

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	0436 汽车技术服务与营销			
课程名称	东风雪铁龙汽车销售流程	参赛作品题目	东风雪铁龙汽车销售流程之展厅客户接待	
课 时	2	教学对象	东风标致雪铁龙销售顾问定向班	

一、选题价值

(一) 微任务来源

本微任务选自我院与神龙汽车有限公司校企合作近十一年的东风标致雪铁龙培训中心的汽车销售顾问定向班的一门专业核心课。此课程教材及相关资料由神龙汽车有限公司编制并授权使用，内容结合汽车行业销售一线工作岗位需求和品牌要求，实用性、针对性强。本课程共包含有汽车销售流程的八个工作步骤，八个工作步骤的学习后可以掌握东风雪铁龙展厅销售流程的具体步骤及相关技巧进而给客户提供优良的展厅购买体验，从而增加成交率以及提升客户满意度。展厅客户接待微任务来源于企业的真实工作过程，属于本课程汽车销售流程八个工作步骤中的第二个工作步骤客户接待。客户接待包含来电客户接待、展厅客户接待、客户跟进与管理等三个工作环节，而展厅客户接待就是客户接待步骤中其中一个工作环节。

销售流程

1.销售准备

2.客户接待

3.需求分析

4.产品介绍

5.试乘试驾

6.报价成交

7.新车交付

8.客户跟踪

来电客户接待

展厅客户接待

客户跟进与管理

展厅客户接待流程

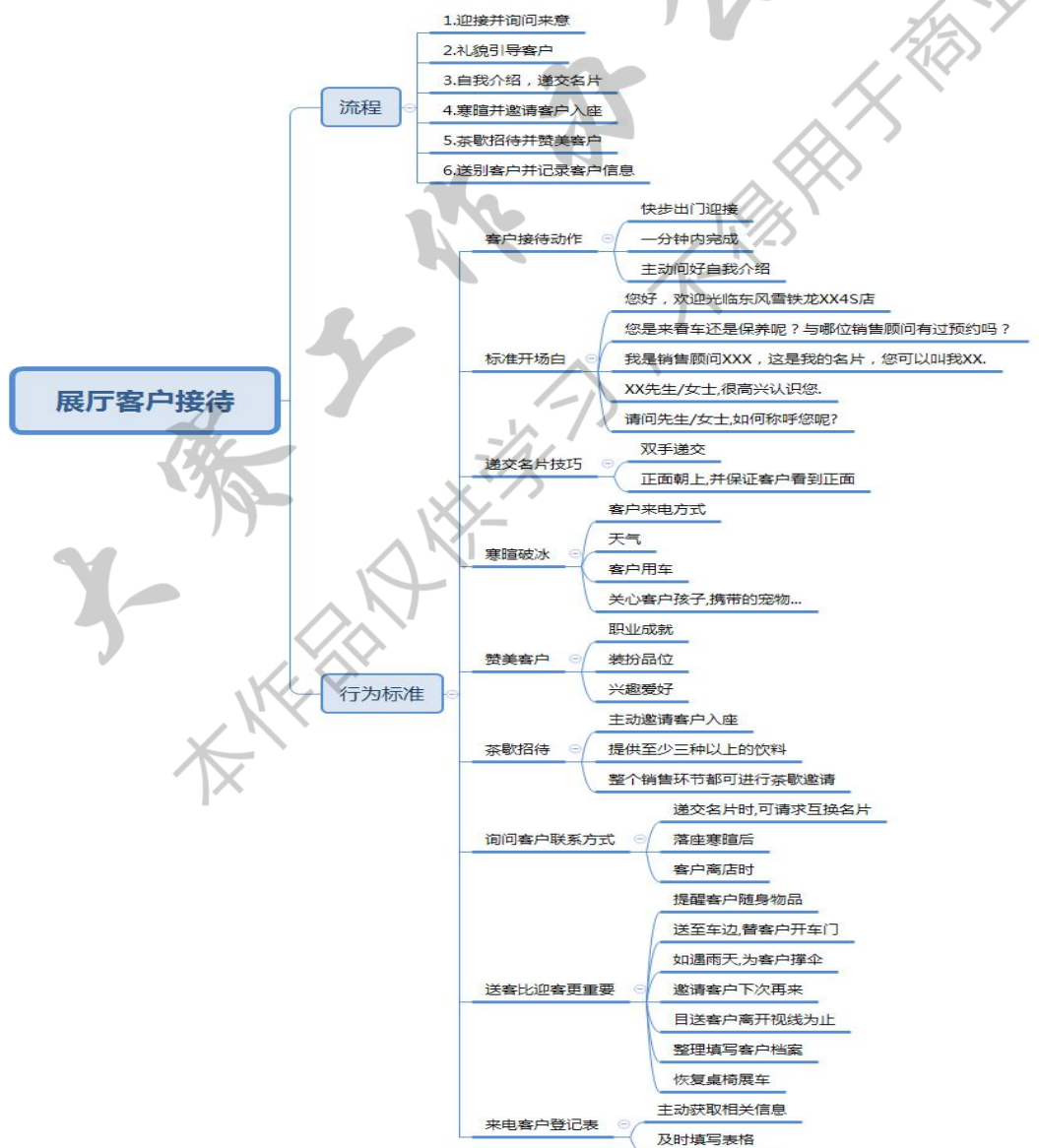
展厅客户接待行为标准

## （二）学习任务的价值

1. 展厅客户接待任务属于汽车销售顾问职业工作过程中最重要的一个步骤，是每天工作中都要进行的一个职业活动，此活动也是决定汽车销量的一个重要环节。
2. 通过此职业活动的学习，可以培养学生的综合职业素养，提升学生的职业能力，增强学生职业竞争力。
3. 同时此职业活动所培养的职业能力广泛性和适用性较强，在各行各业中与客户有沟通接待行为的岗位都需要。

