍生活用品</p>
任务描述	年轻的黄先生到 4S 店看车，他想买一辆时尚的车，请你运用 FABE 法向他介绍汽车外观。	丽丽同学过敏了，到超市来想买一瓶温和的洗面奶，请你运用 FABE 法向她介绍一款洗面奶。
任务要求	根据顾客的需求，确定产品介绍方案，填写 FABE 法销售模板卡，用 FABE 法为顾客介绍汽车外观。	根据顾客的需求，确定产品介绍方案，填写 FABE 法销售模板卡，用 FABE 法为顾客介绍洗面奶。
任务分工	<p>角色 1-销售员：要准确运用 FABE 法为顾客介绍汽车外观。</p> <p>角色 2-顾客：提出购买需求，听取销售员介绍产品。</p> <p>角色 3-记录员：负责观察及拍摄介绍产品视频并上传至 UMU 平台。</p> <p>角色 4-安全监督员：负责安全监督及协助拍摄工作。</p> <p>角色 5-汇报员：负责组织协调及总结分享。</p>	<p>角色 1-销售员：要准确运用 FABE 法为顾客介绍洗面奶。</p> <p>角色 2-顾客：提出购买需求，听取销售员介绍产品。</p> <p>角色 3-记录员：负责观察及拍摄介绍产品视频并上传至 UMU 平台。</p> <p>角色 4-安全监督员：负责安全监督及协助拍摄工作。</p> <p>角色 5-汇报员：负责组织协调及总结分享。</p>

四、教学策略

本任务以真实的岗位工作出发设计情境，开展“线上+线下”混合式教学，运用信息化技术与手段实现课前预习，课中学习，课后拓展，使学生由“被动学习”转为“主动学习”。以两个类型不同、难度相当的平行任务为驱动，采用头脑风暴法、任务驱动法、卡片展示法、角色扮演法等教学方法，利用 UMU 学习平台、手机、交互式一体机、彩色卡片、白板、工作页等多样化的教学手段激发学生学习兴趣，辅助学习，使学生在自主学习、合作探究中实现“做中学，做中教”，达成学习目标，提高综合职业能力。



五、学习资源

(一)资源列表

类别	资源名称	图片	功能
硬件资源	智创体验中心		教学区-资讯区 用于集中教学，学生获取资讯、查阅资料、开展分组学习讨论、互动交流等，实现生生互动、师生互动、企业专家与学生互动。
	汽车 4S 店销售展厅		工作区 让学生在工作任务环境中实践，能够让学生体验职业角色和工作环境，建立一定的职业认同感。
	超市实训室		
	交互式一体机		可实现资料查询，小组讨论，资源分享等，实现人机互动。
	白板、彩色卡片、彩色笔等		用于学生展示，交互点评。

软件资源	手机		可实现学生预习、查阅资料、线上评价等，是线上+线下混合式教学的重要载体。
	急救箱		预防实践活动中出现突发受伤情况时，可以及时处理伤口。
	教材《推销实务》		为教学开展提供重要参考。
	PPT 课件		用于辅助教学。
	原创教学微视频、企业产品介绍视频片段		激发学生学习兴趣，帮助学生获取 FABE 法含义的知识点内容，为课中完成任务提供知识参考。

