



中等职业教育国家级示范学校特色教材
2014年职业教育国家级教学成果奖候选项目教材

汽车营销与保险

主 编 熊秀芳

副主编 商 杰 章 晔



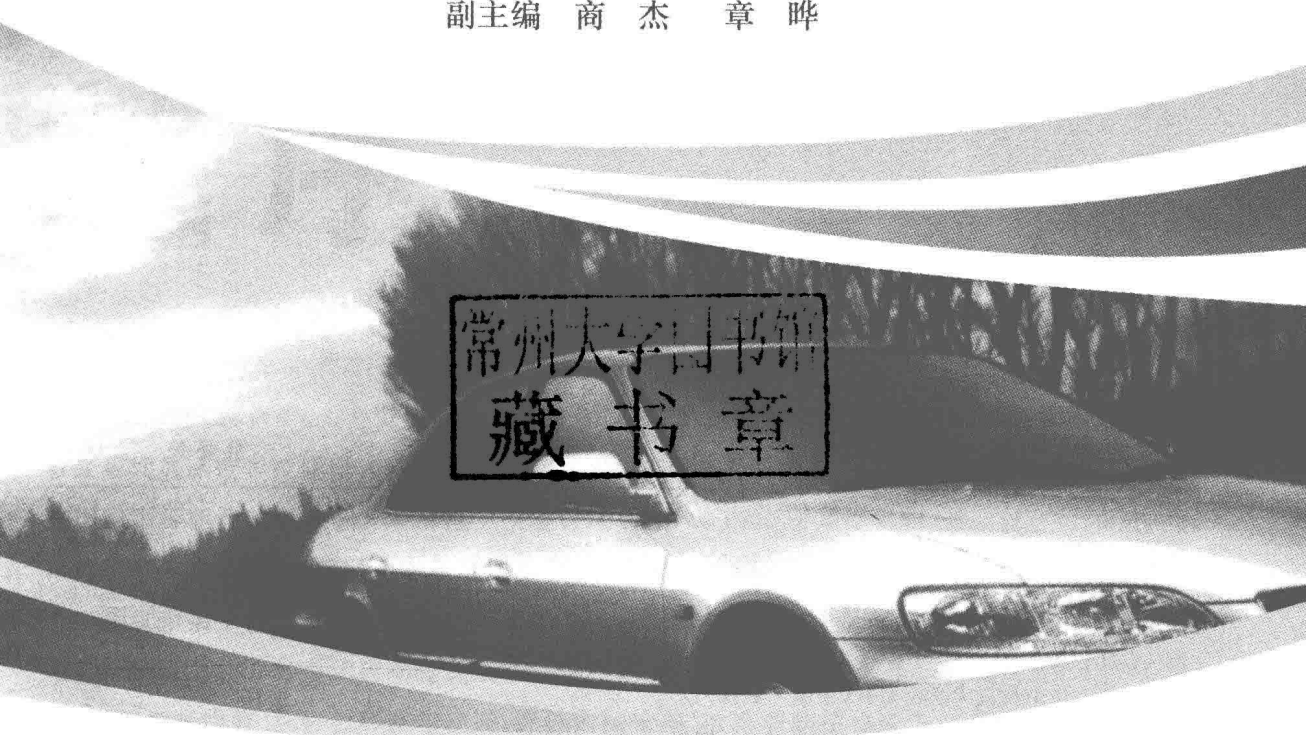
华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>



中等职业教育国家级示范学校特色教材
2014年职业教育国家级教学成果奖候选项目教材

汽车营销与保险

主 编 熊秀芳
副主编 商 杰 章 晔



常州大学图书馆
藏书章



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

汽车营销与保险/熊秀芳主编. —武汉:华中科技大学出版社,2014.7
中等职业教育国家级示范学校特色教材
ISBN 978-7-5680-0262-2

I. ①汽… II. ①熊… III. ①汽车-市场营销学-中等专业学校-教材 ②汽车保险-中国-中等专业学校-教材 IV. ①F766 ②F842.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 155119 号

