

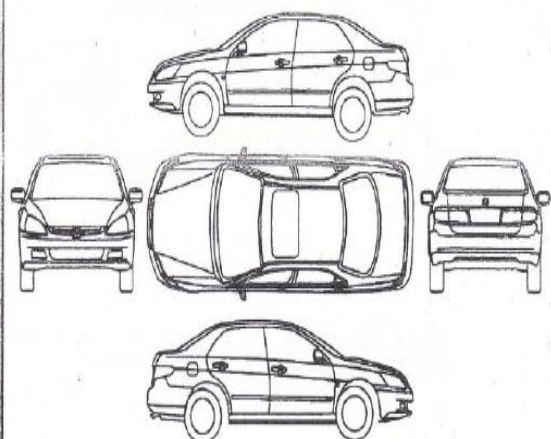
教学设计文案

授课教师姓名	李杨	设计方案名称	汽车服务接待之环车检查
知识点或技能点	《接车检查表》的填写、环车检查的内容和步骤		
知识点或技能点来源	所属专业：汽车技术服务与营销 课程名称：汽车服务接待 适用对象：初中起点3 年级技校学生 选用教材：机械工业出版社《汽车服务接待实用教程》+自编校本学材		
教学技术及工具	多媒体教学设备、接车夹、三件套、《接车检查表》、PPT、实训车 3 部、白板每组 1 块，工作页		
设计思路	1、学习需要分析：汽车技术服务与营销专业的目标是培养现代汽车售后服务行业的专业技能人才，《汽车服务接待》课程是本专业的专业必修课，目的让学生能够全面掌握售后服务接待业务知识，了解服务接待人员礼仪规范，熟悉汽车接待的整个流程，掌握顾客服务的技巧，提高顾客的满意度。课程总体结构如下： 2、学习内容分析 本节是“一般维护汽车服务接待”的第一个学习活动，是客户进入维修企业时服务人员第一次与客户及其车辆面对面接触的工作过程，因此如何全面了解和准确记录客户需求及车辆状况就成为维护工作的基础和重点。 课程地位：本节课程是学生完成任务一的学习，基本了解现代汽车售后服务企业的业务及其组成，对汽车服务接待工作具有一定的直观印象的基础上展开的，既是对以往汽车构造知识、汽车基本功能加以巩固和运用，又是为后续课程做好准备和打好基础。		

	3、学情分析 本课程是针对技工院校初中起点的三年级学生开设的。本课程开始之前，一方面学生已经学习了《新车检查》、《汽车维护》、《汽车构造》等专业课程，已掌握汽车基本构造、汽车基本功能与故障显示等内容；通过《汽车服务接待》任务一的学习，了解了车主的需求层次及车辆的规范性保养规律，以具备汽车维护专业知识的储备，但缺乏一个整体的、系统性的运用，面对实际工作场景中每个鲜活的客户缺乏自信、专业的知识运用和能力的展示。另一方面，技校的学生经过2年与汽车的接触和学习，对在整车上进行实战充满了期待，而且学生动手能力较强，有着较为强烈的展示个人能力的欲望，喜欢教师给予自我发挥空间“自导自演”，但缺乏社会实践经验，对客户的多面性理解尚有不足。 4、教材分析 选用机械工业出版社《汽车服务接待实用教程》为主学材，内容汽车售后服务业务实际很吻合，以新人“小王”的成长历程展示岗位和环节的典型工作任务要求和常见问题的解决，非常适合专业入门者使用。同时考虑到技校学生的特点，增加了引导梳理学习思路及模拟实战记录的校本学材。 5、教学理念 以学生为中心，以市场需求为导向，培养学生综合职业能力为本，充分发挥学生的主体作用，根据“需要为准、够用为度、实用为先”的原则，由易到难循序渐进地开展理实工学一体化教学。 6、教学方法 结合技工教育与学科特点，实施理实一体化教学模式，采用小组学习与场景模拟的教学主体方式，穿插讲授法和提问法结合，演示法和练习法结合等多手段综合运用。
教学设计	
	内 容
教学目的	知识目标： 1. 能写出“六方位”检查法的内容和步骤 2. 能判断车辆仪表故障及车辆外观故障现象 3. 能正确使用记录车辆信息 能力目标： 1. 能陪同客户完成环车检查 2. 能准确填写《接车检查表》 3. 能正确运用接待礼仪提升客户满意度 素质目标： 1. 培养良好职业习惯 2. 培养学生主动参与小组活动的主动性和工作责任感 3. 培养团队合作精神和探究和创新精神 4. 锻炼学生的沟通表达能力 5. 培养学生的现代客户服务意识
重点\难点及解决方法	重点： 1. 《接车检查表》的正确填写 2. 环车检查的内容和步骤 难点： 1、车辆状况在三视图中的标注

