

学习情境 2 汽车维修接待与 PDI 检查

一、判断题：（30 小题 ×1 分 = 30 分）

1、做环车检查时，需要向顾客解释检查内容及益处。 [单选题] *

对(正确答案)

错

2、主动预约主要有以下几个方面：保养周期提醒、根据车辆使用情况及特别需求进行个性化沟通、质保到期提醒等。 [单选题] *

对(正确答案)

错

3、忠诚客户能够给经销商带来的好处：推荐他人、免疫力、节约成本、免费宣传等。 [单选题] *

对(正确答案)

错

4、忠诚度累积优惠活动对哪种客户类型最为有效的是情感关系导向型。 [单选题]

*

对

错(正确答案)

5、汽车维修质检的好处有：提高用户满意度、减少返修量、减少浪费等。 [单选题] *

对(正确答案)

错

6、赵先生购买一辆二手车，对于这辆二手车的汽车保险，其最佳做法是：办理保险过户。[单选题] *

对(正确答案)

错

7、在与客户完成预约后，以下工作不属于客服专员完成的：确认工位、确认专用工具、确认备件。[单选题] *

对(正确答案)

错

8、有关油耗与汽车的维修保养的描述：火花塞电极间隙调整适当，并保持清洁。否则将影响火花质量，增加燃油消耗。[单选题] *

对(正确答案)

错

9、预约工位数与服务顾问人数的比例应当大于或等于二分之一。[单选题] *

对

错(正确答案)

10、在客户救援成功后，经销商应该 5 个工作日内进行回访。[单选题] *

对

错(正确答案)

11、二八定律（帕累托法则）是指 2 成的重要客户可能带来企业 8 成的收益。[判断题] *

对(正确答案)

错

12.汽车三包原则：谁销售谁负责。[判断题] *

对(正确答案)

错

13.汽车维修工时定额就是统一规定的完成某种维修作业项目所需要的工时限额，通常也称为定额工时。 [判断题] *

对(正确答案)

错

14、汽车维修合同是一种契约。它是承修、托修双方当事人之间设定、变更、终止民事法律关系的契约。 [判断题] *

对(正确答案)

错

15、机动车辆的投保就是保险人购买机动车辆保险产品，办理保险手续，与保险人正式签订机动车辆保险合同的过程。 [判断题] *

对

错(正确答案)

16、汽车修理应贯彻“视情修理”的原则。 [判断题] *

对(正确答案)

错

17、企业文化的核心是企业理念。 [判断题] *

对(正确答案)

错

18、东方企业文化具有注重理性、强调制度、重视契约、追求绩效的特点。 [判断题] *

对

错(正确答案)

19、倾听的目的包括听事实和听情感，是两个相同的层面。 [判断题] *

对(正确答案)

错

20、按照 ABC 分类法，其中 A 类配件：占配件种类 65%左右，金额占总金额的 10%左右。 [判断题] *

对

错(正确答案)

21、仓库货位编号一般可采用“四段编号”方法。 [判断题] *

对(正确答案)

错

22、票据一般包括发票、税票和支票三种。 [判断题] *

对

错(正确答案)

23、在对汽车进行二级维护、总成大修和整车大修时，易损坏且消耗量大的零部件称为易耗件。 [判断题] *

对(正确答案)

错

24、当今企业管理的中心和基本观念是“以利润为中心”。 [判断题] *

对

错(正确答案)

25、平时在与客户交流的过程中，应尽量多采用专业术语。 [判断题] *

对

错(正确答案)

26、根据汽车的术语和定义：零部件包括总成、分总成、子总成、单元体、零件。

[判断题] *

对(正确答案)

错

27、汽车维修质量控制的材料，主要是指汽车配件，但不包含其他辅助性用料。

[判断题] *

对

错(正确答案)

28、在对汽车进行二级维护、总成大修和整车大修时，易损坏且消耗量大的零部件称为易耗件。 [判断题] *

对(正确答案)

错

29、汽车 4S 店是一种以“四位一体”为核心的汽车特许经营模式，包括整车销售（Sale）、零配件（Spare part）、售后服务（Service）和信息反馈（Survey）。

[判断题] *

对(正确答案)

错

30、PDCA 循环是提高产品质量、改善企业经营管理的重要方法，是质量保证体系运转的基本方式，它可以概括为“一个过程，四个环节，六个步骤”。 [判断题] *

对

错(正确答案)

二、单选题：（10 小题×3 分=30 分）

1、预约话术中强调的“5W”指的是以下哪项（ ） [单选题] *

A.WHO、WHAT、WHERE、WHEN、WHY(正确答案)