## 二、学习内容

具体内容如下图：



### 三、学习目标

#### （一）课前目标

通过参观学院周边校企合作的东风标致雪铁龙汽车销售公司后，能说出参观过的东风标致雪铁龙汽车销售公司展厅客户接待过程。

#### （二）课中目标

##### 1. 知识目标：

通过学习能描述展厅客户接待的流程；并能解释展厅客户接待流程的行为标准。

##### 2. 能力目标：

通过实训练习后能对同一类型的客户较好地完成展厅客户接待的行为。

##### 3. 情感目标：

加强学生之间合作交流，强化学生团队意识和沟通能力；让学生更了解展厅销售工作，更喜欢汽车销售工作。

#### （三）课后目标

##### 1. 写出应对不同类型客户的接待话术

##### 2. 建立礼仪兴趣小组，训练提升自身销售礼仪规范

### 四、学情分析

#### （一）基本情况

东风标致雪铁龙销售定向班学生是本院汽车维修初中起点高级工三年级，全班28名男同学，平均年龄18岁。

#### （二）优势

学生思维活跃、好动、表现欲强，喜欢参与互动，愿意展示分享，对汽车销售工作相关的课程内容有浓厚的兴趣，自主学习能力较强。

#### （三）挑战

对于汽车销售实际工作认知基本空白，同时与人语言沟通能力比较弱，接待礼仪举止规范还需要学习。

### 五、教学策略选择与分析

本微学习任务主要使用任务驱动教学，在实施过程中，针对重点、难点、学

情等情况，采用了翻转课堂、问题引导、演示教学、情景模拟等教学手段。

### （一）翻转课堂

本微学习任务的重点是展厅客户接待流程的接待规范，考虑到学生对于汽车销售展厅工作认知基本空白，故采用翻转课堂的教学方法。课前要求学生完成课前参观学院附近校企合作开办的东风标致雪铁龙汽车销售公司展厅任务。参观前对学生进行分组并规定参观时间，参观当天利用班级 QQ 群进行联系管理及指导，参观结束后各组编制参观报告发送教师邮箱。教师查阅报告了解学生参观收获后进行二次备课。

