

图书基本信息

书名：<<汽车售后服务实务一体化项目教程>>

13位ISBN编号：9787313081407

10位ISBN编号：7313081405

出版时间：2012-6

出版时间：上海交通大学出版社

作者：林月明，郑志中 主编

页数：226

字数：345000

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>

<<汽车售后服务实务一体化项目教程>>

内容概要

《高等职业教育“十二五”规划教材：汽车售后服务实务一体化项目教程》根据汽车维修专业所面向的主要就业岗位调查，组织召开汽车售后服务岗位工作任务分析研讨会，选取汽车售后服务概述、礼仪规范、汽车售后服务流程、客户满意与客户关系的经营与管理、汽车售后5S现场管理、配件管理、汽车保修索赔与保险理赔等典型工作任务，整合为汽车售后服务任务领域，构建了“汽车售后服务实务”课程。

本书重点介绍汽车售后服务礼仪规范、服务流程、客户满意与客户关系的经营与管理、汽车保修索赔与保险理赔等方面。

重点强调按企业实际工作过程来培养学生的修养，培养售后服务流程操作、汽车售后5S现场管理、配件管理、汽车保修索赔与保险理赔等专业能力和职业核心能力。

《汽车售后服务实务一体化项目教程》可作为高职高专、技工院校、普通高校、远程教育和培训机构的汽车售后服务实务教材，也可供广大汽车售后服务人员学习参考和职业鉴定前应试辅导。

书籍目录

第一部分 课程整体设计

1. 课程内容设计
2. 课程目标设计
3. 课程教学资源要求
4. 项目设置与项目能力培养目标分解
5. 课程考核方案设计
6. 教学建议

第二部分 教学内容

- 项目一 汽车售后服务概述
 - 项目二 礼仪规范
 - 项目三 汽车售后服务流程
 - 任务3.1 服务流程的概述
 - 任务3.2 预约服务
 - 任务3.3 接待流程
 - 任务3.4 派工与维修作业
 - 任务3.5 维修质量检查
 - 任务3.6 交车结算
 - 任务3.7 客户关系档案整理
 - 任务3.8 回访用户
 - 项目四 客户满意与客户关系的经营与管理
 - 任务4.1 客户满意度管理
 - 任务4.2 客户投诉的处理与持续改进
 - 任务4.3 交际技巧
 - 项目五 汽车售后“5S”现场管理
 - 项目六 配件管理
 - 任务6.1 车型识别
 - 任务6.2 配件的分类、名称
 - 任务6.3 “4S”店配件的订货流程、库存结构
 - 任务6.4 “4S”店配件的质量保修与索赔
 - 项目七 汽车保修索赔与保险理赔
 - 任务7.1 汽车保修索赔
 - 任务7.2 汽车保险与理赔
- 参考文献

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>