

创新转化“五常”美德，构建课程思政育人体系 ——《汽车顾问式销售》课程思政典型案例

黄冈职业技术学院 李金艳

一、课程简介

《汽车顾问式销售》是汽车技术服务与营销专业的核心课程，6学分，96学时。课程依据汽车销售顾问工作流程，将教学内容重构为销售准备、客户开发、新车推介、试驾促交、售后维系五个模块。基于黄冈职业技术学院“一主线四融合”（以社会主义核心价值观为主线，融合红色革命文化、优秀传统文化、现代企业文化、区域名人文化）文化育人模式，在培养学生汽车销售所需知识和技能的同时，以“诚实、守信、明礼、仁爱”等中华优秀传统文化作为思政教育重点，将儒家“五常”（仁义礼智信）国学精髓与社会主义核心价值观对接，实现教学内容与思政元素有机融合，建立了“国学为基”的课程思政育人体系。

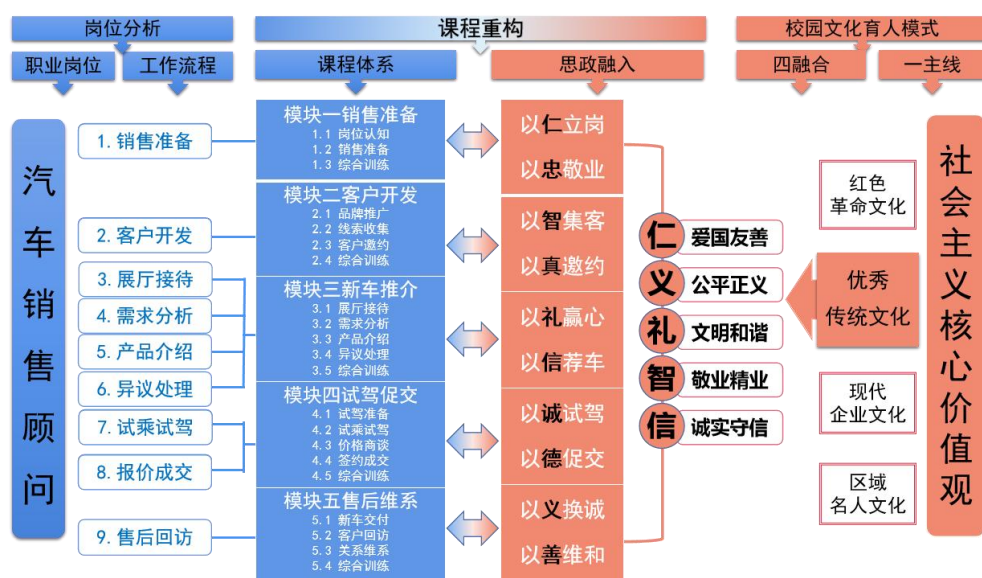


图 1 课程体系

二、典型案例

（一）案例简介

本案例选自模块三新车推介的产品介绍环节，基于企业岗位调研发现，销售顾问在产品介绍过程中，为了刺激客户的购买欲望，往往会夸大产品性能特点，甚至会无中生有，造成客户购车后的投诉等现象。为了培养学生在产品介绍过程中诚信意识，我们将“诚信”作为思政元素融入教学过程中，通过课前国学经典诵读打卡、课中课堂早会强素养、课后拓展提升等，将“诚信”意识与教学内容有机融合，达到润物无声效果。

（二）案例

教学任务	任务 3.3 产品介绍— —FABE 利益介绍法	授课对象	汽车技术服务与营销专业 二年级学生	学时	2 学时
内容分析	以儒家五常“仁义礼智信”国学精髓为根基的中华优秀传统文化引入课堂，依据汽车销售流程构建 模块化课程体系 。本次课选自模块三中的任务 3，对应汽车销售流程的产品介绍环节，是突出产品特色、吸引客户兴趣、激发购买欲的关键所在，也是进行六方位绕车介绍前销售顾问应该掌握的关键技能。				
教学目标	素质目标	知识目标		能力目标	
	1. 培养学生诚信意识； 2. 培养学生体验式营销意识。	1. 掌握车辆介绍的 FABE 法， 能够准确阐述 FABE 的内涵； 2. 掌握证据的提供方法。		1. 能够运用 FABE 法介绍车子的 主要配置； 2. 能够通过介绍强化客户利益、 激发购买欲。	
课程思政设计思路	思政元素：诚信 融入路径：课前，教师发布国学经典诵读打卡任务，让学生朗读儒家名人子贡的故事，学习他诚信经商事迹；课中，首先模拟企业早会形式召开课堂早会，学生主持人讲述学习子贡故事的心得，提出“人而无信，不知其可也”。然后通过课堂调研，让学生换位思考，反思不诚信的后果。教师在讲解 FABE 知识点时，强调提供的证据一定是客观真				