### （二）问题引导

教师设计系列情景创设相关的提问，让学生结合参观收获思考后进行随机点名提问，头脑风暴方式激发学生积极思考及大方沟通表达，并进一步检核学生课前目标。

### （三）演示教学

使用神龙汽车厂家授权使用的汽车销售流程操作标准视频，布置视频观看学习任务书要求，学生根据任务书要求自行观看视频后以小组讨论方式制订出展厅客户接待流程及行为标准。

### （四）情景模拟

实训展厅与同品牌汽车 4S 店展厅同标准布置，在进行实训演练任务时学生可以在与实际工作情景基本一致的实训场所进行角色扮演，两人一组结合图文并茂的实训指导书及多媒体一体机所提供的展厅客户接待标准视频自学区进行实训演练。

### （五）全员评价

评价阶段学生四人一组，利用评价表对组内每一个学生进行展厅客户接待流程行为的展示进行自评互评。精准掌握每一个学生的学习真实情况，并对实训过课堂进行随堂视频拍摄记录，可作为教师评价资料。

## （六）分组教学

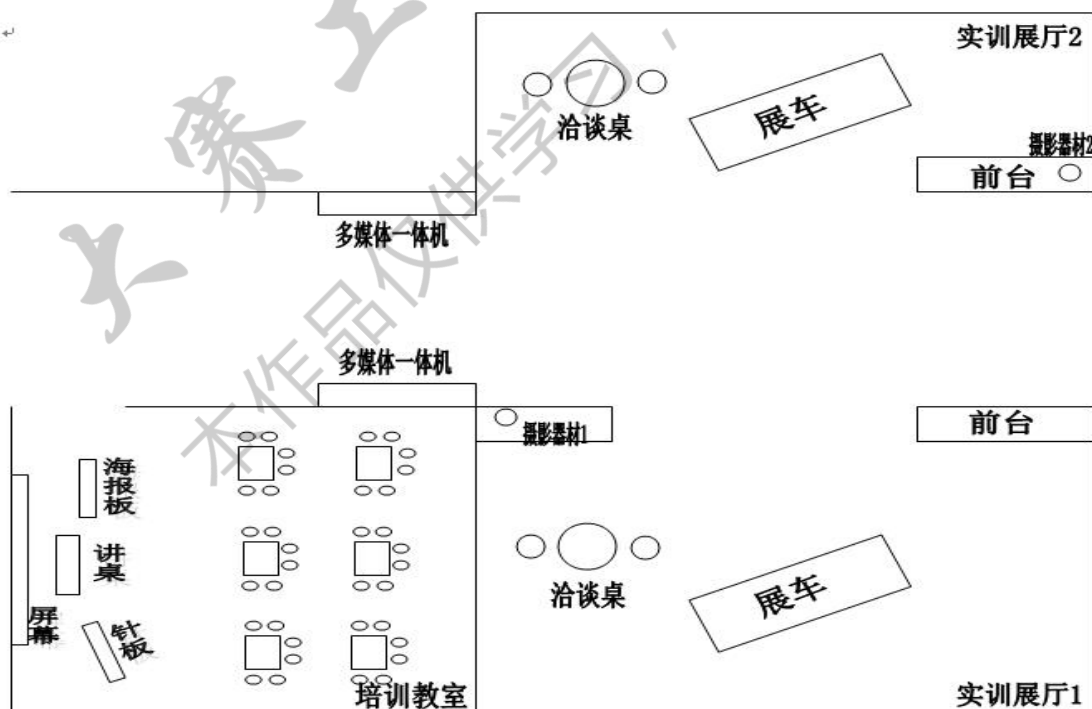
培训教室内 28 名同学分为六个小组进行讨论制订展厅客户接待流程及行为标准；实训阶段则两人为一小组，交替进行角色扮演反复实训强化流程及行为标准；评价阶段四人为一小组，一名学生扮演销售顾问进行展示，一名学生扮演客户，另外两名同学进行观察记录。三种组合方式，利于学生进行不同对象的沟通方式，培养沟通自信。

## 六、学习资源

### （一）资源配备

多媒体培训教室 1 间、销售实训展厅 2 个、东风雪铁龙销售流程教材及 PPT 课件、东风雪铁龙销售流程视频资料、多媒体一体机 2 台、摄影器材 2 套、销售展车 2 辆、洽谈桌 2 套、名片 28 张、纸杯 14 个、海报纸 3 张、卡片、喷胶 1 个、针板 1 块、评价表 28 份、来店（电）客户登记表 28 份、实训指导书 28 份