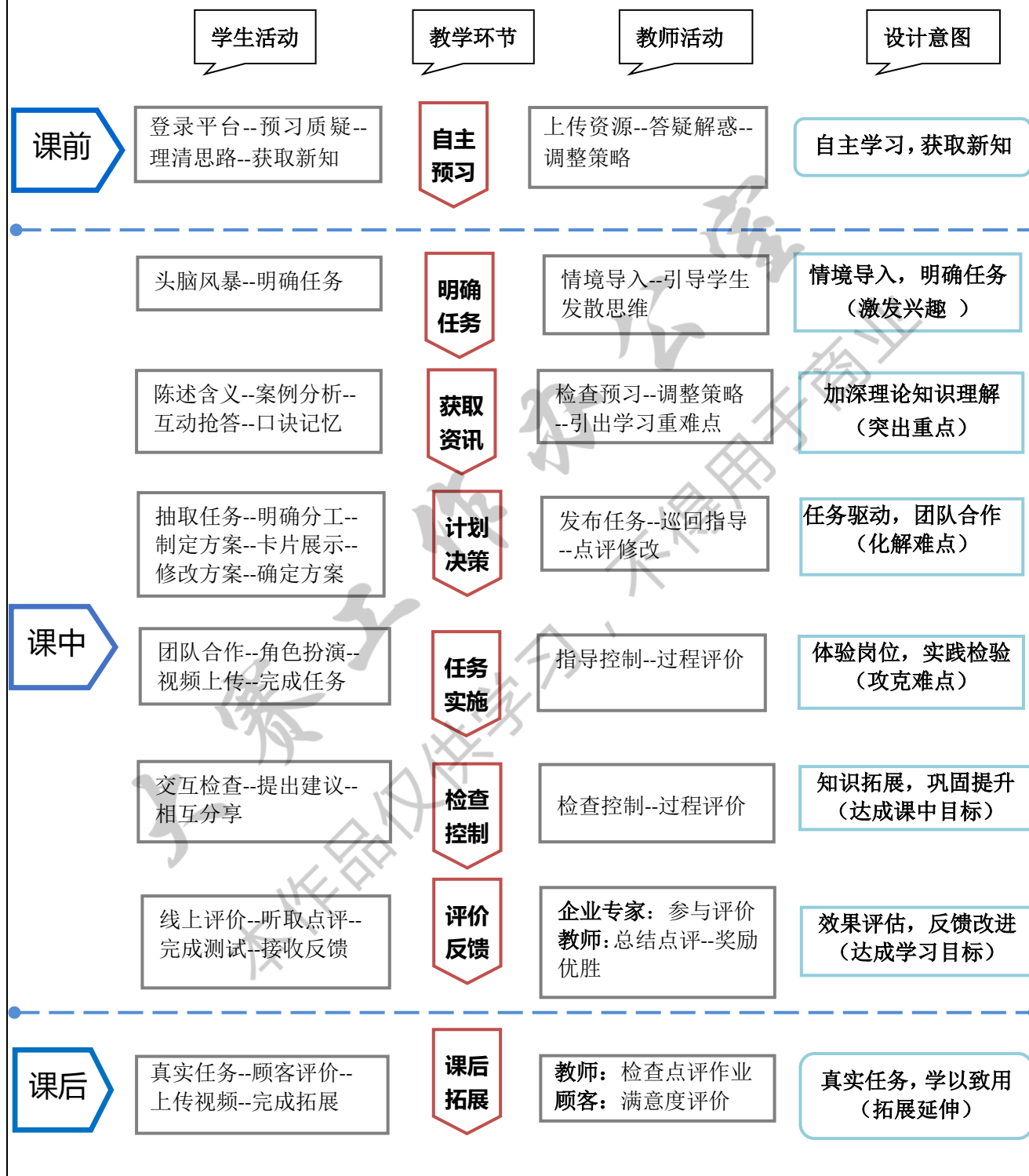
UMU 学习平台		用于开展线上学习互动、测试、作业及评价，为混合式教学开展提供条件。																																								
手机 QQ		用于邀请专家在线点评学生作品，让学生及时得到反馈，与企业标准接轨。																																								
问卷星		用于邀请顾客对推销员进行点评，让学生了解顾客需求及意见。																																								
其他材料（工作页、模板卡、评价表等）	<p>教师评学表</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">评价要素</th> <th colspan="3">过程性评价</th> <th colspan="2">终结性评价</th> <th rowspan="2">总评</th> </tr> <tr> <th>回答问题情况</th> <th>课堂学习参与度</th> <th>小组合作情况</th> <th>FAIR 法运用情况</th> <th>课堂测试</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>学生姓名</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>备注：采用星级评价方式（非常好-获得5颗星、很好-获得4颗星、及格-获得3颗星、还需继续努力-获得2颗星以下，总评=所有项目相加星数/3）。</p>	评价要素	过程性评价			终结性评价		总评	回答问题情况	课堂学习参与度	小组合作情况	FAIR 法运用情况	课堂测试	学生姓名																												用于辅助教学。
评价要素	过程性评价			终结性评价		总评																																				
	回答问题情况	课堂学习参与度	小组合作情况	FAIR 法运用情况	课堂测试																																					
学生姓名																																										

