

**商用车销售服务  
职业技能等级标准**

## 目 次

前言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 对应院校专业.....	3
5 面向工作岗位（群）.....	4
6 职业技能要求.....	5
参考文献.....	17

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准起草单位：由中德诺浩（北京）教育科技股份有限公司主持，联合中国汽车流通协会、安徽江淮汽车集团控股有限公司、奇瑞汽车股份有限公司、广物汽贸股份有限公司、山西香山汽贸集团有限公司、荆州职业技术学院、湖北工程职业学院、乌兰浩特市职教中心等单位共同制订。

本标准起草人：吕丕华、许智达、尹大明、罗磊、李金勇、赵旭日、高保瑞、贾建波、王青云、张春利

声明：本标准的知识产权归属于中德诺浩（北京）教育科技股份有限公司，未经中德诺浩（北京）教育科技股份有限公司同意，不得印刷、销售。

## 1 范围

本标准规定了商用车销售服务职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于商用车销售服务职业技能培训、考核与评价，适用于相关用人单位的聘用、考核和职业培训。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 29911-2013 汽车租赁服务规范

GB/T 35966-2018 高技术服务业服务质量评价指南

T/CADA 5011-2016 二手商用车鉴定评估技术规范（中型、重型载货车版）

T/CADA 7-2017 汽车延长保修规范

GA801-2019 机动车查验工作规程

WB/T1032-2006 商用车运输服务规范

DB13/T 1330-2010 汽车销售服务规范

DB22/T 1808-2013 汽车租赁服务规范

DB21/T 2258-2014 二手车销售服务规范

## 3 术语和定义

商用车销售服务界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 商用车

是在设计和技术特征上是用于运送人员和货物的汽车。商用车包含了所有的载货汽车和 9 座以上的客车，分为客车、货车、半挂牵引车、客车非完整车

辆和货车非完整车辆，共五类。

### 3.2 汽车贷款

汽车贷款是指贷款人向申请购买汽车的借款人发放的贷款，也叫汽车按揭。

### 3.3 融资租赁

融资租赁(financial lease) 是目前国际上最为普遍、最基本的非银行金融形式。它是指出租人根据承租人(用户) 的请求，与第三方(供货商) 订立供货合同，根据此合同，出租人出资购买承租人选定的设备。同时，出租人与承租人订立一项租赁合同，将设备出租给承租人，并向承租人收取一定的租金。

### 3.4 营销

营销，指企业发现或发掘准消费者需求，让消费者了解该产品进而购买该产品的过程。

### 3.5 大客户

大客户又被称为重点客户、主要客户、关键客户、优质客户等，指对产品(或服务) 消费频率高、消费量大、客户利润率高而对企业经营业绩能产生一定影响的重要客户。

## 4 对应院校专业

中等职业学校：汽车电子技术应用、汽车制造与检修、新能源汽车装调与检修、内燃机运用与检修、汽车运用与维修、汽车营销与服务、新能源汽车维修、市场营销等相关专业。

高等职业学校：内燃机制造与维修、汽车制造与装配技术、汽车检测与维修技术、汽车电子技术、新能源汽车技术、汽车运用与维修技术、新能源汽车运用与维修、汽车智能技术、市场营销、汽车营销与服务、电子商务等相关专业。

应用型本科学校：车辆工程、汽车服务工程、市场营销、汽车维修工程教育、市场营销教育等相关专业。

## 5 面向工作岗位（群）

**【商用车销售服务】（初级）**：主要面向商用车销售服务店、商用车经销商集团公司、保险公司、汽车融资租赁公司等企业的商用车产品销售、二手商用车销售、商用车保险销售等部门，从事商用车产品销售、商用车金融服务、商用车保险服务等岗位，能够根据商用车技术参数配置制定店内营销方案，针对客户运输需求为其设计商用车产品及附加产品服务，与客户协商促成商用车产品店内成交，并定期完成售后跟踪等工作。

**【商用车销售服务】（中级）**：主要面向商用车销售服务店、商用车经销商集团公司、保险公司、汽车融资租赁公司等企业的商用车产品销售、二手商用车销售、商用车保险销售、商用车金融贷款等部门，从事商用车产品销售、二手商用车置换、商用车金融服务、商用车保险等岗位，依据厂商销售要求制定网络营销方案，邀约客户进店，根据客户运输需求进行产品优劣分析，协助客户办理信用贷款、新车保险、二手商用车置换等业务，促成商用车产品成交。