汽车营销与保险

熊秀芳 主编

策划编辑:王红梅

责任编辑:余涛

封面设计:三禾

责任校对:何欢

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321915

录排:武汉楚海文化传播有限公司

印刷:武汉鑫昶文化有限公司

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:11.75

字数:296千字

版次:2015年1月第1版第1次印刷

定价:26.80元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究



序

2010年,教育部、人力资源和社会保障部、财政部三部委印发《关于实施国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划的意见》(教职成〔2010〕9号),决定从2010年到2013年组织实施国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划,形成1000所发挥引领、骨干、辐射作用的示范性中职学校,带动中等职业学校加快发展、提高质量、办出特色。

武汉市第一轻工业学校经国家三部委遴选,成为国家中等职业教育改革发展示范建设学校,并于2012年6月正式启动建设工作。学校围绕改革办学模式、改革培养模式、改革教学模式、创新教育内容、加强教师队伍建设、完善内部管理、改革评价模式等七大任务,扎实开展职业教育理论研究,大胆探索实践,取得了一系列建设成果。

武汉市第一轻工业学校汽车运用与维修专业有幸成为国家中等职业教育改革发展示范重点建设专业,通过与汽车行业企业进行多层次合作,构建、创新并实施了“校企合作、工学结合、双证融通”的人才培养模式;构建了基于工作过程的课程体系;探索基于准企业化管理环境下,以完成工作任务为目标,以企业管理与工作要求为考核标准,以“任务决策P→任务实施D→任务检查C→任务评估A”为主要流程的“PDCA”实践教学模式改革。学校在“校企合作、工学结合、双证融通”的人才培养模式和“PDCA”实践教学模式改革实践基础上,组织职教名师、骨干教师及长期工作在行业企业一线具有丰富经验的专家,共同编写了汽车运用与维修专业

一套 12 本教材,比较全面地反映出汽车运用与维修专业多年来的建设成效。本套教材的开发,因其工学结合特色鲜明,被湖北省教育厅推荐为 2014 年职业教育国家级教学成果奖候选项目教材。

真诚希望这套教材能为其他中职学校提供参考和借鉴。



2014 年 5 月



前言

《汽车营销与保险》是“武汉市第一轻工业学校国家级示范校建设”项目成果教材,本着“以能力为本位,以就业为导向,坚持四个对接”的课程改革思路,按照项目教学方式编排课程体系。《汽车营销与保险》是汽车运用与维修专业汽车营销方向课程教材,主要内容包括客户接待礼仪运用、车辆介绍与销售、汽车投保方案选择、汽车维修接待等四个项目。

每个项目都是由“项目情境”引入,而后由若干个工作任务组成,每个工作任务都有“任务描述”“任务目标”“任务分析”“任务实施”“任务评价”“相关知识”和“任务拓展”;每个项目完成之后还设计了“项目小结”和“综合测试”。

工作任务的设计以汽车营销典型工作任务为载体,兼顾汽车技术的先进性、通用性。

“任务实施”部分配有详细的图解式操作步骤,图文对照,力求符合中职学生的能力水平、认知特点和教学需要。

《汽车营销与保险》可作为中等职业学校汽车运用与维修专业教材,也可作为汽车运用与维修人员的阅读教材。

编者

2014年9月



目 录

项目一 客户接待礼仪运用	(1)
任务一 汽车营销人员职业素质分析	(3)
任务二 礼仪接待	(27)
项目二 车辆介绍与销售	(59)
任务一 车辆展示与介绍	(61)
任务二 汽车销售	(81)
项目三 汽车投保方案选择	(99)
任务一 投保方案选择	(101)
任务二 车辆保险办理流程	(127)
项目四 汽车维修接待	(143)
任务一 汽车维修接待人员职责与工作流程	(145)
任务二 售后客户关系维护	(164)

项目一

客户接待礼仪运用





项目情景

乔·吉拉德(见图 1-0),因售出 13000 多辆汽车创造汽车销售最高纪录而被载入吉尼斯大全。他曾经连续 15 年成为世界上售出新汽车最多的人,其中 6 年平均每年售出汽车 1300 辆。销售是需要智慧和策略的事业。在每位营销人员的背后,都有自己独特的成功诀窍,那么乔·吉拉德的销售业绩如此辉煌,他的秘诀是什么呢?



