

<<汽车美容装饰实用手册>>

图书基本信息

书名：<<汽车美容装饰实用手册>>

13位ISBN编号：9787111362173

10位ISBN编号：7111362179

出版时间：2012-1

出版时间：机械工业

作者：罗悦

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>

<<汽车美容装饰实用手册>>

内容概要

《汽车美容装饰实用手册：店铺管理》包括四大部分内容：接待礼仪、店铺业务、新车销售、附带表格。

店铺业务包含了：迎宾、销售、售后服务、店铺布置、陈列以及其他日常管理问题。

本书从店铺经营管理实际流程出发，将店铺日常工作所包含的诸多内容步骤进行总结。

采用大量店铺实际拍摄图片与相关文字描述相结合的形式，便于店铺管理者及员工阅读，是汽车服务店铺经营管理的实用手册。

<<汽车美容装饰实用手册>>

作者简介

罗悦，1972年生辽宁新天成公司零售运营部总经理从业汽车服务行业15年，积累了丰富的店铺设计、装修改造、经营管理、员工培训经验。

1996年，组建“中贸国际有限公司沈阳办事处”，负责国际知名品牌的汽车美容、养护用品的市场推广。

2003年，独资经营汽车美容装饰店铺。

2005年，入股辽宁新天成公司，陆续共同投资开设1家“捷力快车”店、4家“车之翼”店、1家营业面积达16000平的“美车驿站”汽车用品超市。

经常参加沈阳交通广播电台FM98.6汽车栏目，面向辽宁省听众介绍汽车美容养护常识，帮助车主答疑解惑。

常年为自己店铺及上百家友好客户做员工培训，主要包括施工技术、销售技巧、店铺管理等。

常年担任沈阳交通技校、汽车工程学校技术顾问、名誉讲师。

2005年推出汽车高级美容养护套装项目，升级变革汽车美容技术，增加店铺经营利润，并将此项目通过多次培训会形式推广到东北地区。

1997-2008年，每年与中贸公司共同参加全国汽车展，面向全国客户介绍汽车美容、养护产品，介绍施工服务相关流程。

<<汽车美容装饰实用手册>>

书籍目录

序言前言一、接待礼仪（一）仪表（二）表情(三)礼仪（四）礼貌用语二、店铺业务（一）迎宾接待（二）销售接待（三）施工服务（四）预订业务（五）顾客投诉（六）收银结算（七）送客离店（八）售后服务（九）会员管理（十）店铺门面（十一）工位布置（十二）商品陈列（十三）采购入库（十四）卫生管理（十五）设备管理（十六）会议制度（十七）盘点制度（十八）赔偿制度（十九）安全管理（二十）业务学习（二十一）软件管理（二十二）店铺的一天三、新车销售四、附带表格三、新车销售四、附带表格

章节摘录

版权页：插图：不同的面部表情，会传达不同的态度信息，从而给旁观者不同的感受，人们都喜欢受到热情、友善的接待，所以愉快的表情最受人们欢迎。

1、笑容笑容能使顾客觉得亲切，并值得信赖，使顾客购物的过程轻松愉快，对生意的促成有很大益处，所以与顾客接触时，要始终保持着笑容。

迎接顾客时。

在顾客到达店铺时，首先受到面带笑容的欢迎，会消除顾客的陌生感，顾客会非常愿意与你交流，这为进一步销售打下良好的基础。

销售接待时。

在顾客选购商品或是与你沟通问题时，顾客始终面对着你的笑容，这会使彼此交流变得轻松愉快，对生意的成交有良性帮助。

收银结算时。

在结算账目时，顾客仍然能够面对着你的笑容，会增加顾客的信赖感。

送客离店时。

当顾客离开店铺，还是受到你面带笑容的送别，顾客会感到更加亲切，并愿意下次再来光顾，这样你就又多了一个长久的客户。

<<汽车美容装饰实用手册>>

编辑推荐

《汽车美容装饰实用手册:店铺管理》由机械工业出版社出版。

<<汽车美容装饰实用手册>>

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>