**【商用车销售服务】（高级）**：主要面向商用车销售服务店、商用车经销商集团公司、保险公司、汽车融资租赁公司等企业的商用车产品销售、二手商用车出口、商用车保险销售、商用车金融租赁等部门，从事商用车产品销售、二手商用车置换、商用车金融服务、商用车保险等岗位，适时分析潜在大客户需求，有针对性制定大客户营销方案，维护大客户关系并为其提供个性化服务，协助大客户办理金融租赁、新车保险等业务，定期进行大客户关怀，处理大客户投诉抱怨等工作。

## 6 职业技能要求

### 6.1 职业技能等级划分

商用车销售服务职业技能等级根据企业一线实际岗位设置划分为三个等级：初级、中级、高级，一般应依次递进，高级别涵盖低级别要求。

**【商用车销售服务职业技能】（初级）：**能够根据国家相关法规制度、标准规范、行业和地方标准规范，结合各品牌商用车营销管理规定，独立完成商用车产品店内销售全环节工作（包括：店内营销策划、产品销售、保险销售、附加销售、交车上牌、客户回访等），达到既定销售目标。

**【商用车销售服务职业技能】（中级）：**能够根据国家相关法规制度、标准规范、行业和地方标准规范，结合各品牌商用车营销管理规定，独立完成商用车产品数字化销售全环节工作（包括：网络营销、产品销售、二手车销售、保险销售、附加销售、汽车贷款、交车上牌、客户投诉处理等），达到既定销售目标。

**【商用车销售服务职业技能】（高级）：**能够根据国家相关法规制度、标准规范、行业和地方标准规范，结合各品牌商用车营销管理规定，独立完成商用车产品线上、线下、大客户综合销售全环节工作（包括：大客户营销、二手车出口、上保续保、融资租赁、大客户投诉处理等），达到既定销售目标。

### 6.2 职业技能等级要求描述

表 1 商用车销售服务职业技能要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 数字化营销	1.1 店内营销策划	1.1.1 能够按照商用车区域市场营销环境、运输要求、竞争对手和组合要素调研的结果，结合目标营销商用车技术配置、地域、政策、法规等因素，分析店内营销策划实际诉求点。 1.1.2 能够按照 SWOT 分析法，结合店内营销策划分析结果，收集整理商用车潜在客户营销策划制作所

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>需的信息、资料等。</p> <p>1.1.3 能够按照产品营销策划书的编制要求，合理利用汇总信息、资料，独立制定店内营销策划方案。</p> <p>1.1.4 能够按照商务沟通技巧，充分运用规范的语言话术，解说店内营销策划方案实施流程与注意事项。</p>
	1.2 客户需求分析	<p>1.2.1 能够按照商用车店内顾客接待实际需求，运用规范的接待礼仪，完成进店客户的引领与客户信息采集工作。</p> <p>1.2.2 能够按照车辆技术指标，结合客户运输需求，充分运用商务谈判技巧，独立完成客户需求分析工作。</p> <p>1.2.3 能够针对汇总的不同类型商用车顾客信息，独立分析客户需求，划分目标客户、潜在客户。</p> <p>1.2.4 能够利用规范的语言话术，清晰的向上级或同事说明客户信息分析结果。</p>
	1.3 客户邀约实战	<p>1.3.1 能够按照商用车客户车辆运输需求与经营区域特点，结合商用车客户需求分析结果，规范完成客户信息、邀约话术的前期准备。</p> <p>1.3.2 能够依据客户邀约流程，合理利用店内营销活动效果与前期准备结果，完美邀约目标客户进店。</p> <p>1.3.3 能够依据商用车技术参数，结合邀约客户用车区域环境因素特点，规范解答客户提出的疑问。</p> <p>1.3.4 能够按照商用车顾客信息管理要求，针对已邀约用户，完成用户信息记录与数据汇总。</p>
2. 商用车销售服务	2.1 客户接待实战	<p>2.1.1 能够按照店内客户服务接待物料准备要求，根据已预约到店客户的实际情况，独立完成接待前的物料、资料准备。</p> <p>2.1.2 能够根据服务接待着装要求，结合品牌特点，正规着装，规范完成客户引领、服务接待工作。</p> <p>2.1.3 能够根据商务沟通技巧，合理运用礼貌语言、倾听等沟通技巧，准确掌握客户具体需求，定制化推荐商用车产品。</p> <p>2.1.4 能结合顾客需求与产品特点，运用语言沟通、行动引导等方式，为客户推荐相应产品并引导客户向目标产品。</p>
	2.2 商用车产品介绍	<p>2.2.1 能够按照店内顾客接待要求，合理利用场地、清洁设备等资源，独立规范的完成商用车清洁、销售话术及其他物品等准备工作。</p> <p>2.2.2 能够按照商用车产品技术标准，向客户提供车辆配置信息参数信息，规范完成产品基本介绍。</p> <p>2.2.3 能够结合顾客对运输环境、运输商品、商业</p>