B.WHO、WHERE、WHICH、WHAT、WHEN

C.WHO、WHICH、WHAT、WHY、WHERE

D.WHO、WHICH、WHEN、WHY、WHERE

2、汽车新三包法中的“三包”是：（ ） [单选题] *

A.包修、包退、包赔(正确答案)

B.包质量、包使用、包修理

C.包质量、保期限、保修理

D.包修理、包更换、包退货

3、在具体维修过程的 FFB(配置-功能-好处)陈述中，“配置”是指（ ） [单选题] *

A.维修将对车辆性能产生何种影响(正确答案)

B.主要维修问题

C.对维修工作的描述

D.车辆的卖点

4、在被动预约中，经销商一般应该提供（ ）个时间给顾客选择。 [单选题] *

A.1

B.2(正确答案)

C.3

D.尽可能多

5、以下何者是主动安全项目（ ） [单选题] *

A.气囊

B.安全带

C.ABS(正确答案)

D.前后保险杆

6、开发一个新客户的成本是维持一个老客户成本的几倍。 [单选题] *

三倍

四倍

五倍(正确答案)

六倍

7、关于跟踪回访，不正确的是。 [单选题] *

要派维修接待员进行回访(正确答案)

可以使客户感到被关注和关心

可以提高企业服务形象

在修完车以后的 2 到 5 天内，打电话了解客户到底满不满意

8、下列不属于客户在维修车辆时所关注的要素是 [单选题] *

费用

及时修理

车辆相关知识

心理(正确答案)

9、下列不属于客户进入维修大厅时的需求的是 [单选题] *

受到重视

解决问题(正确答案)

得到理解

轻松愉快

10、交车时，与客户的交流对企业的好处有 [单选题] *

提高客户满意度

提高专业化形

可以与客户产生新的预约

以上都正确(正确答案)

三、多选题：（10 小题×4 分=40 分）

1、在接收到预约车辆已到达的信息时，首先应做的工作是（）〔多选题〕 *

A.如果了解顾客信息出门迎接(正确答案)

B.如果不了解顾客信息立即查看(正确答案)

C.打印预约工单

D.以上答案皆不正确

2、在集客活动环节中：（）〔多选题〕 *

A.常规保养不用提醒

B.根据顾客类型和需求发送个性化邮件(正确答案)

C.了解顾客接受和拒绝服务的原因(正确答案)

D.超过两年以上没来站维修的顾客就不必再联系了

3、在顾客需求分析阶段，顾客期望：（）〔多选题〕 *

A.了解顾客车辆维修历史(正确答案)

B.多次询问那些在电话/邮件预约中已经问过的问题

C.如果顾客是返修的，按正常服务流程处理

D.告知顾客维修时间及费用(正确答案)

4、维修工单检查项目，都包括以下哪些项：（）〔多选题〕 *

A.客户信息及联系信息(正确答案)

B.车辆症状描述(正确答案)

C.预估时间及费用(正确答案)

D.客户签名(正确答案)

5、在服务关怀与信息交流环节，顾客希望：()〔多选题〕 *

A.顾客更愿意通过服务顾问的手机与其联系(正确答案)

B.顾客希望有多种饮品供选择，咖啡、茶、可乐(正确答案)

C.希望休息区设有吸烟区、无烟区(正确答案)

D.顾客可以登陆“爱车管家”观看维修进展情况(正确答案)

6、维修预约的准备工作包括： *

将客户的信息、资料、维修档案都调出准备好(正确答案)

提前电话提醒客户不要忘记约定(正确答案)

事先了解客户待修的车辆情况

准备一个客户欢迎牌，在第二天上班以前摆在显眼之处(正确答案)

7、下列属于随着行业竞争的激励，客户的进一步要求的是 *

待人友好而礼貌(正确答案)

诚实可靠

遵守诺言(正确答案)

提供代用车(正确答案)

8、控制待完成工作数量的重要性是 *

修理的时间越长，所耗费的固定成本比例就越高，利润呢也就会越低(正确答案)

一台还没有完成修理的车辆，它会占用另一台待修理车辆的维修车位(正确答案)

进行一项部分完成的修理工作，是对修理工时间最低效率的利用(正确答案)

预约做得好

9、下列属于商品促销的是 *

免费宣传店内的商品

做广告(正确答案)

推销资料(正确答案)

建立个人关系(正确答案)

10、下列属于接车制单工作内容的是 *

后保险杠、后灯、轴承、行李盖、后挡风玻璃(正确答案)

如果客户是做首保的，就要其填写客户维修委托书

查看内饰件、收音机、安全带(正确答案)

查看前挡玻璃下面的车架号(正确答案)

基本信息：[矩阵文本题] *

姓名：	
学号：	