### （二）教学场地



### (三) 具体资源设备





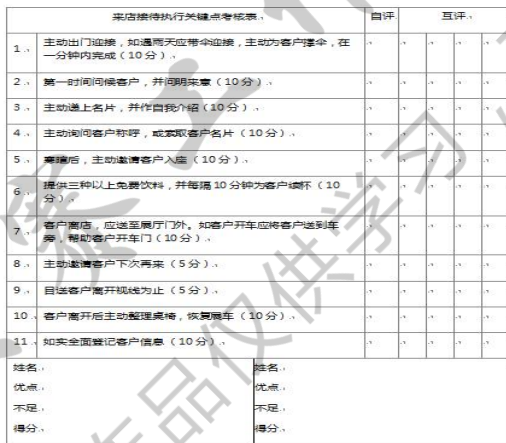

类型	资源名称	实物图片	设计目的	学习环节	备注
校企资源	安大致远汽车销售公司		直观解决对实际销售工作的认知问题，可以与店内优秀销售顾问进行学习。	课前前置任务	学院与企业合作双品牌4S店
	东风标致雪铁龙培训中心		提供与企业同步同标准的培训场及相关资料	课中学习场所	成立11年



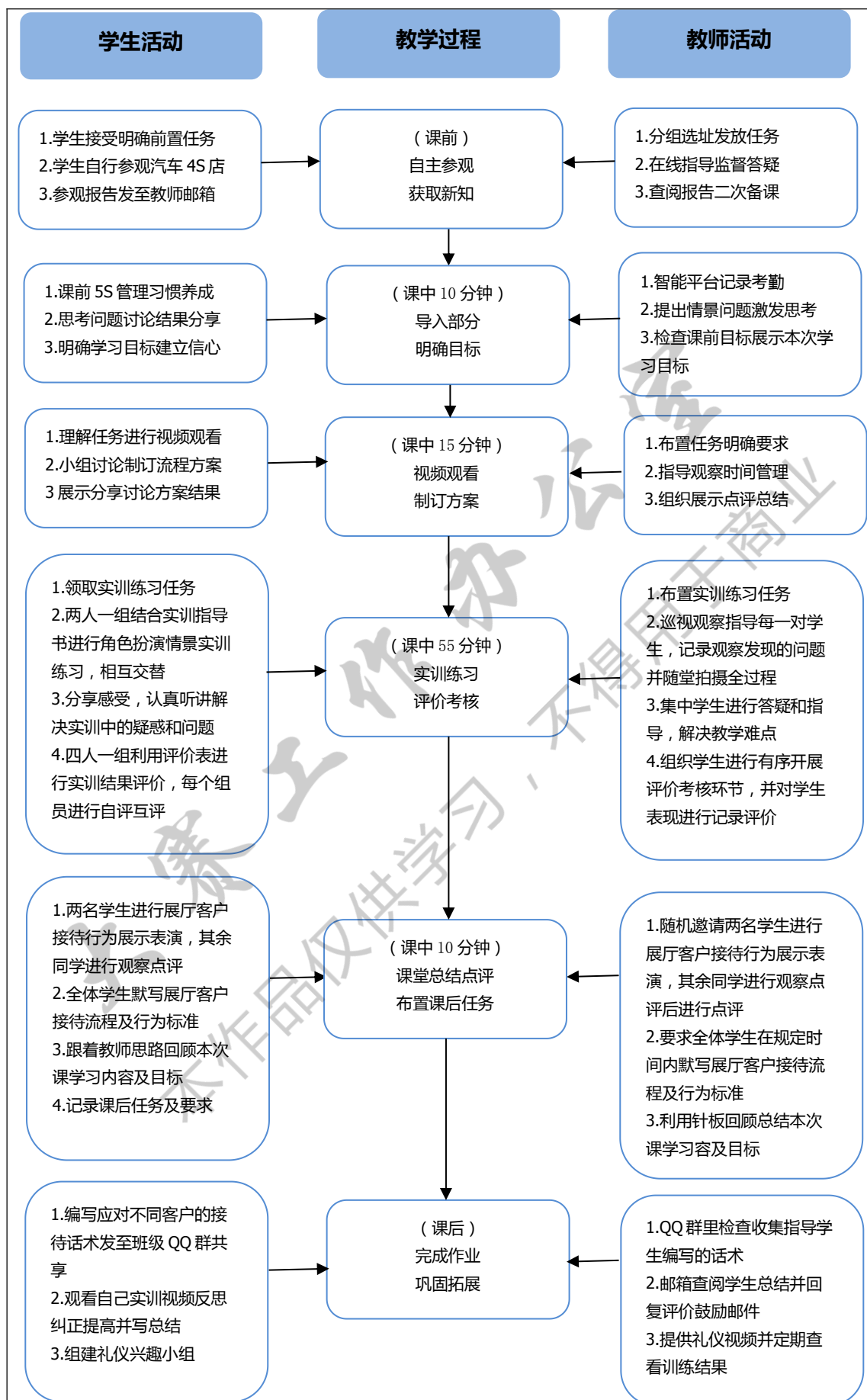
硬件资源	实训展厅  实训展车	 	创建企业实际工作环境，完成展厅客户接待实训及评价任务。	实训练习环节 评价考核环节	两实训展厅面对面布置
	培训教室		为专业理论学习提供讨论及交流汇报的场所。	导入环节及视频观看制订展厅客户接待工作过程环节	功能齐全设施完备
	多媒体一体机		实训展厅授课讲解，及提供学生标准流程视频及销售礼仪视频自学工作区	实训练习环节	配备两台作为学生自学区