(二) 学习区域平面图



六、教学实施过程


教学流程图

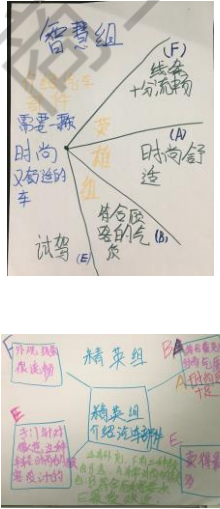



教学环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图
课前学习					
课前准备	<p>学生通过 UMU 平台进入线上课程完成预习：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 观看原创微视频《猫先生和鱼的故事》和真实企业产品介绍视频片段，找出 F、A、B、E 对应的含义； 2. 完成预习测试； 3. 提出疑问； 4. 理清学习思路，获取新知识。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过班级 QQ 群布置学生完成预习任务； 2. 根据学生预习情况调整教学策略。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用 UMU 平台布置预习任务； 2. 用原创微视频讲解 FABE 含义； 3. 用真实企业产品介绍视频片段初步激发学生介绍产品的兴趣； 4. 用预习测试题检查预习情况。 	任务驱动法	培养学生自主学习能力，获取新知识意识。

课中学习					
环节一 明确任务 5 分钟	1. 观看视频片段： ①年轻的黄先生到 4S 店看车，他想买一辆时尚的车，你怎么向他介绍产品？ ②丽丽同学过敏了，到超市来想买一瓶温和的洗面奶，你怎么向她介绍产品？ 2. 发散思维，积极发言； 3. 被抽查的学生口头陈述 FABE 法的含义； 4. 明确学习任务。	1. 鼓励学生争取本课的“销售之星”； 2. 以工作情境视频片段导入课程； 3. 检查预习情况，抽查学生陈述 FABE 法的含义； 4. 引出本课学习任务及学习重难点。	1. 用交互式一体机展示学习任务和学习内容； 2. 用多媒体课件辅助教学。	1. 头脑风暴法  2. 讲授法	情境引入，激发兴趣；头脑风暴，发散思维，使学生能够迅速进入学习状态。 提高学生积极性
环节二 获取资讯 8 分钟	1. 各小组通过一体机讨论，分析 2 个产品介绍案例，把案例中分别对应 F、A、B、E 的语句在工作页中标记出来； 2. 进行抢答； 3. 理清 FABE 法的应用步骤； 4. 根据工作页中的口诀快速记忆——“顾客需求是前提，F 特征，A 优点，B 是好处，E 证明”。	1. 引导学生分析 2 个产品介绍案例中 F、A、B、E 对应的语句； 2. 引导学生互动抢答，进行评价； 3. 引导学生通过口诀快速记忆应用步骤。	1. 用一体机开展小组讨论； 2. 用多媒体课件辅助案例分析； 3. 用工作页辅助学习。	1. 案例分析法  2. 合作探究法 	加深 FABE 含义的理解，快速记忆应用步骤。 突出学习重点