图 1-0

汽车销售除了靠品牌的力量外,重要的是得有高素质的销售人员。在本项目中,通过对汽车销售客户接待礼仪的学习,能认识到汽车销售中接待礼仪的重要性。同时通过场景模拟体验,让学生掌握初步的客户接待礼仪并能学会运用。



工作任务

- 任务一 汽车营销人员职业素质分析
- 任务二 礼仪接待

任务一

汽车营销人员职业素质分析



任务描述

不同的职业对从业人员的素质要求有所不同。汽车营销人员(见图 1-1)的职业素质主要包括强烈的公关意识、高尚的职业道德、良好的心理素质、合理的知识结构、全面的工作能力。高素质的营销人员能给销售企业带来巨大的收益。



图 1-1



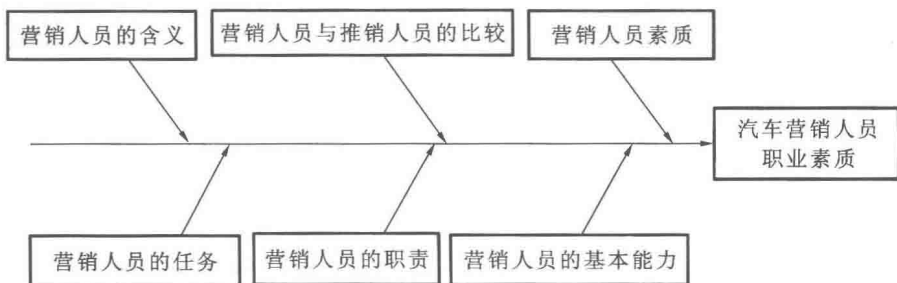
任务目标

- (1)理解汽车营销人员的职业规范。
- (2)掌握汽车营销人员应具备的个人素质。



任务分析

汽车营销人员具有较高的全方面的职业素质,是在营销中获胜的法宝。



任务实施

实施一

任务准备

(1)汽车商务中心实训室如图 1-2 所示。



图 1-2

(2)职业素质评估标准,如表 1-1 所示。

表 1-1 职业素质评估标准

项 目		说 明
外观形象	仪容仪表	(1)五官端正协调; (2)发型发色得当; (3)着装整洁、得体; (4)饰物得当; (5)表情自然舒适,有亲近感

续表

项 目	说 明
外观形象	言谈举止 (1)语言文明、语气诚恳； (2)语调适中、吐字清晰； (3)使用敬语、回应及时； (4)眼神柔和、站坐行走姿态协调、无小动作； (5)基本礼仪得当
能力品质	团队领导 (1)主动传达任务和目标,主动带动团队思考和执行,合理分工； (2)采用各种方式来提高团队士气,改进工作效率； (3)应用适当的说服影响方式,对员工做出正确的影响
	组织协调 (1)考虑周到,提前策划并获取资源； (2)乐于并善于组织活动,有一定创意,能够吸引和影响参与者； (3)面对冲突,积极应对,有一定的调解技巧
	计划执行 (1)考虑周到,提前策划并获取资源； (2)乐于并善于组织活动,有一定创意,能够吸引和影响参与者； (3)面对冲突,积极应对,有一定的调解技巧
	成本意识 (1)准确知道自己的成本目标和权限,有计划地合理控制预算； (2)主动积极寻找控制成本的方法； (3)考虑问题时能使用投入产出分析,控制成本,增加有效投入,促进利益最大化
	客户导向 (1)与客户建立良好的沟通关系,将客户满意度作为重要工作； (2)主动与客户沟通,了解客户状况并提供对客户有帮助的信息； (3)关注和了解客户的潜在需求并设法解决； (4)为客户寻找长期利益,采取具体措施为客户提供增值服务
	归纳与分析 (1)经常做总结,对经验和教训有明确的认识； (2)能够举一反三,找出事务的相似点和不同之处； (3)面对复杂的情况,能够找出关键之处
	信息收集 (1)知道需要什么信息,从哪里收集信息； (2)有信息收集的习惯； (3)对信息进行分类整理并加以使用
	学习能力 (1)善于总结、善于求教； (2)积极主动进行自学； (3)能够较快地理解和接受新知识和技能； (4)能将学习成果转化为工作质量和效率
	沟通能力 (1)愿意与人沟通； (2)能耐心倾听； (3)理解他人的观点； (4)清楚表达自己的观点； (5)能借助辅助手段和工具； (6)礼仪技巧得当
	自控能力 (1)抵制诱惑； (2)控制情绪； (3)能自我缓解