工作领域	工作任务	职业技能要求
		用途等需求，规范向顾客介绍车辆技术性能、使用操作、安全配置等信息。 2.2.4 能够结合商用车产品技术要求，合理使用车辆信息、客户需求，规范解答车辆介绍过程中客户提出的问题。
	2.3 价格谈判实战	2.3.1 能够依据车辆技术配置以及客户运输需求，准确分析客户对商用车的优先关注点。 2.3.2 能够按商用车销售价格谈判流程，利用客户需求点与经销商定价规则，规范准备价格谈判话术。 2.3.3 能够利用谈判沟通技巧与谈判话术，与顾客进行价格协商，促使谈判成功。 2.3.4 能够按照销售合同要求，与客户签订正式的商用车销售合同。
3. 附加产品销售	3.1 商用车保险销售	3.1.1 能够按照商用车保险条例要求，运用销售沟通技巧，通过和客户沟通，精确获知客户车辆运营商品、车辆使用环境以及客户安全驾驶里程等信息。 3.1.2 能够按照财产保险服务对商用车的要求，根据机动车交通事故责任强制保险和汽车商业险承保范围，结合客户车辆运营所属行业类别、商用车运输环境、区域、驾驶员信息等因素，快速准确的为客户制定个性化保险套餐。 3.1.3 能够依据汽车保险销售流程，从车辆使用风险、营运类别、保险类别、保险承保范围、事故赔付范围等方面，将保险套餐合理性以及保障范围进行逐项讲解，使客户了解并接受保险方案。 3.1.4 能够运用车险销售标准话术，通过电话、微信等途径为老客户提供商用车日常使用关怀、保险活动推送、保险到期提醒、商用车故障救援等服务，完成老客户的日常关系维护工作。
	3.2 附加产品销售	3.2.1 能够运用接待礼仪规范，热情细致的接待前来咨询的客户，并运用沟通技巧，快速准确的完成客户需求分析工作。 3.2.2 能够依据商用车系列产品销售要求，结合顾客营运区域、用途、环境等因素，为顾客推荐商用车配套系列产品，包括挂车、集装箱等。 3.2.3 能够依据产品性能指标，结合客户用车环境、客户需求，从商用车使用便捷性提升、商用车安全性提升等方面，为客户制定个性化车联网套件方案。 3.2.4 能够根据客户订购的车联网套件，协助专业安装人员完成商用车车辆网套件安装，并陪同客户完成验车、提车等流程。
	3.3 上牌服	3.3.1 能够按照商用车上牌流程，协助客户完成商