<p>环节三</p> <p>计划决策</p> <p>12 分钟</p>	<p>1. 抽取任务卡：</p> <p>①抽到工作任务一的 2 个小组到学校汽车 4S 店开展汽车外观介绍任务；</p> <p>【任务一】年轻的黄先生到 4S 店看车，他想买一辆时尚的车，请你运用 FABE 法向他介绍汽车外观。工作区：学校汽车 4S 店展厅。</p> <p>②抽到工作任务二的 2 个小组到学校超市实训室开展日常生活用品介绍任务；</p> <p>【任务二】丽丽同学过敏了，到超市来想买一瓶温和的洗面奶，请你运用 FABE 法向她介绍一款洗面奶。工作区：学校超市实训室。</p> <p>2. 小组成员合作讨论，明确分工，填写彩色卡片，制定初步销售方案；</p> <p>3. 小组代表上台展示方案；</p> <p>4. 听取老师点评；</p> <p>5. 改进方案，填写 FABE 法模板销售卡，确定最终方案。</p>	<p>1. 发布 2 个类型不同、难度相当的平行任务；</p> <p>2. 组织学生讨论、分工，填写彩色卡片制定介绍方案；</p> <p>3. 引导学生代表上台展示方案；</p> <p>4. 点评方案并提出建议；</p> <p>5. 巡回指导修改方案，帮助学生确定最终方案。</p>	<p>1. 用任务卡发布任务；</p> <p>2. 用彩色卡片展示方案；</p> <p>3. 用 FABE 法销售模板卡提高学习效率；</p> <p>4. 用工作页辅助学习。</p>	<p>1. 任务驱动法</p>  <p>2. 卡片展示法</p> 	<p>1. 设置难度相当的平行任务，使学生在有限的时间里学会用 FABE 法介绍不同类型的产品。</p> <p>2. 销售模板卡帮助学生提高学习效率</p> <p>3. 小组分工，培养学生团队合作能力，语言表达能力和沟通能力。</p> <p>化解学习难点</p>
-------------------------------------	--	---	---	---	---

<p>环节四</p> <p>任务实施</p> <p>45 分钟</p>	<p>1. 各小组到对应的工作区开展产品介绍实践；</p> <p>2. 每个小组确定销售员、顾客、汇报员、记录员、安全监督员，团队合作，角色扮演；</p> <p>（“销售员”使用 FABE 法为顾客介绍产品；“顾客”提出购买需求，听销售员介绍产品；“记录员”负责观察及用手机录像功能拍摄实训过程并上传至 UMU 平台；“安全监督员”负责安全监督工作及协助拍摄工作；“汇报员”负责组织协调及总结分享。）</p> <p>3. 学生完成产品介绍任务并上传视频指 UMU 平台后有序地返回智创体验中心进行资料整理及汇报准备。</p>	<p>1. 要求学生在规定时间内完成任务，并强调安全问题；</p> <p>2. 要求小组成员各司其职，教师到现场进行检查控制，指导学生并对学生进行过程考核评价。</p>	<p>1. 利用手机拍摄记录；</p> <p>2. 通过 UMU 平台上传产品介绍视频。</p>	<p>1. 任务驱动法</p> <p>2. 角色扮演法</p> 	<p>在工作区实践，能够让学生体验职业角色和职业环境，建立一定的职业认同感。</p> <p>攻克学习难点</p>
--	--	--	--	---	---

<p>环节五</p> <p>检查控制</p> <p>10 分钟</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不同任务的小组进行两两交互学习； 2. 通过一体机登录 UMU 平台观看其他小组的产品介绍视频，根据 FABE 法应用步骤检查其他小组的作品； 3. 通过画思维导图的方式分析对方是否能够正确运用 FABE 法介绍产品，提出建议。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 引导不同任务的小组进行交互学习、发散思维； 2. 巡回指导学生画思维导图。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用 UMU 平台开展互相检查； 2. 用一体机共享成果； 3. 通过画思维导图分析作品。 	<p>思维导图法</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过交互学习，使学生在最短的时间内学习到不同类型产品的介绍方式，交互检查，共同进步； 2. 思维导图有利于学生拓展思维，巩固所学知识。 <p>巩固提升</p>
--	---	---	---	---	--

环节六 评价反馈 10 分钟	1. 扫码进行自评、互评； 2. 听取企业专家点评； 3. 扫码进行随堂测试； 4. 听取教师点评，总结反思。	1. 引导学生完成自我评价和小组互评； 2. 通过 QQ 视频连线企业王经理进行点评； 3. 通过 UMU 下发课堂小测试； 4. 进行课堂总结，对学生进行评价，点评学生表现，表扬获得销售之星的小组，鼓励学生下节课争取更大的胜利。	1. 用 UMU 平台承载评价和测试； 2. 用手机进行评价和测试； 3. 用 QQ 视频连线专家； 4. 用工作页辅助教学。	<div> <div>星级评价方式</div>  </div>	1. 学生评价利于自我反思和进步，增强自我认识和自信心； 2. 企业评价使学生了解企业标准； 3. 在线测试、评价方便快捷。 达成学习目标
课后学习					
拓展延伸	课后任务：课后与学校超市合作，帮助超市推销商品，并将推销视频上传至 UMU 平台，利用问卷星邀请顾客进行评价。	布置课后任务。	1. 用 UMU 平台查看作业 2. 用问卷星开展评价	任务驱动法	学以致用，真实工作任务，积累经验，提高抗挫折能力。