	摄影器材		实训练习进行随堂拍摄，可用于教师评价对学生课后自评。	实训练习环节评价考核环节	
软件资源	教材及PPT课件	 	课前预习参考资料，课中讨论引导	课前学习  课中学习讨论阶段	教材28本
	销售流程视频资料		观摩展厅客户接待流程标准操作视频的演示学习	视频观看任务阶段及实训练习环节自学参考	品牌标准



	销售礼仪自学视频		学生自学提升资料	课中实训练习时自学 课后训练参考资料	简明实用的视频学习资料
学习资料	实训指导书		图文并茂的实训指导书在实训中指导学生进行实训细节。	实训练习环节	28 份
	评价表		对学生展厅客户接待行为的表现进行自评和互评的依据	评价考核环节	28 份
	来电（店）客户登记表		学会使用工作中需要使用的相关表格单据	实训练习环节	28 份

任务书海报	  	用于任务布置，让学生准确理解任务要求	视频观看任务环节	
针板及卡片		用于展示、收集、回顾相关内容	课中学习	
七、教学组织过程				



## 八、教学实施过程

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
课前学习		1. 学生接受任务并明确前置任务  2. 学生自行参观 学生利用课余时间至参观学院周边校企合作汽车4S店销售展厅 3. 参观后编制观摩学习报告发至教师邮箱完成课前任务	1. 联系参观公司，将学生分组后发放任务 2. 参观当天在班级QQ群在线指导监督学生并解惑答疑  3. 邮箱收集查阅参观报告进行二次备课	汽车4S店参观学习	任务驱动 自主探究
	视频观看制订工作过程环节（15分钟）	1. 接受任务并理解任务要求。（2分钟）  2. 观看“东风雪铁龙展厅客户接待视频并记录接待行为过程的关键词。（8分钟）  3. 观看结束小组讨论后并将关键词书写于卡片上，按照讨论出展厅客户接待的流程顺序张贴于针板上。各小组派代表进行分享讨论的流程及行为标准。（5分钟）	1. 安排视频观看任务一，明确任务要求。  2. 组织小组讨论及分享活动，点评总结讲解。  3. 组织学生进行结果展示及总结点评。	多媒体教室 东风雪铁龙展厅客户接待视频 卡片 针板 喷胶 马克笔 教材 课件PPT	观察法 记录法 小组讨论法 任务驱动法
	实训	1. 进入销售实训展厅接受实训练习任务。（3分	1. 带领学生进入销售实训展厅，		