工作领域	工作任务	职业技能要求
	务（道路运输证）	<p>用车合格证、车销售发票、强制险保单、商品检验单（进口商用车）、购车资格证明、购置税征收证明等文件的准备工作。</p> <p>3.3.2 能够根据车管所业务办理流程，分析车管所业务受理范围和业务办理特征，结合客户需求和客户商用车类别，确定上牌地点、上牌时间等商用车上牌方案。</p> <p>3.3.3 能够依据车管所业务办理流程和沟通技巧，驾驶客户车辆按照商用车上牌流程依次外观检查、商用车上线检测、尾气检测等商用车检测流程，并在征得客户授权下，完成车辆号牌选取、车辆行驶证领取等流程。</p> <p>3.3.4 能够协助用户准备齐全申请道路运输证相关手续的原件和复印件，完成商用车道路运输证申请、领取等流程。</p>
4. 交车服务	4.1 交车流程实战	<p>4.1.1 能够按照商用车交车流程要求，结合车辆使用说明手册，根据客户需求，以新车交接清单为依据，陪同完成商用车随车用品清点和交接。</p> <p>4.1.2 能够按照商用车技术参数，结合车辆操作规范和厂家保养政策，独立完成针对新车各项功能配置使用方法、商用车保养事项的现场培训，并向客户推荐售后服务顾问。</p> <p>4.1.3 能够按照商用车配置清单，结合新车交付流程和不同品牌商用车交车要求，与班组成员合作，合理利用场地空间，规范完成商用车交车区规划、交车仪式物品准备等工作。</p> <p>4.1.4 能够按照新车交付流程，在小组成员协助下完成车辆清洗、车辆摆放，完成商用车新车交付。</p>
	4.2 电话客服技巧	<p>4.2.1 能够按照商用车售后回访流程，结合客户车辆实际使用情况，独立完成销售过程客户满意度调查表、商用车维修、保养过程客户满意度调查表的编写工作。</p> <p>4.2.2 能够运用标准回访话术，通过电话、微信等途径，独立完成对新购商用车客户、维修保养进店客户的回访工作，针对客户对销售和售后服务过程中的意见和不足进行信息记录。</p> <p>4.2.3 能够按照品牌厂家的客户关怀政策和保养政策，正确使用客户信息管理系统，规范完成客户信息提取和分析，通过电话、微信等途径，针对不同类型客户的商用车提供定制化保养方案，并负责保养提醒、保险到期提醒和维修预约工作。</p> <p>4.2.4 能够按照商用车性能配置要求，合理利用沟通话术，独立完成通过网络平台和咨询热线等多种</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		形式解答销售咨询、售后咨询的工作。
	4.3 信息收集反馈	<p>4.3.1 能够按照客户信息统计要求，结合回访信息处理流程，将销售满意度调查结果进行分析整理，完成针对销售过程的意见收集和反馈工作。</p> <p>4.3.2 能够运用电话沟通规范和客户服务规范，定期对客户进行商用车使用情况回访，针对客户遇到的商用车使用问题和技术问题信息整理，完成向相关部门传递信息的工作。</p> <p>4.3.3 能够按照电话沟通规范和信息反馈流程，接听客户购车咨询热线，并将客户信息进行整理，快速准确的完成向销售相关部门传递信息的工作。</p> <p>4.3.4 依据客户投诉管理机制，通过接听客户投诉热线或关注网络上投诉信息，主动联系客户了解客户投诉原因，根据事件严重程度，完成投诉问题严重等级的划定和上报工作。</p>

