

<<汽车维修前台接待>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修前台接待>>

13位ISBN编号：9787564040130

10位ISBN编号：7564040130

出版时间：2011-1

出版时间：北京理工大学出版社

作者：谭本忠，于立辉 主编

页数：179

字数：202000

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>

<<汽车维修前台接待>>

内容概要

本书是专为汽车维修业务接待员岗位而编写，将对应此类岗位应掌握的知识进行翔实的介绍。其主要内容包括汽车维修服务市场概述、顾客分析、汽车维修业务接待、维修接待员的服务礼仪规范、维修接待员的业务知识、汽车维修接待流程、顾客服务技巧等内容。

本书立足实际、内容全面、条理清晰、通俗易懂、实用性强。

本书可作为高等院校汽车技术服务与营销、汽车运用技术、汽车运用与维修以及汽车电子技术等专业的教材，也可作为汽车维修业务接待员培训教材，同时亦可供汽车维修企业管理人员和检验人员参考。

<<汽车维修前台接待>>

书籍目录

第一章 概述

第一节 汽车售后服务概述

- 一、汽车售后服务的概念
- 二、汽车售后服务的内涵
- 三、汽车售后服务的主要特征

【案例】

第二节 我国汽车售后服务市场

- 一、我国汽车售后服务业现状
- 二、汽车售后服务业务发展策略
- 三、汽车售后服务品牌化策略

【案例】

第二章 顾客分析

第一节 顾客期望值分析

- 一、顾客期望的种类
- 二、顾客期望的来源
- 三、顾客对车辆维修的期望
- 四、顾客期望信息收集

【案例】

第二节 顾客满意度分析

- 一、顾客满意度的定义与内涵
- 二、易造成顾客不满意的行为
- 三、赢得顾客满意度的策略
- 四、顾客满意度的测定

【案例】

第三节 顾客忠诚度分析

- 一、顾客忠诚的意义
- 二、影响顾客忠诚的要素

【案例】

第四节 赢得顾客信赖的对策

- 一、顾客的心理

.....

第三章 汽车维修业务接待

第四章 维修接待员的服务礼仪规范

第五章 维修接待员的业务知识

第六章 汽车维修接待流程

第七章 顾客服务技巧

<<汽车维修前台接待>>

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>