<p>习评价考核环节（55分钟）</p>	<p>钟）</p> <p>2. 各小组依据实训指导书在实训展厅进行角色扮演体验实训练习。两人一组，由一名同学轮流扮演销售顾问，另一名同学扮演客户。实训中可使用学习工作区多媒体一体机观看流程视频资料学习（20分钟）</p> <p>3. 集中分享感受，认真听讲解解决实训中的疑惑和问题。（12分钟）</p> <p>4. 每个学生都要在各自先后扮演销售顾问和客户，轮流进行并利用评价表进行相互观察记录评价。（20分钟）</p>	<p>安排任务二。</p> <p>2. 六个小组分为两部分，123小组在销售实训展厅1进行展厅客户接待实训练习，456小组在销售实训展厅2进行。利用多媒体一体机，建立学习工作区供学生使用。巡视观察指导每一对学生，记录观察发现的问题并随堂拍摄全过程</p> <p>3. 集中学生对实训练习进行总结纠错指导讲解，讲授法解决教学难点。</p> <p>4. 组织学生进行有序开展评价考核环节，并对学生表现进行记录评价</p>	<p>销售实训展厅 多媒体教学一体机 实训指导书 考核评价表</p>	<p>情景模拟 角色扮演</p>
<p>总结（10分钟）</p>	<p>1. 两名学生进行展厅客户接待行为展示表演，其余同学进行观察点评（5分钟）</p> <p>2. 全体学生默写展厅客户接待流程及行为标准（3</p>	<p>1. 随机邀请两名学生进行展厅客户接待行为展示表演，其余同学进行观察点评后进行点评</p> <p>2. 要求全体学生在规定时间内默写展厅客户接待流程及行为标准</p>	<p>销售实训展厅1 针板 卡片 多媒体教学一体机</p>	<p>演示教学</p>



		分钟)  3. 跟着教师思路回顾本次课学习内容 及目标（2 分钟）  4. 记录课后任务及要求（1 分钟）	3. 利用针板回顾总结本次课学习 内容及目标。  4. 布置课后任务		
课后学习	1. 选择客户角色卡三个，完成课后指定客户角色的话术编写作 业。  2. 课后观看自己在展厅实训时情 境演练的视频，对照反思。  3. 成立礼仪兴趣小组，结合销售 礼仪视频拓展学习，编排销售礼 仪操展示。	1. 将客户角色卡发至班级 QQ 群 中，安排展厅客户接待话术编写 作业。  2. 将展厅客户接待学生实训练习 拍摄的视频发至班级 QQ 群中， 安排学生进行自行观看总结。  3. 成立礼仪兴趣小组，发销售礼 仪教学视频供学生学习，安排任 务。	客户角色卡  实训练习视 频  班级 QQ 群	自主探究	
教学视频					
九、 学业评价					
<p>（一）学生自评。</p> <p>实训练习时的自评互评，课后观看课堂参与的实训练习教学活动视频书写自我 评价。</p> <p>（二）小组互评。</p> <p>小组实训练习展示时相互评价。</p> <p>（三）过程评价。</p> <p>教师在授课过程中观察记录学生表现进行真实性评价，并将观察到的结果课后 在 QQ 上对学生一一反馈指导。</p>					

#### （四）结果评价

课堂总结后全班学生默写流程步骤和行为标准，实训演练时每个同学利用评价表进行评价，课后作业完成情况进行评价。

评价=自评（30%）+互评（30%）+教师评价（40%）

## 十、教学反思

（一）本次课做的好的地方如下：

1. 教学活动清晰全面，学习目标设定也符合学情，教学任务难度适中。最大化地利用了教学资源，创造与实际工作一致地销售展厅做为实训场地，教学环境能够促进有效教学。
2. 教学中以学生为主体，采用有效教学方法来协助、引导学习。通过自己多年的教学工作经验和执行对企业人员培训积累，能轻松驾驭教学内容。授课讲解中尽量引用与职业有关的案例，努力培养学生的职业胜任力。
3. 通过对学生学习目标的评估和课堂学习的观察，学生学习态度积极认真，能认真投入到学习中且享受学习。