表 2 商用车销售服务职业技能要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 数字化营销	1.1 网络营销策划	<p>1.1.1 能够按照商用车网络营销区域特点、市场需求、竞争对手和组合要素调研结果，结合目标营销商用车技术配置、销售地域、地方政策等因素，分析网络营销策划诉求点。</p> <p>1.1.2 能够按照 SWOT 分析法，结合网络营销策划流程，运用网络、新闻、广告媒体等手段，收集整理网络营销策划制作所需的信息、资料等。</p> <p>1.1.3 能够按照网络营销策划的编制要求，合理利用收集到的信息、资料，独立制定网络营销策划方案。</p> <p>1.1.4 能够按照网络营销策划方案的制作步骤，利用标准的语言话术，解说网络策划方案实施流程与注意事项。</p>
	1.2 网客数据分析	<p>1.2.1 能够根据客户信息管理要求，规范完成各大商业网站客户浏览信息回复和商用车客户信息收集工作。</p> <p>1.2.2 能够根据商用车运营类别，针对收集到的网络客户信息，独立完成客户信息的汇总及分类工作。</p> <p>1.2.3 能够针对汇总的不同类型客户，独立分析商用车客户需求，划分目标客户、潜在客户。</p> <p>1.2.4 能够利用标准的语言话术，清晰的向上级或同事说明客户信息分析结果。</p>
	1.3 电网销邀约技巧	<p>1.3.1 能够根据电网邀约要求，结合电网销邀约话术制作要求，独立完成商用车网络客户信息准备。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>1.3.2 能够依据车辆技术配置，按照电网邀约流程，结合商用车顾客基本信息，规范完成网络客户邀约话术准备。</p> <p>1.3.3 能够根据电网邀约流程，合理利用电话沟通礼仪和网络沟通礼仪，规范完成商用车客户到店的邀约工作。</p> <p>1.3.4 能够针对已邀约用户，汇总整理被邀约客户的到店信息。</p>
2. 商用车销售服务	2.1 客户接待技巧	<p>2.1.1 能够按照客户接待物料准备的要求，合理利用已有的商用车客户数据信息，独立完成接待前的物料、资料准备。</p> <p>2.1.2 能够按照店内着装礼仪要求，结合品牌特色，规范完成客户引领、服务接待工作。</p> <p>2.1.3 能够合理运用礼貌语言、倾听等沟通技巧，准确掌握商用车客户具体需求。</p> <p>2.1.4 能按照店内顾客接待的要求，运用语言沟通、行动引导等方式，引导商用车客户到目标产品。</p>
	2.2 竞品优劣分析	<p>2.2.1 能够按照店内对场地划分的规定，合理利用场地、清洁设备等资源，独立规范的完成商用车清洁、销售话术及其他物品等准备工作。</p> <p>2.2.2 能够依据商用车技术配置参数，合理利用商用车技术性能、商务话术，规范的为客户进行产品基本性能介绍与竞品对比。</p> <p>2.2.3 能够依据商用车技术配置参数、功能等信息，规范的向客户讲解各项性能模块优势并与竞品进行对比。</p> <p>2.2.4 能够合理利用已知的商用车信息、沟通话术，规范解答商用车产品体系介绍过程中客户提出的疑问。</p>
	2.3 价格谈判技巧	<p>2.3.1 能够依据客户运输需求，结合车辆技术配置，分析获知客户对商用车的优先关注点。</p> <p>2.3.2 能够按照产品价格谈判要求，根据客户特点与经销商定价规则，规范准备价格谈判话术。</p> <p>2.3.3 能够按照经产品价格谈判流程，运用谈判沟通技巧与谈判话术，促使谈判成功。</p> <p>2.3.4 能够按照销售合同签订要求，与客户签订正式的商用车产品销售合同。</p>
3. 附加产品销售	3.1 商用车金融	<p>3.1.1 能够按照商用车产品贷款要求，结合客户信用及运营保障，对有贷款意向的客户进行资格筛选，协助资质优良的客户向合作银行提交贷款申请。</p> <p>3.1.2 能够及时与银行沟通客户的贷款申请进展，协助银行方将贷款额度、期限、利率等事项及时通</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>知借款人，并对客户的各项疑问进行解答。</p> <p>3.1.3 能够依据商用车贷款流程，在客户与银行方签订《汽车消费借款合同》后，协助客户完成商用车首付款交付、保险缴纳及提车流程。</p> <p>3.1.4 能够依据在客户使用车辆期间，提醒客户按照合同约定还款，并在贷款期届满后，协助有需求的客户完成商用车解除抵押手续的办理。</p>
	3.2 附加产品销售	<p>3.2.1 能够依据机动车交通事故责任强制保险和汽车商业险承保范围，结合客户商用车运营所属行业类别、车辆使用环境、客户需求等因素，快速准确的为客户制定个性化保险套餐。</p> <p>3.2.2 能够按照商用车保险销售流程，从商用车使用风险、与风险相对应的保险类别、保险承保范围、事故赔付范围等方面，将客户的个性化保险套餐保障范围的合理性进行逐项讲解，使客户认可并接受保险方案。</p> <p>3.2.3 能够依据商用车系列产品销售要求，结合顾客营运区域、用途、环境等因素，为顾客推荐商用车配套系列产品，包括挂车、集装箱等。</p> <p>3.2.4 能够结合客户实际营运性质，车辆使用区域，经营范围，从商用车使用便捷性、安全性提升等方面，为客户制定个性化车辆网套件加装方案。</p>
	3.3 二手商用车置换服务	<p>3.3.1 能够依据商用车经营区域、经营用途、经营性质、行驶里程等基本信息，结合车型贬值率计算公式，估算出二手商用车初步价格。</p> <p>3.3.2 能够结合车辆事故受损情况、发动机、变速器、底盘等系统检查结果、车辆异常修复费用、相同车型近期行情信息，独立完成二手商用车价格确定。</p> <p>3.3.3 能够结合商用车销售流程、二手商用车置换优惠政策以及客户二手商用车报价、客户新车已有优惠幅度，为客户重新计算新车购车方案。</p> <p>3.3.4 能够依据二手商用车过户的规定要求，对二手商用车进行简单清洁后，编写二手商用车出售信息，发布到企业内部交流平台和二手车商交易平台，并协助客户完成二手商用车过户等手续。</p>
	3.4 上牌服务（道路运输证）	<p>3.4.1 能够按照商用车上牌流程，协助客户完成商用车合格证、车销售发票、强制险保单、商品检验单（进口车辆）、购车资格证明、购置税征收证明等文件的准备工作。</p> <p>3.4.2 能够根据车管所业务办理流程，分析车管所业务受理范围和业务办理特征，结合客户需求和客户商用车类别，确定上牌地点、上牌时间等商用车</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>上牌方案。</p> <p>3.4.3 能够依据车管所业务办理流程 and 沟通技巧，驾驶客户车辆按照商用车上牌流程依次外观检查、商用车上线检测、尾气检测等商用车检测流程，并在征得客户授权下，完成车辆号牌选取、车辆行驶证领取等流程。</p> <p>3.4.4 能够协助用户准备齐全申请道路运输证相关手续的原件和复印件，完成商用车道路运输证申请、领取等流程。</p>
4. 交车服务	4.1 交车服务技巧	<p>4.1.1 依据新车交付流程和商用车随车说明书，根据客户需求，以新车交接清单为依据，和客户一起完成随车用品清点和交接。</p> <p>4.1.2 依据商用车技术规范和厂家保养政策，结合客户需求，独立完成针对新车各项功能配置操作方法、商用车保养事项的现场培训，并向客户推荐售后服务顾问。</p> <p>4.1.3 能够结合新车交付流程和不同商用车品牌交车要求，与班组成员合作，合理利用场地空间，规范完成商用车交车区布置、交车仪式物品准备等工作。</p> <p>4.1.4 依据新车交付流程，在小组成员协助下完成车辆清洗、商用车摆放，为客户举行交车仪式，顺利完成新车交接。</p>
	4.2 客户在线关怀服务	<p>4.2.1 能够按照客户关怀的要求，结合商用车技术特征，独立完成销售过程客户满意度调查表、车辆维修保养过程客户满意度调查表的编写工作。</p> <p>4.2.2 能够按照商用车经销商售后回访流程和电话沟通规范，通过电话、微信等途径，独立完成对新购商用车客户、维修保养进店客户的回访工作，针对客户对销售和售后服务过程中的意见进行信息收集和整理。</p> <p>4.2.3 能够结合特定商用车品牌厂家的客户关怀政策和保养政策，正确使用客户信息管理系统，规范完成客户信息提取和分析，通过电话、微信等途径，完成针对不同类型客户的商用车保养提醒、保险到期提醒和维修预约工作。</p> <p>4.2.4 能够通过电话、微信等途径，定期与客户进行最新销售活动、商用车使用等话题互动，及时准确了解客户车辆使用状况、车辆更替等信息。</p>
	4.3 客户投诉处理	<p>4.3.1 按照客户跟踪和投诉处理要求，以及不同品牌商用车经销商客服管理规定，合理利用数字化工具，规范记录客户投诉信息。</p> <p>4.3.2 能够按照客户跟踪和投诉处理要求，结合商</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>用车经销商客户投诉管理办法，独立分析客户投诉内容，合理利用客户投诉分析结果，规范判定投诉是否成立。</p> <p>4.3.3 能够按照客户跟踪和投诉处理要求，结合商用车经销商客户投诉管理办法，以经销商各业务部门工作职责为界定依据，规范判定投诉处理责任部门。</p> <p>4.3.4 能够按照客户跟踪和投诉处理要求，结合商用车经销商客户投诉管理办法，独立与各业务部门建立联系，合理利用部门职权，规范跟踪投诉处理进度。</p> <p>4.3.5 依据商用车经销商客户投诉管理办法，独立整理各部门投诉处理结果，合理利用沟通礼仪技巧，规范完成客户投诉结果反馈。</p>