	实的，再次强调诚信。课后学生拓展提升，践行诚信意识。		
教学重难点	教学重点	FABE 利益介绍法的内涵。	
	教学难点	汽车销售中 FABE 法的有效应用。	
教学策略	教学组织	以任务为导向，将教学内容进行结构化和学习化处理，采用线上、线下混合式教学模式，整个教学过程分为课前探索、课中导学、课后拓展三个教学环节，职业核心素养和文化素养的培养贯穿始终。 	
	教学方法	鉴于学生缺乏实战，沟通技巧欠缺，教师采用 案例分析法、情境教学法、角色扮演法、任务驱动法 ，创设情境，营造实战氛围，让学生多体验、多积累。	
	教学资源与手段	鉴于学生 深度思考 和 主动学习 意识不足，教师借助云平台、汽车营销国家教学资源库 APP、企业案例库、AI 智能机器人、汽车营销教学系统等资源，通过微课、视频、漫画故事等，让学生多借鉴、多体验、多思考、多交流，籍此突破教学重难点。	
	教学实施		
教学环节	教学内容	师生活动/思政融入	设计意图
课前探索	1. 登录一汽大众官网，了解迈腾车型信息，选择迈腾的一种高科技配置进行介绍。 2. 完成国学经典诵读，并通过微信小程序打卡。	1. 教师通过云平台发布学习任务，学生自主学习。 2. 教师布置课堂早会，发布“诚信”主题，学生主持人做好主持准备。	教师借助 学习平台、汽车企业官网 等资源，让学生课前自主学习，为课堂学习做知识铺垫。

课 中 导 学	国学经典 强素养 (3min)	课堂早会: 主题: 诚信 人物: 子贡 名言: 人而无信, 不知其可也——《论语·为政》	1. 学生主持人组织召开课堂早会, 围绕“诚信”主题, 讲述学习儒商鼻祖子贡故事的心得体会。	通过早会, 将以儒家五常“仁义礼智信”国学精髓为根基的优秀传统文化引入课堂。
	调研分析 引思考 (2min)	学生购物经历分析: 从学生购物经历入手, 引出产品介绍的重点——说明产品利益。	教师开展学生调研, 引导学生思考不诚信的危害。	从学生购买手机经历入手, 引发学生思考“诚信”的意义。
	推本溯源 析原理 (13min)	FABE 利益介绍法 F--Feature 特征 A--Advantage 作用 B--Benefit 利益 E--Evidence 证据	教师播放动画视频, 引出 FABE 利益介绍法。教师在介绍证据时强调, 证据必须是客观真实的, 销售顾问要 诚实 。	根据教学知识点, 将 诚信 意识有机融入。
	奇思妙想 找证据 (27min)	如何提供证据, 吸引客户兴趣, 激发购买欲望。	教师播放企业专家采访视频, 强调证据的重要性, 诚信的重要性 。学生讨论并展示提供证据的方法。	通过企业 专家采访 视频, 真实呈现销售岗位实况, 引发学生重视。
	智能引领 活学用 (20min)	FABE 利益介绍法在新车推介中的运用	学生自选配置 撰写 FABE 介绍话术 。教师使用 AI 智能机器人 介绍常见配置, 帮助学生对比提升。	通过 AI 智能机器人 为学生做话术示范, 开启学生创新思维。
	模拟挑战 促提升 (25min)	请结合以下客户类型, 自选配置, 进行 FABE 的介绍: A. 王先生, 30 岁, 银行人员, 对汽车不熟悉, 关注安全性。 B. 赵先生, 40 岁, 私企老板,	小组合作 , 根据客户需求点选择配置, 讨论介绍话术, 并通过角色扮演的方式, 自设情境进行现场展示。根据自评、互评情况, 选出优胜团队, 授予	1. 通过挑战任务, 激发学生学习动力。 2. 通过学生、教师的相互评价及总结, 再次 强化教学重难点 ,

