

<<如何做好汽车维修业务接待>>

图书基本信息

书名：<<如何做好汽车维修业务接待>>

13位ISBN编号：9787111397045

10位ISBN编号：7111397045

出版时间：2012-11

出版时间：机械工业出版社

作者：罗双 编

页数：211

字数：335000

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>

<<如何做好汽车维修业务接待>>

内容概要

罗双等编著的《如何做好汽车维修业务接待》从维修业务接待的规范流程着手，逐步深入地对汽车维修接待员的规范化业务接待流程和技巧进行较为全面的阐述。

另外，针对汽车售后服务人员的专业知识，本书专门开辟了一个专业基础知识章节，对一些汽车维修接待工作中常常涉及的汽车专业知识进行阐述和分析，还包括一些与诊断相关的知识和维修项目的报价参考等

。《如何做好汽车维修业务接待》包括汽车维修服务流程、服务礼仪、客户关系管理、维修接待员应具备的专业知识、车辆识别和汽车配件管理、维修合同和财务结算、事故车辆保险代赔服务等共7章。

本书适合高职、高专、中专院校的汽车营销、汽车保险与理赔等相关专业使用，也可用于成人高等教育以及培训教学，还可供汽车维修工、驾驶人、汽车行业专业人员以及汽车爱好者阅读参考。

<<如何做好汽车维修业务接待>>

作者简介

近年来,各大品牌汽车的4S店甚至一些汽车维修厂都设立了专门的汽车维修业务接待岗位。实践证明,训练有素的维修业务接待人员不仅可以成为企业和客户有效沟通的桥梁,更给企业带来了丰厚的社会和经济效益。

汽车行业已经逐步从产品本身的质量竞争转移到售后服务质量的竞争。

客户满意度已经成为衡量汽车品牌影响力的主要指标。

对于国内外各大汽车企业而言,汽车市场的迅速发展意味着历史性的机遇和挑战,而想要在汽车市场竞争中立于不败之地,就必须有一套完备的售后服务制度并拥有高素质的汽车售后服务人才队伍。

维修业务接待作为售后服务工作的第一站,必须具备较强的业务接待能力。

现代汽车售后服务不仅要求维修业务接待人员具有较强的沟通能力,同时也需要他们具有扎实的汽车专业基础知识,这对汽车维修业务接待人员提出了更高的要求,因此,企业需要对维修业务接待人员进行专业化和职业化的培训。

本书从维修业务接待人员的规范流程着手,逐步深入地对汽车维修业务接待的规范化接待流程和技巧进行较为全面的阐述。

另外,针对汽车售后服务人员的专业知识,本书专门开辟了一个专业基础知识章节,将一些维修业务接待工作中常常涉及的汽车专业知识进行阐述和分析,甚至包括一些与诊断相关的知识和维修项目的报价参考等。

本书力求语言简洁、图文并茂,突出工学结合特色,注重职业工作岗位的要求,特别强化了学生职业能力的提高和综合素质的培养。

在各个章节中提供了学习要点,希望通过章节中每个学习要点,使读者掌握必需的方法和流程,具有较强的实践指导意义。

全书包括汽车维修服务流程、服务礼仪、客户关系管理、维修业务接待人员应具备的专业知识、车辆识别和汽车配件管理、维修合同和财务结算、事故车辆保险代赔服务等共7章。

本书适合高职、高专、中专院校的汽车营销、汽车保险与理赔等相关专业使用,也可用于成人高等教育以及培训教学,还可供汽车维修工、驾驶人、汽车行业专业人员以及汽车爱好者阅读参考。

本书由湖南交通职业技术学院的罗双担任主编,刘智婷担任副主编,张政、何静参加编写,贺展开担任主审。

编写成员及分工为:罗双负责前言、第1、2、3、5、6章的编写;刘智婷负责第4章的编写;张政负责第7章的编写;何静负责参考文献和本书的统稿工作;贺展开负责全书审稿工作。