表 3 商用车销售服务职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 数字化营销	1.1 大客户营销策划	<p>1.1.1 能够按照商用车大客户营销环境、市场需求、竞争对手和组合要素调研要求，结合商用车大客户营销策划流程，针对商用车功能亮点和大客户群体特征，在销售经理或其他领导指引下完成大客户的市场调研工作。</p> <p>1.1.2 能够按照 SWOT 分析法，结合商用车大客户营销策划流程和要求，通过网络、新闻、广告、拜访等方式，针对商用车的大客户、车辆配置亮点、地方政策等大客户营销策划制作资料进行收集。</p> <p>1.1.3 能够按照大客户营销策划的编制要求，针对大客户的需求分析和收集到的制作资料，独立完成大客户营销策划方案的制定。</p> <p>1.1.4 能够运用规范的话术，解释说明商用车大客户营销策划方案的实施流程及注意事项。</p>
	1.2 大客户目标分析	<p>1.2.1 能够根据大客户信息管理要求，通过接待和上门拜访等途径，规范完成商用车大客户信息收集工作。</p> <p>1.2.2 能够针对收集到的商用车大客户信息，独立完成信息的汇总及分类整理工作。</p> <p>1.2.3 能够依据汇总的不同类型商用车大客户信息，独立分析大客户需求，划分目标大客户、潜在大客户。</p> <p>1.2.4 能够利用标准的语言话术，向上级或同事说明商用车大客户信息分析结果。</p>
	1.3 大客户关系管理	<p>1.3.1 能够合理运用客户信息管理系统，汇总、整理、提炼潜在商用车产品大客户信息。</p> <p>1.3.2 能够依据大客户关系管理要求，结合不同商用车大客户数据信息差异，分析大客户潜在需求。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>1.3.3 能够按照厂商对客户给与的特殊政策与关怀服务要求，针对不同类型潜在商用车大客户，规范制定客户关怀方案。</p> <p>1.3.4 能够按照大客户关系管理要求，与潜在商用车大客户建立有效沟通，依据客户关怀方案内容，与同事配合完成大客户实地走访。</p>
2. 商用车销售服务	2.1 大客户接待技巧	<p>2.1.1 能够结合商用车产品大客户关系管理要求，针对已邀约的商用车大客户，独立完成客户信息准备工作。</p> <p>2.1.2 能够根据收集到的商用车大客户信息，规范的制定大客户接待方案。</p> <p>2.1.3 能够结合商用车大客户服务接待要求，与他人合作，规范完成大客户贵宾室、车辆、接待所需物品的准备工作。</p> <p>2.1.4 能够依据商用车产品顾客接待的要求，在他人配合下，运用沟通、接待礼仪，规范完成大客户的接待工作。</p>
	2.2 个性化服务	<p>2.2.1 能够合理利用销售场地、清洁设备等资源，独立规范的完成车辆清洁、销售话术及其他物品等准备工作。</p> <p>2.2.2 能够依据商用车技术配置参数合理运用标准话术，结合车辆特征、性能、配置等信息，规范的为客户进行介绍、讲解车辆项性能、各模块功能与竞品性能对比。</p> <p>2.2.3 能够依据商用车技术参数，商务沟通话术，规范解答商用车产品体系介绍过程中大客户提出的问题。</p> <p>2.2.4 能够针对大客户在商用车产品介绍过程中提出的疑问与实际需求，为大客户制定符合客户实际需求的商用车产品采购方案。</p>
	2.3 大客户商务谈判	<p>2.3.1 能够依据依据商务谈判要求，结合商用车产品介绍环节与大客户沟通结果，规范制定商务谈判方案。</p> <p>2.3.2 能够结合商用车大客户相关信息与商务谈判方案要求，与他人合作完成商务谈判场地布置、资料准备。</p> <p>2.3.3 能够利用谈判沟通技巧与谈判话术，规范实施商务谈判方案设定环节，促使谈判成功。</p> <p>2.3.4 能够按照销售合同签订要求，与大客户签订正式的销售合同。</p>
3. 附加产品销售	3.1 大客户融资租赁	<p>3.1.1 能够依据融资租赁的要求，对资质优良的企业介绍融资租赁业务，并协助融资租赁意向客户向相关审查部门提交信用证明、资产抵押等资质审查材料。。</p> <p>3.1.2 能够指导意向客户收集、整理相关资料，协助资质审查机构完成针对客户资质、信用的审查流程。</p> <p>3.1.3 能够在双方签订协议后，协助客户完成首付、商</p>