项 目	说 明	
能力品质	全局观念	(1)明确了解组织中的整体战略目标和本部门目标及个人目标,企业整体利益与局部利益、个人利益之间的关系; (2)理解企业的战略和长远目标,从组织的整体和长远利益出发考虑本部门的工作; (3)在组织要求局部利益或个人利益做出让步时,能够进行自我调整,以服从大局
	积极主动	(1)抵制诱惑; (2)控制情绪; (3)能自我缓解
	责任心	(1)明确工作职责和角色,认识到职责的意义; (2)积极主动工作,对职责范围内的工作进展情况及时进行核查,对发现的问题采取必要的行动,以保证工作按要求标准完成; (3)主动承担工作中的责任问题,并采取补救预防措施,防止类似的问题再次发生
	灵活性	(1)清楚地知道工作的原则和权限,在原则内合理地使用权限; (2)能判断情势、对象的变化,合理调整应对的方式和方法; (3)面对冲突和矛盾,能够迂回协调
	坚持不懈	明白自己做事的目标,积极进取,坚持学习,克服困难

实施二

任务实施

- (1)学生分组,每小组 3~5 人。
- (2)小组进行任务分析。
- (3)对营销人员外表形象进行学习。

①仪容仪表。

男士(见图 1-3):前不覆额;侧不掩耳;后不及领;面不留须。

女士(见图 1-4):最好剪短发;头发长度不宜超过肩膀;头发过长需要挽束。



图 1-3



图 1-4

② 服装打扮。

男士(见图 1-5): 西装领带。

当天气允许时,一定要穿西装打领带,这是一种职业气质的体现。天热时,也要穿短袖衬衣和西裤。常言道:人靠衣服马靠鞍。西装已经成为商业的职业装。有的销售员和客户商谈时,穿运动装、牛仔装、休闲装,这些都是不恰当的。

女士(见图 1-6)服装打扮如下。

a. 职业装。女性在职场最好穿西装套裙,会显得落落大方。女性由于服装穿得不恰当,会造成许多麻烦。所以女性销售员,要想在商场上让别人尊重你,必须注意自己的穿着。不要穿超短裙、短裤,以及露肩装、露脐装。



图 1-5



图 1-6

b. 高跟鞋。女性在职场最好穿高跟鞋,会显得更加职业。不能穿拖鞋,有的女性销售员,由于天热,就穿着拖式凉鞋拜访客户,这会影响到自己的形象。

c. 长筒袜。女性就是在大热天,也应穿长筒袜,就像西装离不了领带,西装套裙也离不了长筒袜。

③ 站姿(见图 1-7):“站如松”。

④ 笑容(见图 1-8、图 1-9): 亲切的微笑。



图 1-7



图 1-8

微笑胜过千言万语，在实际中千万不要吝啬你的微笑



图 1-9

(4)小组内对所提供的典型销售案例进行阅读,分析总结案例反映了营销人员的哪些职业素质。

(5)根据小组的讨论交流,推荐一组进行模拟销售,其他同学结合素质评估标准进行评价打分。

实施三

任务检测

(1)以小组为单位进行销售模拟,根据职业素质评估单(见表 1-2)对同学的表现进行打分。

表 1-2 职业素质评估单

姓名:

岗位:

项 目		评 价				优秀 表现超 出预期(5 分)
		差	不足	一般	胜任	
		较预期相差 较大,感觉失 望(1分)	较预期有所 不足,勉强能 够接受或可以 调整(2分)	较预期有所 不足,勉强能 够接受或可以 调整(3分)	表现与预期 相符,不低于 预期情况,偶 尔有超出预期 的表现(4分)	
外观 形象	仪容仪表					
	言谈举止					
能力 品质	团队领导					
	组织协调					
	计划执行					
	成本意识					
	客户导向					
	归纳与分析					

续表

项 目		评 价				优秀 表现超 出预期(5 分)
		差	不足	一般	胜任	
		较预期相差 较大,感觉失 望(1分)	较预期有所 不足,勉强能 够接受或可以 调整(2分)	较预期有所 不足,勉强能 够接受或可以 调整(3分)	表现与预期 相符,不低于 预期情况,偶 尔有超出预期 的表现(4分)	
能力 品质	信息收集					
	学习能力					
	沟通能力					
	自控能力					
	全局观念					
	积极主动					
	责任心					
	灵活性					
	坚持不懈					
合计						
总计						
综合评价						
备注		(1)外观形象评价主要采取观察评价的方式; (2)能力品质评价主要采取观察及被测评者提供实例评价的方式				



任务评价

任务评价表

班级：

组别：

姓名：

项 目	评价内容 (请在对应条目的○内打“√”或“×”,不能确定的条目不填,可以在小组评价时让本组同学讨论并写出结论)	评价等级(学生自评)		
		A 全部 为√	B 有一 至三 个×	C 有多 于三 个×
关键 能力 自评	<input type="checkbox"/> 按时到场 <input type="checkbox"/> 工装齐备 <input type="checkbox"/> 书、本、笔齐全 <input type="checkbox"/> 不追逐打闹 <input type="checkbox"/> 接受任务分配 <input type="checkbox"/> 不干扰他人工作	学习期间不使用手机、不玩游戏○ 未经老师批准不中途离场○ 无违规操作○ 无早退○ 先擦净手再填写工作页○		
	<input type="checkbox"/> 工作服保持干净 <input type="checkbox"/> 私人物品妥善保管 <input type="checkbox"/> 工作地面无脏污 <input type="checkbox"/> 工作台始终整洁 <input type="checkbox"/> 无浪费现象 <input type="checkbox"/> 参与了实际操作	无安全事故发生○ 使用后保持工具整齐干净○ 能及时纠正他人危险作业○ 废弃物主动放入相应回收箱○ 未损坏工具、量具及设备○		
	<input type="checkbox"/> 课前有主动预习 <input type="checkbox"/> 与本组同学关系融洽 <input type="checkbox"/> 积极参与小组讨论 <input type="checkbox"/> 接受组长任务分配 <input type="checkbox"/> 能独立查阅资料 <input type="checkbox"/> 工装穿戴符合要求	本小组工作任务能按时完成○ 主动回答老师提问○ 能独立规范操作○ 能主动帮助其他同学○ 不戴饰物,发型合规○		
专业 能力 自评	<input type="checkbox"/> 能按时完成工作任务 <input type="checkbox"/> 工量具选用准确 <input type="checkbox"/> 无不规范操作 <input type="checkbox"/> 完成学习任务不超时 <input type="checkbox"/> 学习资料携带齐备	<input type="checkbox"/> 能独立完成工作页○ <input type="checkbox"/> 没有失手坠落物品○ <input type="checkbox"/> 指出过他人的不规范操作○ <input type="checkbox"/> 暂时无任务时不无所事事○ <input type="checkbox"/> 工作质量合格无返工○		
小组 评语 及建议	他(她)做到了: 他(她)的不足: 给他(她)的建议:	组长签名: 年 月 日		
教师 评价 及建议		评价等级: 教师签名: 年 月 日		