	2、环车检查过程的沟通 解决方法： 使用品牌 4S 店的《接车检查表》和实训整车为教学资源，教师采取讲授、提问、演示的方法引导学生思考和实车强化训练，通过开放式的小组任务，激发学生自主学习的热情，由团队设计小组任务情景，设计车辆状况和流程话术，并通过角色扮演的方式完成整个环车检查任务，最终形成检查单据，并在小组间形成竞争，通过自评、互评和教师总评进行改进，达到教与学的目标。																				
教学步骤与过程	<table><tr><th>教学内容与教学方法</th><th>教师活动</th><th>学生活动</th><th>学习目标</th></tr><tr><td>课前准备</td><td>教学资源准备与检查</td><td>1. 准备学习资料 2. 小组白板 3. 小组组织分工</td><td>◆ 培养良好职业素养</td></tr><tr><td>一、组织教学（15min） 1. 课前早会：考勤、接待礼仪训练、心得分享 2. 点评上次工作业 3. 知识回顾 提问：为了保证接待任务的圆满完成，请大家帮他一起服务顾问应该做哪些接待准备？ 总结：工具准备-个人准备-信息准备（讲授+PPT 展示）</td><td>1. 观察和指导早会组 2. 鼓励式点评，引导正确价值观 3. 点评优秀的工作页，树立榜样，正向引导 4. 通过提问、抢答方式引导学生回顾已学知识和内容，加分奖励；最后进行总结</td><td>1. 值勤小组检查学习准备情况，总结和评价。 2. 分享和倾听心得（故事），思考并给出评价 3. 观摩优秀工作页，反思问题，查找差距 4. 积极参与教师提问，复习和巩固所学</td><td>◆ 锻炼观察能力、语言表达能力和组织能力 ◆ 培养参与课堂的兴趣； ◆ 培养学生竞争意识 ◆ 加强和巩固所学为新内容做铺垫</td></tr><tr><td colspan="4">二、主课 任务情境： 张晓明是一名高级技校的毕业班的学生，到光明汽车服务公司进行实习，经过半年的观摩练习，今天被批准进行客户接待。吴先生有一辆自动换挡轿车，打算今天到光明汽车服务公司进行常规保养。彭经理要求张晓明完成本次接待的车辆检查任务，请大家想一想，张晓明该怎么做呢？</td></tr><tr><td>（一）任务分析： 由任务情境思考客户到站后的需求及满足需求的业务流程有哪些，得出学习目标：（提问、讨论、演示、讲授）（白板+PPT） ➤理解接待环车检查的目的 ➤掌握环车检查项目和内容 ➤能够完成《接车检查表》 ➤能够正确评价环车检查效果</td><td>1. 引导小组讨论思路 2. 组织小组结论展示 3. 总结给出结论 过程中关注学生参与状况，鼓励或敦促小组讨论</td><td>1. 小组项目组长领导小组进行问题讨论，总结结论 2. 教师指导下派代表进行小组结论展示和讲解 3. 组间发表不同见解 4. 倾听教师总结</td><td>◆ 培养学生查询和筛选能力 ◆ 培养团队合作意识 ◆ 培养表达和沟通能力；</td></tr></table>	教学内容与教学方法	教师活动	学生活动	学习目标	课前准备	教学资源准备与检查	1. 准备学习资料 2. 小组白板 3. 小组组织分工	◆ 培养良好职业素养	一、组织教学（15min） 1. 课前早会：考勤、接待礼仪训练、心得分享 2. 点评上次工作业 3. 知识回顾 提问： 为了保证接待任务的圆满完成，请大家帮他一起服务顾问应该做哪些接待准备？ 总结： 工具准备-个人准备-信息准备（讲授+PPT 展示）	1. 观察和指导早会组 2. 鼓励式点评，引导正确价值观 3. 点评优秀的工作页，树立榜样，正向引导 4. 