

任务工单 2.1

任务名称	汽车维修接待	学 时		班 级	
学生姓名		学生学号		任务成绩	
实训设备	需要维护作业的汽车等	实训场地		日 期	
任 务	一位客户前往 4S 店进行轿车的维护作业，作为前台接待人员如何做好这一工作。				
能力目标	1. 了解汽车维修接待流程意义。 2. 掌握汽车维修接待流程和接待技巧。 3. 了解汽车维修业务接待员的素质要求、职业道德规范、职业准则。 4. 能够运用汽车维修业务接待员的礼仪				
一、资讯 1. 车辆维护业务接待基本流程大体包含以下几方面：预约、_____、_____、 _____, _____、 _____和 _____等。 2. 维修车辆基本信息 车 型： _____ 发动机型号： _____ 变速器型号： _____					
二、决策与计划 请根据维护作业的内容，两人分角色扮演接待人员和车主，制定并练习维修接待过程。 1. 需要的道具 _____ _____ _____ 2. 角色分工 _____ 3. 接待场景设计 _____					

三、实施

1. 以两人一组为单位在小组内展示维修接待的过程，每小组推选展示效果好的在全班进行展示。

2. 维修接待

任务标准	完成情况		不能做到
	能做到	有待改进	
礼仪规范			
1. 迅速出迎并礼貌地问候客户			
2. 自我介绍			
3. 确认客户的姓名并在交谈中使用			
4. 微笑，眼睛看着对方			
5. 保持一米左右的安全距离			
沟通技巧			
1. 耐心倾听客户需求			
2. 询问—获得并记录信息			
3. 交谈-音量、清晰度、有礼貌、注意语速和停顿			
4. 归纳			
工作程序			
1. 上车检查前，当着顾客的面安装维修三保，进行车辆保护			
2. 检查车辆，≤填写车辆外观检查报告≥			
3. 询问是否还有其他担心、问题			
4. 运用维修管理系统软件制作估价单、派工单			
5. 根据需要的修理时间和车间负荷承诺交车时间			
6. 向客户说明，实际需要的费用和交车时间可能和现在的估计有所出入，如果有特殊情况，将马上与客户取得同意			
7. 用估价单说明要完成的工作、估计费用和估计交车时间，请客户在估价单上签字，并送走客户或者将客			

户送到休息室			
8.、车间派工			
9. 用浅显易懂的话向客户说明车间发生的问题和推荐的维护、维修，要给出追加的费用及时间，询问客户是否同意			
10. 更新派工单，并通知车间派工			
11. 交车前检查所有维修项目是否均已完成、检查车辆清洁度、核对费用并制作结算单			
12. 通知客户提车			
13. 向客户解释故障原因并说明维护的工作内容，必要时验证车辆			
14. 向客户说明维修费用，并陪同客户结算			
15. 建议下次保养时间或提供汽车维护常识			
16. 真诚地向客户道谢并将客户送上车			

四、检查及评估

1. 以小组为单位进行评估，并提出改进意见

2. 教师对小组工作情况进行评估，并进行点评

3. 学生本次任务成绩

训练设备的使用	A	B	C	D
技能训练操作	A	B	C	D
任务工单填写	A	B	C	D
回答思考题	A	B	C	D