工作领域	工作任务	职业技能要求
		用车辆 GPS 安装、商用车保险及提车手续办理。 3.1.4 能够在租赁期届满后,协助客户完成商用车续租或留购相关手续的办理。
	3.2 大客户增值服务	3.2.1 能够根据大客户商用车运营所属行业类别、车辆使用环境、客户需求等因素,快速准确的为大客户制定团体保险套餐及车辆延保方案。 3.2.2 能够依据大客户车辆运营情况,协商制定团队商用车事故鉴定、维修、保险理赔等附加约定,提升保险方案竞争优势,使客户认可并接受保险方案。 3.2.3 能够依据商用车系列产品销售要求,结合顾客营运区域、用途、环境等因素,为顾客推荐商用车配套系列产品,包括挂车、集装箱等。 3.2.4 能够依据汽车加装规范的流程,结合客户用车环境、用车习惯,从商用车使用便捷性提升、车辆安全性提升等方面,为客户制定个性化车联网套件加装方案。
	3.3 二手商用车出口服务	3.3.1 能够依据二手商用车出口目标国汽车售后市场现状调查报告,完成出口二手商用车车型选择、车辆运输、海外二手商用车售后服务保障等方案的编写和指定。 3.3.2 能够依据中国二手商用车出口目标国的汽车行业发展状况和用车环境,筛选并确定合适的、有竞争优势的车型作为二手商用车出口目标车型。 3.3.3 能够依据二手商用车出口服务的相关要求,在二手车交易平台内选择合适的二手商用车,根据二手商用车价格评估规则,编写车辆综合评估报告,完成出口二手商用车车况二次确认。 3.3.4 能够收集企业二手商用车出口海关申报的材料,完成二手商用车出口手续通关申请提报、审批跟踪、出口查验等工作。
	3.4 大客户上牌服务(道路运输证)	3.4.1 能够依据商用车上牌的需求,协助客户完成商用车合格证、销售发票、强制险保单、商品检验单(进口车辆)、购车资格证明、购置税征收证明等上牌所需文件的准备工作。 3.4.2 能够依据车管所业务办理流程,分析各个车管所业务受理范围和业务办理特征,根据客户商用车类别选择正确的车管所,结合客户需求完成车辆上牌方案的确定。 3.4.3 能够驾驶客户车辆按照车辆上牌流程依次外观检查、商用车上线检测、尾气检测等车辆检测流程,并在征得客户授权下,完成车辆号牌选取、车辆行驶证领取等流程。 3.4.4 能够协助用户准备齐全申请道路运输证相关手续的原件和复印件,完成商用车道路运输证申请、领取