通过提问、抢答方式引导学生回顾已学知识和内容，加分奖励；最后进行总结	1. 值勤小组检查学习准备情况，总结和评价。 2. 分享和倾听心得（故事），思考并给出评价 3. 观摩优秀工作页，反思问题，查找差距 4. 积极参与教师提问，复习和巩固所学	◆ 锻炼观察能力、语言表达能力和组织能力 ◆ 培养参与课堂的兴趣； ◆ 培养学生竞争意识 ◆ 加强和巩固所学为新内容做铺垫	二、主课 任务情境： 张晓明是一名高级技校的毕业班的学生，到光明汽车服务公司进行实习，经过半年的观摩练习，今天被批准进行客户接待。吴先生有一辆自动换挡轿车，打算今天到光明汽车服务公司进行常规保养。彭经理要求张晓明完成本次接待的车辆检查任务，请大家想一想，张晓明该怎么做呢？				（一）任务分析： 由任务情境思考客户到站后的需求及满足需求的业务流程有哪些，得出学习目标：（提问、讨论、演示、讲授）（白板+PPT） ➤理解接待环车检查的目的 ➤掌握环车检查项目和内容 ➤能够完成《接车检查表》 ➤能够正确评价环车检查效果	1. 引导小组讨论思路 2. 组织小组结论展示 3. 总结给出结论 过程中关注学生参与状况，鼓励或敦促小组讨论	1. 小组项目组长领导小组进行问题讨论，总结结论 2. 教师指导下派代表进行小组结论展示和讲解 3. 组间发表不同见解 4. 倾听教师总结	◆ 培养学生查询和筛选能力 ◆ 培养团队合作意识 ◆ 培养表达和沟通能力；
	教学内容与教学方法	教师活动	学生活动	学习目标																	
	课前准备	教学资源准备与检查	1. 准备学习资料 2. 小组白板 3. 小组组织分工	◆ 培养良好职业素养																	
	一、组织教学（15min） 1. 课前早会：考勤、接待礼仪训练、心得分享 2. 点评上次工作业 3. 知识回顾 提问： 为了保证接待任务的圆满完成，请大家帮他一起服务顾问应该做哪些接待准备？ 总结： 工具准备-个人准备-信息准备（讲授+PPT 展示）	1. 观察和指导早会组 2. 鼓励式点评，引导正确价值观 3. 点评优秀的工作页，树立榜样，正向引导 4. 通过提问、抢答方式引导学生回顾已学知识和内容，加分奖励；最后进行总结	1. 值勤小组检查学习准备情况，总结和评价。 2. 分享和倾听心得（故事），思考并给出评价 3. 观摩优秀工作页，反思问题，查找差距 4. 积极参与教师提问，复习和巩固所学	◆ 锻炼观察能力、语言表达能力和组织能力 ◆ 培养参与课堂的兴趣； ◆ 培养学生竞争意识 ◆ 加强和巩固所学为新内容做铺垫																	
	二、主课 任务情境： 张晓明是一名高级技校的毕业班的学生，到光明汽车服务公司进行实习，经过半年的观摩练习，今天被批准进行客户接待。吴先生有一辆自动换挡轿车，打算今天到光明汽车服务公司进行常规保养。彭经理要求张晓明完成本次接待的车辆检查任务，请大家想一想，张晓明该怎么做呢？																				
（一）任务分析： 由任务情境思考客户到站后的需求及满足需求的业务流程有哪些，得出学习目标：（提问、讨论、演示、讲授）（白板+PPT） ➤理解接待环车检查的目的 ➤掌握环车检查项目和内容 ➤能够完成《接车检查表》 ➤能够正确评价环车检查效果	1. 引导小组讨论思路 2. 组织小组结论展示 3. 总结给出结论 过程中关注学生参与状况，鼓励或敦促小组讨论	1. 小组项目组长领导小组进行问题讨论，总结结论 2. 教师指导下派代表进行小组结论展示和讲解 3. 组间发表不同见解 4. 倾听教师总结	◆ 培养学生查询和筛选能力 ◆ 培养团队合作意识 ◆ 培养表达和沟通能力；																		