（二）本次课不足之处

全班学生人数 28 人，在教学管理和指导方面对教师还是有压力的。对个别学生的个体需求发现后，无法当场全部处理，只能利用课余时间进行加强辅导。特别是接待礼仪规范动作方面还需要多指导，故课后将东风雪铁龙销售礼仪视频发至班级 QQ 群里要求学习学生成立礼仪兴趣小组，利用业余时间集体自学训练。老师将把对每一个学生的课堂观察记录和建议在 QQ 上分别发给每一个同学，指导他们学习的方法。

注：作品编码留空，由第一届全国技工院校教师职业能力大赛  
工作办公室统一编码。

## 附件 1 评价考核表

来店接待执行关键点考核表		自评	互评			
1	主动出门迎接，如遇雨天应带伞迎接，主动为客户撑伞，在一分钟内完成（10分）					
2	第一时间问候客户，并问明来意（10分）					
3	主动递上名片，并作自我介绍（10分）					
4	主动询问客户称呼，或索取客户名片（10分）					
5	寒暄后，主动邀请客户入座（10分）					
6	提供三种以上免费饮料，并每隔10分钟为客户续杯（10分）					
7	客户离店，应送至展厅门外。如客户开车应将客户送到车旁，帮助客户开车门（10分）					
8	主动邀请客户下次再来（5分）					
9	目送客户离开视线为止（5分）					
10	客户离开后主动整理桌椅，恢复展车（10分）					
11	如实全面登记客户信息（10分）					

姓名	姓名
优点	优点
不足	不足
得分	得分
姓名	姓名
优点	优点
不足	不足
得分	得分

备注：记录每一个行为是否完成，完成记录打勾并得分。

大赛组委会  
本作品仅供学习，不得用于商业

## 附件 2.实训指导书

工作名称	接待流程/接待条件	接待地点	接待时间	接待人员	接待方式	备注	考核标准	考核时间	考核地点	考核人	考核得分		
NO	工作内容	考核项目	考核内容	考核方式	考核标准	考核时间	考核地点	考核人	考核得分	考核时间	考核地点	考核人	考核得分
主动客户													
1	主动上门接待客户	主动上门接待，主动为客户服务	图1、图2、图3	图1、图2、图3	图1、图2、图3	图1、图2、图3	图1、图2、图3	图1、图2、图3	图1、图2、图3	图1、图2、图3	图1、图2、图3	图1、图2、图3	图1、图2、图3
2	为客户开门	主动为客户开门，主动为客户服务	图1	图1	图1	图1	图1	图1	图1	图1	图1	图1	图1
3	主动为客户服务	主动为客户服务，主动为客户服务	图2	图2	图2	图2	图2	图2	图2	图2	图2	图2	图2
4	主动为客户介绍	主动为客户介绍，主动为客户介绍	图3	图3	图3	图3	图3	图3	图3	图3	图3	图3	图3
接待客户													
5	引导客户入座	主动引导客户入座，主动为客户服务	图4	图4	图4	图4	图4	图4	图4	图4	图4	图4	图4
6	为客户倒水	主动为客户倒水，主动为客户服务	图5	图5	图5	图5	图5	图5	图5	图5	图5	图5	图5
7	展厅内遇到客户，主动打招呼	主动打招呼，主动为客户服务	图6	图6	图6	图6	图6	图6	图6	图6	图6	图6	图6
送别客户													
8	客户离店时，主动上前送别	主动上前送别，主动为客户服务	图7	图7	图7	图7	图7	图7	图7	图7	图7	图7	图7
9	客户离店时，主动为客户开门	主动为客户开门，主动为客户服务	图8	图8	图8	图8	图8	图8	图8	图8	图8	图8	图8
10	客户离店时，主动为客户服务	主动为客户服务，主动为客户服务	图9、图10	图9、图10	图9、图10	图9、图10	图9、图10	图9、图10	图9、图10	图9、图10	图9、图10	图9、图10	图9、图10
注：以下行为是不规范的													
   													

图1 您好欢迎光临!

图2 您这边请!

图3 您方便留名片给我吗?

名片

图4 引领客户入座

图5 给客户倒水 (提供三种选择)

图6 您好!您好, 欢迎光临!

图7 请慢走, 欢迎下次光临!

图8 客户信息登记

图9 收拾洽谈桌

图10