由于编者水平所限,书中难免存在错误或疏漏之处,欢迎使用本书的广大师生和其他读者批评指正。

<<如何做好汽车维修业务接待>>

书籍目录

前言

第1章 汽车维修服务流程

- 1.1 客户招揽
- 1.2 预约服务
- 1.3 店面接待
 - 1.3.1 店面接待的流程规范
 - 1.3.2 店面接待的实施要点
 - 1.3.3 接待注意细节
- 1.4 维修作业
- 1.5 竣工检验
- 1.6 结算交车
- 1.7 跟踪回访服务

第2章 业务接待的服务礼仪

- 2.1 业务接待礼仪
 - 2.1.1 基本举止规范
 - 2.1.2 基本礼仪要求
 - 2.1.3 电话礼仪要求
- 2.2 客户接待技巧
 - 2.2.1 接待客户的准备
 - 2.2.2 言谈的技巧
- 2.3 倾听的技巧
 - 2.3.1 倾听的目的
 - 2.3.2 倾听的技巧及案例
- 2.4 与客户的沟通技巧
 - 2.4.1 与客户的沟通原则
 - 2.4.2 与客户沟通的要点
- 2.5 处理异议的技巧
- 2.6 处理客户投诉的技巧
 - 2.6.1 接待投诉客户的技巧
 - 2.6.2 处理愤怒客户的技巧

第3章 客户关系管理

- 3.1 客户关系管理概述
 - 3.1.1 客户关系管理的内容
 - 3.1.2 客户关系管理的理念
 - 3.1.3 客户关系管理的意义
- 3.2 客户满意与客户关怀
 - 3.2.1 客户满意分析
 - 3.2.2 客户满意因素
 - 3.2.3 客户关怀的基本原则和要点
 - 3.2.4 客户与企业关系的处理
- 3.3 客户档案管理
- 3.4 会员折扣管理
- 3.5 会员积分管理
- 3.6 跟踪回访管理
- 3.7 短信群发管理

<<如何做好汽车维修业务接待>>

3.8 紧急救援管理

第4章 维修接待员应具备的汽车专业知识

4.1 汽车构造与常见维修项目

4.1.1 发动机构造与常见维修项目

4.1.2 底盘构造与常见维修项目

4.1.3 电气系统的组成与常见维修项目

4.2 钣金喷漆及常见维修项目

4.3 汽车维护项目

4.4 汽车检验知识

4.5 汽车新技术知识

4.6 汽车美容与装饰

4.6.1 汽车美容与装饰概述

4.6.2 汽车美容服务项目及销售技巧

4.6.3 新车的美容装饰项目

4.7 常用维修保养知识及话术

4.7.1 汽车维修保养常识

4.7.2 汽车维修设备介绍

4.7.3 维修业务接待员应对话术列举

第5章 车辆识别和汽车配件管理

5.1 车辆识别

5.2 汽车配件基本知识

5.2.1 配件分类和标识

5.2.2 汽车配件的编号

5.2.3 汽车配件成本核算方法

5.3 汽车配件的管理

5.3.1 配件的采购和进发货管理

5.3.2 库房管理

第6章 维修合同和财务结算

6.1 汽车维修合同

6.1.1 维修合同的特征与作用

6.1.2 汽车维修合同的主要内容和填写规范

6.1.3 维修合同的鉴证与仲裁

6.2 财务结算

6.2.1 一般财务知识

6.2.2 汽车维修价格结算基本知识

6.2.3 结果结算常用单据

第7章 事故车辆保险代赔服务

7.1 汽车保险产品介绍

7.1.1 商业险常用险种分析

7.1.2 保险方案选择

7.1.3 交强险

7.1.4 投保注意事项

7.2 汽车保险理赔概述

7.2.1 理赔的特点

7.2.2 汽车保险理赔的作用

7.2.3 索赔服务的基本原则

7.2.4 汽车保险索赔程序

<<如何做好汽车维修业务接待>>

7.2.5 汽车保险“免赔”条则

7.3 事故车保险代赔服务流程

7.3.1 保险理赔车辆接待流程

7.3.2 保险车辆出险索赔流程

附录

附录A 汽车产品零部件编号中的组号和分组号

附录B 业务接待基本英语

参考文献

<<如何做好汽车维修业务接待>>

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>