七、学业评价

（一）评价方式易操作

本任务以学生为中心，以能力为本位，工学一体，根据学习目标，利用星级评价的方式有效考量学习目标的达成度。

星级评价是根据学习目标，结合企业标准要求制定的评价方式，通过对学生在小组合作、FABE 法的运用、学习效果等方面进行评价，易于操作。综合教师、学生、企业专家、顾客多方面的评价，评出“销售之星”，增强学生自信心，使学生更能体会职业岗位内涵，提高综合职业能力。

（二）评价主体多元化

1. 教师评价

教师评价在学习过程中起到引导和调控作用，有效掌控课堂进度，及时调整教学策略，检查学生是否达成学习目标。（教师评价表见附件 2-1）

2. 企业专家评价

教师通过 QQ 视频通话邀请百货公司销售经理对学生进行在线点评，学生根据专家评价改进提升，与企业标准接轨，提高介绍产品的专业能力。（专家评价表见附件 2-2）

3. 顾客评价

顾客的评价对销售员的职业发展有关键性的作用。课后，学生通过完成真实的推销任务，邀请顾客进行评价，使学生学会分析顾客需求，积累产品介绍经验，提高介绍产品的专业能力和与人沟通、抗挫折的社会能力。（顾客评价表见附件 2-3）

4. 学生评价

开展学生自我评价和小组互评，培养学生自主获取新知识、新技能的意识，使学生在自

主学习、交互学习中学会反思改进，不断提高方法能力，增强自信心。（学生自评表见附件 2-4、小组互评表见附件 2-5）

（三）评价过程合理化

本任务以学习目标为导向，采用过程性评价与终结性评价，线上评价和线下评价相结合，设置合理。同时，运用 UMU 平台、问卷星等方式对学生课堂学习参与度、小组合作情况、FABE 法运用情况等方面进行评定，检验是否达成学习目标，考量全面。

（四）评价结果有效性

经过课前及课后的综合评价，有效达成学习目标，学生综合职业能力得到提升。（如下图）



八、教学反思

（一）优点

1. 平行任务，源于企业，增强职业体验

本次课根据企业真实工作任务，设计两个类型不同、难度相当的平行任务，目的是让学生准确提炼出不同商品的特征（F）、优点（A）、利益（B）和证据（E），以便更好地向顾客介绍产品，还能使学生在有限的时间内学会用 FABE 法介绍 2 种不同类型的产品，增强职业

体验。

2. 混合式教学，线上线下，提高学习主动性

利用 UMU 平台等信息化手段，结合任务驱动法等教学方法，开展“线上+线下”混合式教学，形式灵活，易于接纳。使学生课前就能完成自主学习，课中合作完成产品介绍任务，课后自由复习拓展，打破时空限制，提高学习主动性和积极性。

3. 星级评价，对接标准，达成学习目标

对接企业标准，邀请企业专家参与制定星级评价的考核方式，真实有效，易于操作，使学生体会职业要求，达成学习目标，提升职业素养。

（二）不足之处及改进措施

1. 不足之处

推销产品需要很强的抗挫折能力，抗挫折能力则需要长期经验积累，但本次任务职业体验时间短，通过雷达图分析，学生的抗挫折能力较弱。

2. 改进措施

学生需要长期的工作经验积累才能自信自如地面对客户，提高抗挫折能力。教师在课后要多为学生布置真实的推销任务，鼓励学生积极参加社会实践，并要求学生勤加练习推销技巧，才能熟能生巧。

附件 1:

《用 FABE 法介绍产品》工作页

班级: _____ 学号: _____ 姓名: _____

一、工作任务描述

任务一

年轻的黄先生到 4S 店看车，他想买一辆时尚的车，请运用 FABE 法向他介绍汽车外观。

任务二

丽丽同学过敏了，到超市来想买一瓶温和的洗面奶，请运用 FABE 法向她介绍一款洗面奶。

二、学习目标

前置目标: 能通过 UMU 平台观看预习视频资料，自主获取 FABE 含义知识点，完成预习。

课中目标:

1. 能陈述 FABE 法的含义。
2. 能理清 FABE 法的应用步骤。
3. 能合作制定介绍产品的方案。
4. 能运用 FABE 法介绍汽车外观和日常生活用品。

课后目标: 能运用 FABE 法成功推销一件产品。

学时: 2 学时

学习地点: 智创体验中心、汽车 4S 店展厅、超市实训室。

学习准备: 彩纸卡、白纸、彩色笔、手机、汽车、生活用品等。

三、获取资讯

（一）FABE 法的含义

FABE 法是营销学中常用的利益介绍法，F 表示商品的_____；A 表示商品的_____；B 表示商品对顾客的_____；E 表示_____。

（二）FABE 法的应用步骤

1. 案例分析 请画出对应 F、A、B、E 的语句。

案例 1：陈先生家的洗衣机坏了，他想换一台节省时间的洗衣机。

销售员小李为他推荐产品：“您好，陈先生，这是我们品牌出的最新款洗衣机，采用了我们自己最新的专利技术 720 度极速旋转涡轮，甩干度很强，20 分钟全部搞定，衣服拿出来就能穿，能为您节省很多时间，这是我们店销量最好的一款洗衣机，您看您要不要也买一台？”

案例 2：王浩的手机太卡了，打算换一台玩游戏不卡的手机。

销售员小陈为他推荐产品：你好，这是我们刚发行的一款手机，采用六核处理器，运行非常流畅，你买这款手机回去打游戏不会出现闪退、卡顿的情况，保证你游戏过程愉快的心情。你看这是我们的说明书，里面有手机相关的参数，你可以考虑一下。

2. FABE 法的应用步骤：首先进行分析顾客需求，其次进行产品特征介绍，接着进行_____，然后进行_____，最后例举证据。

记忆口诀：顾客需求是前提，F 特征，A 优点，B 是好处，E 证明。

四、计划决策

（一）发布任务

任务 1：请你运用 FABE 法向顾客介绍车辆外观

实训地点：学校汽车 4S 店展厅

任务描述：年轻的黄先生到 4S 店看车，他想买一辆时尚的车，请运用 FABE 法向他介绍车辆外观。

任务 2：请你运用 FABE 法向顾客推荐一件生活用品

实训地点：学校超市实训室

任务描述：丽丽同学过敏了，到超市来想买一瓶温和的洗面奶，请运用 FABE 法向她介绍一款洗面奶。

（二）任务分工、计划、决策

1. 各小组根据任务要求进行分工合作，制定产品介绍方案并通过卡片展示。

任务分工表

任务角色	任务内容	成员名字
销售员	使用 FABE 法对顾客进行产品介绍	
顾客	提出购买需求，听取销售员介绍产品	
记录员	负责观察及用手机录像功能拍摄实训过程并上传至 UMU 平台	
安全监督员	负责安全监督工作及协助拍摄工作	
汇报员	负责组织协调及总结分享	