工作领域	工作任务	职业技能要求
		等流程。
4. 交车服务	4.1 大客户交车服务	<p>4.1.1 能够按照大客户需求 and 订购商用车数量，完成大型交车仪式策划方案，并完成交车仪式的物料准备工作。</p> <p>4.1.2 根据新车交付流程和车辆使用说明，以新车交接清单为依据，陪同客户一起完成随车用品清点、状态确认和交接。</p> <p>4.1.3 能够根据车辆使用技术要求和厂家保养政策以及客户实际使用情况，完成针对商用车保养事项、维修流程的现场培训，并向客户推荐售后服务团队。</p> <p>4.1.4 能够根据交车服务的要求，在征得客户的同意下，编写大客户交车活动宣传文章，并选择合适的媒体合作，完成交车仪式的活动宣传工作，扩大市场影响力。</p>
	4.2 大客户关怀服务	<p>4.2.1 能够按照客户信息管理要求，从车商系统平台筛选大客户信息资料并进行针对性分析，根据商用车大客户商用车特征，独立完成大客户个性化关怀方案的编写。</p> <p>4.2.2 能够按照大客户关怀方案，规范完成客户关怀材料、物资准备、定期走访等工作。</p> <p>4.2.3 能够按照特定商用车品牌厂家的客户关怀政策和保养政策，通过电话、微信等途径，独立完成针对不同类型大客户的车辆保养提醒和预约工作。</p> <p>4.2.4 能够针对大客户用车状况，定期安排大客户参与销售活动或定期赠送销售活动赠品，吸引客户关注，与客户建立长期稳定的合作关系，及时准确了解客户车辆使用状况、车辆更替等信息。</p>
	4.3 大客户投诉处理	<p>4.3.1 能够依据客户跟踪和投诉处理的要求，及时收集商用车大客户投诉和抱怨信息，主动邀约客户进店进行车辆检查或主动联系上门初步检查，独立完成大客户投诉原因的调查分析，根据事件严重程度，划定投诉严重等级。</p> <p>4.3.2 能够按照客户跟踪和投诉处理的要求，按照售后投诉问题处理流程，协同售后部、配件部、客服部等部门完成客户投诉问题处理。</p> <p>4.3.3 能够针对已经处理多次仍未解决的疑难问题，在详细了解大客户投诉原因，迅速完成重大投诉问题上报工作，并进行投诉问题跟踪处理。</p> <p>4.3.4 能够采取合适的方式持续关注投诉事件处理进展，收集客户对投诉事件处理的满意度，完成重大投诉事件的总结报告，并传送给相关部门。</p>

## 参考文献

- [1] 汽车品牌销售管理实施办法
- [2] 汽车销售管理办法
- [3] 保险标准化工作管理办法
- [4] 网络交易管理办法
- [5] 汽车贷款管理办法
- [6] 二手载货汽车及挂车出口检验规范
- [7] 机动车登记规定
- [8] GB/T 29911-2013 汽车租赁服务规范
- [9] GB/T 35966-2018 高技术服务业服务质量评价指南
- [10] T/LADA 006-2017 汽车租赁经营服务规范
- [11] T/CADA 7-2017 汽车延长保修规范
- [12] GA801-2019 机动车查验工作规程
- [13] T/CADA 5011-2016 二手商用车鉴定评估技术规范（中型、重型载货车版）
- [14] DB13/T 1330-2010 汽车销售服务规范
- [15] DB21/T 2258-2014 二手车销售服务规范
- [16] WB/T1032-2006 商用车运输服务规范