	(二) 学习准备: 问题 1 为什么要进行环车检查? ✓ 规避风险 ✓ 展示专业, 赢得顾客信任 ✓ 发现潜在需求, 提高客单价 ✓ 提高工作效率 ✓ 使得维修项目更加透明, 顾客更愿意接受维修推荐 ✓ 服务差异化, 提高顾客满意度	1. 提出问题引发思考 2. 总结学生观点, 追问 3. 引导学生多角度思考 4. 给出结论 对有创新思考的学生给予鼓励, 小组加分	1. 小组进行问题讨论, 积极抢答 2. 随教师思路进行开放式思维, 畅所欲言 3. 组间发表不同见解 4. 倾听教师总结	◆ 培养学生发散式思维 ◆ 培养学生多角度思考能力 ◆ 理解环车检查的目的, 为步骤实施和判断做好准备
	问题 2 如何实施环车检查呢? 视频 1 (不完美, 有缺陷) 播放 讨论总结环车检查 总结播放视频 2 (标准版) ◆ 车内检查(功能、内饰) ◆ 车位检查(六位验车法) 提问、讨论、演示、指导 阅读、辩论、讲解 视频+白板+PPT 展示 问题 3 如何记录环车检查的结果? 采用 4S 店《接车检查表》作为任务单。 ◆ 认识表单 ◆ 识别三视图(难点车身左右易混淆) 讲解、示范、练习	1. 提出问题, 引导学生代问题观看环车检查视频 1 2. 组织学生以客人身份谈感受(对照目标) 3. 引导学生找问题 4. 指导学生小组完成环车检查的内容和步骤 5. 总结展示检查内容和步骤 引导查阅教材, 使用工作页 1. 布置读图任务, 引导学生归类 2. 讲解三视图的构成和识别方法 3. 给出故障描述, 要求学生在工作页中填图 4. 实车故障设置, 要求学生填图	1. 学生代问题观看视频, 积极思考 2. 依据环检目的进行视频评判, 给出评价 3. 小组分工查询和总结任务的内容和步骤 4. 完成工作页的对应部分 1. 倾听和理解教师讲授内容 2. 按教师要求完成工作页 3. 总结三视图的标识方法	◆ 训练学生观察能力 ◆ 小组合作能力 ◆ 逻辑思维能力 ◆ 总结能力 ◆ 培养学生客户服务意识 ◆ 学习和掌握车辆故障在《接车检查表》标识 ◆ 三视图的使用