		关注高科技配置。	“今日销冠”，增强学生集体荣誉感。	并考核产品介绍过程中的诚信意识。
课后拓展	课后任务：	以小组为单位，将团队车型的主要配置找出来，利用 FABE 法进行介绍，编写介绍话术。	教师布置课后拓展任务。组织企业专家针对学生话术，进行点评指导，学生根据专家意见修改话术。	通过企业专家指导话术集的编写，为下节课进行六方位绕车介绍做准备。
反思诊改	教学效果	1. 学习兴趣和效率显著提高。 2. 教学目标达成度明显提升。 3. 企业和社会评价认可度高。		
	特色创新	1. 国学精髓为基，思政教育浸润全程。 2. 一二三课堂协同，德技并修双线提升。		
	诊断改进	个别学生自主学习意识不强，学习较被动，需要教师加强监督并进行个性化指导。诚信意识的培养光靠上课时间是不够的，需要学生在生活中践行。		

三、案例成效

（一）考核评价

课程评价贯穿课前、课中、课后全过程，实现了教师、学生、企业专家、教学督导、家长为主体的多元评价机制。信息化平台及时采集学生的思政数据、技能数据、素质数据，教师通过数据分析，及时进行教学策略调整，依据结果反馈修正，建立了课程思政评价的闭环体系。

（二）取得成效

1. 学生素质培养成果显著，3 名学生获国家级荣誉

通过课内思政活动的参与、课外国学经典诵读的强化，学生个人素养明显提升。本专业学生在全国职业院校技能大赛汽车营销赛项中屡获大奖，专业能力和职业素养凸显；学生国学经典朗诵打卡、菁英

孵化项目被广泛点赞，荣获湖北省高校共青团优秀案例；学生彭易恒获团中央“践行社会主义核心价值观先进个人”“全省优秀共青团员”称号；学生柯艳丽获团中央“践行工匠精神先进个人”、国家奖学金荣誉；学生彭善辉获“中国大学生自强之星”“楚天兵星”称号，在学生中树立了榜样。

2. 课程建设促进教师发展，团队教师获3项国家级大奖

通过实施课程思政教学，教师提升了自身素质，教育教学能力不断加强。团队教师获全国职业院校技能大赛教学能力比赛一等奖3项。

（三）推广情况

本课程作品“以礼赢心 以信荐车——汽车新车推介”获全国职业院校技能大赛教学能力比赛一等奖。2021年该课程入选教育部课程思政示范课程，课程负责人应邀参加了教育部在井冈山大学召开的全国课程思政建设推进大会。课程团队教师应邀赴广西、贵州、海南、河南、山东等地，分享并推广了“五常”美德课程思政教学改革成果，得到了兄弟院校的高度评价。

附：教学实施过程照片

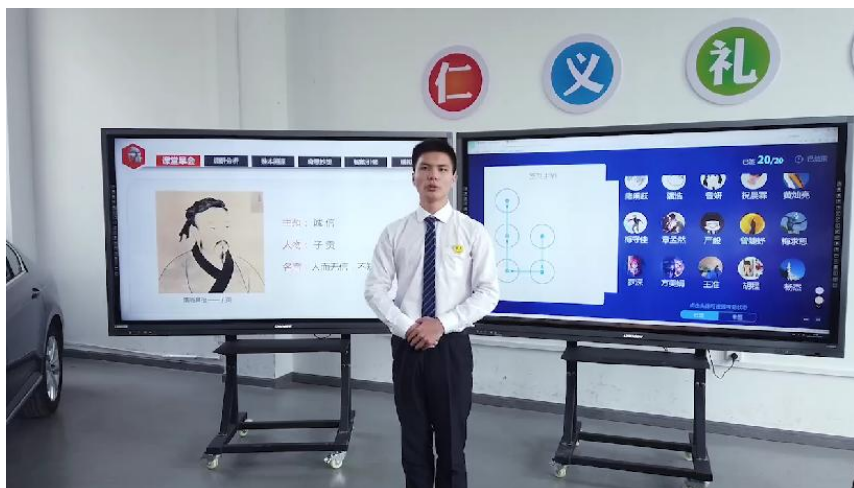
1. “仁义礼智信”思政元素进课堂，实训室文化建设营造国学氛围



2. 师生着装规范整齐，销售礼仪常规训练，举手投足体现职业素养



3. 学生主持课堂早会，围绕思政主题“诚信”讲儒商鼻祖子贡的故事



4.教师讲解知识点，强调提供“证据”时不能夸大其词、更不能无中生有，将诚信与教学内容有机融合。



5. 教师利用习主席“人无信不立”，再次总结强调诚信对销售顾问的重要性，思政内容进一步升华