2. 听取老师点评，最后根据老师的点评意见进行修改确定最终方案，填写 FABE 法销售模板卡。

FABE 法销售模板卡

组名：_____

顾客姓名	顾客需求	描述			
		F	A	B	E

五、任务实施

到指定的工作区实施任务，团队合作，角色扮演；老师进行检查控制。

要求：1. 任务实施过程中安全第一，各司其职。

2. 时间控制在 45 分钟，根据任务内容完成各自角色任务。

六、检查控制，总结评价

（一）交互学习，任务不同的小组之间交互学习分享经验，画思维导图。

（二）思维导图展示，小组提出建议，互评。

（三）多元化主体星级评价，点评反馈。

学生自评表

项目	自评内容		分值	自评星级
1	学习目标达成情况	根据顾客需求,能准确提炼产品对应 F、A、B、E 的要点,准确运用 FABE 法介绍产品	优秀 (★★★★★)	
		根据顾客需求,能提炼大部分产品对应 F、A、B、E 的要点,会使用 FABE 法介绍产品	良好 (★★★★)	
		能提炼少部分产品对应 F、A、B、E 的要点,进行产品介绍	一般 (★★★)	
		仍然没有学会运用 FABE 法介绍产品	不及格 (★★★★以下)	
2	学习任务完成情况	能够独立思考并与同学合作完成学习任务	优秀 (★★★★★)	
		与小组成员讨论完成学习任务	良好 (★★★★)	
		在老师指导下完成学习任务	一般 (★★★)	
		没有完成学习任务	不及格 (★★★★以下)	
3	团队合作情况	积极主动担任小组领导角色,做出策划、决定	优秀 (★★★★★)	
		能够提出自己的想法并大胆展示	良好 (★★★★)	
		想不出好点子,只能听同学说,自己负责做	一般 (★★★)	
		不想参加分工合作,不想和他人沟通合作	不及格 (★★★★以下)	
总评(3个项目所得相加总和/3)				

小组互评表

组名	自评内容		分值	星级
	运用 FABE 法介绍产品情况	根据顾客需求,能准确提炼产品对应 F、A、B、E 的要点,准确运用 FABE 法介绍产品	优秀 (★★★★★)	
		根据顾客需求,能提炼大部分产品对应 F、A、B、E 的要点,会使用 FABE 法介绍产品	良好 (★★★★)	
		能提炼少部分产品对应 F、A、B、E 的要点,进行产品介绍	一般 (★★★)	
		仍然不会运用 FABE 法介绍产品	不及格 (★★★以下)	

七、拓展延伸

课后与学校超市合作，帮助超市推销商品，并将推销视频上传至 UMU 平台，用问卷星 app 邀请顾客进行评价。

大赛工作办心组
本作品仅供学习，不得用于商业

附件 2-1:

[illegible]

26

附件 2-2:

企业满意度评价表

<div>项目</div> <div>组别</div>	非常满意 (★★★★★)	很满意 (★★★★)	满意 (★★★)	不满意 (★★★以下)

附件 2-3:

顾客满意度评价表

尊敬的顾客，请您对我们的销售员进行评价：

<div>项目</div> <div>姓名</div>	非常满意 (★★★★★)	很满意 (★★★★)	满意 (★★★)	不满意 (★★★以下)

附件 2-4:

学生自评表

项目	自评内容		分值	自评星级
1	学习目标 达成情况	根据顾客需求,能准确提炼产品对应 F、A、B、E 的要点,准确运用 FABE 法介绍产品	优秀 (★★★★★)	
		根据顾客需求,能提炼部分产品对应 F、A、B、E 的要点,会使用 FABE 法介绍产品	良好 (★★★★)	
		能提炼少部分产品对应 F、A、B、E 的要点,进行产品介绍	一般 (★★★)	
		仍然没有学会运用 FABE 法介绍产品	不及格 (★★★★以下)	
2	学习任务 完成情况	能够独立思考并与同学合作完成学习任务	优秀 (★★★★★)	
		与小组成员讨论完成学习任务	良好 (★★★★)	
		在老师指导下完成学习任务	一般 (★★★)	
		没有完成学习任务	不及格 (★★★★以下)	
3	团队合作 情况	积极主动担任小组领导角色,做出策划、决定	优秀 (★★★★★)	
		能够提出自己的想法并大胆展示	良好 (★★★★)	
		想不出好点子,只能听同学说自己负责做	一般 (★★★)	
		不想参加分工合作,不想和他人沟通合作	不及格 (★★★★以下)	
总评(3个项目所得相加总和/3)				

附件 2-5:

小组互评表

组名	自评内容		分值	星级
运用 FABE 法介绍产品情况		根据顾客需求,能准确提炼产品对应 F、A、B、E 的要点,准确运用 FABE 法介绍产品	优秀 (★★★★★)	
		根据顾客需求,能提炼部分产品对应 F、A、B、E 的要点,会使用 FABE 法介绍产品	良好 (★★★★)	
		能提炼少部分产品对应 F、A、B、E 的要点,进行产品介绍	一般 (★★★)	
		仍然不会运用 FABE 法介绍产品	不及格 (★★★以下)	