实车确认	车身确认	A-凹陷 D-掉漆 H-划痕 L-裂纹 P-破损 X-锈蚀	功能确认	正常划“√”，否则划“×”
			天窗 ☐ 点烟器 ☐ 油量确认:  座椅 ☐ 防盗器 ☐ 音响 ☐ 玻璃升降 ☐ 空调 ☐	(有则划“√”，否则划“×”)
			眼镜 ☐ 工具包 ☐ 香烟 ☐ ()包 备胎 ☐ 千斤顶 ☐ 酒 ☐ ()瓶 警示牌 ☐ 灭火器 ☐ 现金 ☐ 其他物品 ()	
			特别说明	如车辆经过性能改装，也请在此注明

(三) 计划与实施 小组任务：各小组自行工作情景（包含车辆至少1处问题点），任务分工表（要求每人都承担任务），并选派代表进行演练（一名服务顾问+客户），每组展示时间为10分钟： 客户背景设计：年龄、性别、职业、对汽车知识掌握程度 车辆设计：品牌、车型、行驶里程、购车时间、车辆问题点 演练标准制定 实施演练	1. 任务设计阶段进行巡回指导，引导思路，发现共性问题及时暂停分享和纠正 2. 引导小组制定评价标准 3. 抽签确定出场顺序，营造竞争氛围 4. 观察和记录演练情况	1. 小组分工进行自主工作情境设计 2. 完成分工作业表 3. 设计实施方案及评价标准 4. 选派代表进行方案展示及实车演练 5. 演练视频拍摄（小组成员使用手机）	◆ 培养学生学习主动性 ◆ 锻炼积极性思维 ◆ 培养团队合作精神及团队荣誉感 ◆ 通过视听体验逐步掌握环车检查的知识和技能
(四) 评价与反馈 (30mins) 1、每组演练结束后进行评价（自评与互评） 2、所有小组演练结束后教师总评 评价维度： 任务设计维度（3） 演练人员表现维度（4） 内容完成维度（10）	1. 给出评价维度 2. 组织学生小组进行自评与互评 3. 对各组点评员表现进行评价 4. 根据教师记录进行总评 5. 优胜者加分鼓励	1. 观摩组点评员依据点评维度对演练小组进行评价（指出优秀的部分和优先改进的部分） 2. 演练组点评员结合其他小组的评价进行自评，找到不足点 3. 选出最佳小组和最佳个人	◆ 锻炼学生自信心和胆量 ◆ 培养学生团队合作意识 ◆ 培养语言组织和沟通能力； ◆ 训练学生归纳总结能力

演练点评维度：						
维度	内容	分值	维度	内容	分值	
任务设计 维度 4	情境任务描述完整		演练 人员 表现 维度 (6)	眼神交流		
	团队分工完整、明确			手势		
	团队合作度			音量		
	车辆问题至少包含 1 项			声调		
内容完成 维度 (10)	车内功能检查			语气		
	6 位绕车外观检查			称谓		
	发动机舱检查			经常性征询客户意见		
	行李厢检查		合计			
	四轮胎钢圈检查					
三、总结与作业（10 分钟）		1. 引导学生进行课程总结		1. 跟随教师进行课程内容的回顾和总结		♦ 培养学生预、复习的学习习惯 ♦ 知识梳理与巩固
1. 本次课程内容总结		2. 鼓励和表扬积极参与的小组和学生		2. 进行自我评价		
互动讨论+PPT 演示		3. 归纳总结		3. 课后回放本组视频，完成改善方案		
2. 布置作业：课后回放本组视频，完成改善方案。		4. 布置作业：组视频，完成改善方案				
内容总结						
环车检查项目						
1	邀请客户到副驾驶位	4	下车后核对 VIN 码			
2	铺放四件套	5	走到车前部，确认发动机仓盖，前杠，大灯/前雾灯灯罩及灯泡等，记录车牌			
	打开发动机舱盖，检查内部机油、冷却液、刹车油、玻璃清洗液，转向液液压油					
3	脚垫-座椅套-波棍套-方向盘套	6	未报修项目如：管路、电路是否破损老化，皮带状况，是否存在油液渗漏等			
	点火后查看					
	仪表里程、燃油表	7	顺时针引导客户到右前侧：			
	检查是否有故障灯		检查右前轮胎外侧/钢圈、右前叶子板、右前门/拉手及铰链，右后门/拉手及铰链，右后前轮胎外侧/钢圈，右后叶子板			
	功能性检查：					
	前部-空调，音响，点烟器，雨刮，前档玻璃；	8	检查备胎及工具（千斤顶、摇臂、拉钩、应急三角等）			
	上部-遮阳板，室内顶灯，天窗	10	检查左后及左前部车辆状况（同右侧）			
玻璃升降，下车前打开灯光，拉开引擎盖拉手		总结，再次确认贵重物品，引导客户进入接待大厅				

学生学习评价表					
项目	- 请在对应条目的○内打“√”或“×”，不能确定的条目不填 - 评价分值满分5分			评价等级	
				自评	组评
综合能力测评	○按时到场 ○仪容仪表合规 ○书、本、笔齐全				
	○安全操作 ○责任心强 ○5S管理规范				
	○学习积极主动 ○合理使用教学资源 ○团队合作意识				
	○接受工作分配 ○有效沟通 ○高效完成工作任务				
自评评语	我学到了： 不足： 改进措施：			组长签名： 年 月 日	
四、实训场地复位(5mins) 执勤小组按实训要求进行5S复位		现场检查和知道5S作业	执勤小组实施，其他小组完成本组设备归位，集合。	- 培养学生纪律意识 - 培养职业素养	