

<<汽车售后服务管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车售后服务管理>>

13位ISBN编号：9787111172871

10位ISBN编号：7111172876

出版时间：2005-9

出版时间：机械工业出版社

作者：丁卓

页数：120

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<汽车售后服务管理>>

### 内容概要

《汽车售后服务管理》的主要内容有：绪论、汽车生产企业的售后服务组织、对经销商的有关要求、经销商人员管理、售前服务及首保、售中服务、维修管理、索赔、优质服务、备件管理、专用工具及设备管理、培训及资料管理、计算机管理、信息管理等。

《高职高专规划教材：汽车售后服务管理》可作为各类职业技术学院、高职高专汽车贸易及相关专业师生教学用书，也可作为汽车营销人员以有汽车爱好者的参考读物。

## <<汽车售后服务管理>>

### 书籍目录

- 前言
- 第一章 绪论
- 第二章 汽车生产企业的售后服务组织
- 第三章 对经销商的有关要求
  - 第一节 经销商概况
  - 第二节 经销商建设有关规定
  - 第三节 经销商建筑有关规定
  - 第四节 标识系统
  - 第五节 过渡性维修服务
  - 第六节 经销商开业规定
- 第四章 经销商人员管理
  - 第一节 经销商组织机构
  - 第二节 经销商人员任职管理规定
- 第五章 售前服务及首保
  - 第一节 售前服务
  - 第二节 首保
- 第六章 售中服务
- 第七章 维修管理
  - 第一节 汽车维修行业概况
  - 第二节 汽车维修行业管理
  - 第三节 汽车维修质量
  - 第四节 经销商维修技术管理
- 第八章 索赔
  - 第一节 索赔的意义
  - 第二节 索赔的要求
  - 第三节 索赔的程序
- 第九章 优质服务
  - 第一节 优质服务的要求
  - 第二节 优质服务准则
- 第十章 备件管理
  - 第一节 服务用备件管理
  - 第二节 备件专卖让管理
- 第十一章 专用工具及设备管理
- 第十二章 培训及资料管理
  - 第一节 培训管理
  - 第二节 资料管理
- 第十三章 计算机管理
  - 第一节 经销商内部计算机管理
  - 第二节 售后服务的ERP系统
- 第十四章 信息管理
- 附录 技术服务合同

<<汽车售后服务管理>>

编辑推荐

其它版本请见：《高职高专规划教材：汽车售后服务管理》

<<汽车售后服务管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>