

<<汽车4S店管理10类制度>>

图书基本信息

书名：<<汽车4S店管理10类制度>>

13位ISBN编号：9787111231196

10位ISBN编号：7111231198

出版时间：2008-3

出版时间：机械工业出版社

作者：刘同福 著

页数：262

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4S店管理10类制度>>

内容概要

《汽车4S店管理10类制度》详细地列出了汽车4S店管理中使用的各种制度，其中包括汽车4S店的整车销售管理、维修站管理、零配件管理、信息中心管理、人力资源管理、财务管理、质量管理、物资采购管理、行政管理以及日常营运管理制度，为汽车4S店的规范化管理提供基本的参考，可供汽车4S店直接参考使用。

<<汽车4S店管理10类制度>>

作者简介

刘同福，经济学硕士，资深咨询培训师，历任高校讲师、企业咨询培训师、营销总监、副总经理、总经理等职务，现任中国汽车流通协会市场营销专业委员会副秘书长。

从事汽车营销实战和研究十余年，在汽车营销实战和汽车营销培训、咨询方面积累了丰富的经验。主讲过数百场汽车营销专场培训、成功操作过数十例汽车营销咨询案例，知名高校、咨询机构和汽车厂家特邀讲师。

曾在国内多家权威营销杂志和刊物上发表过《汽车体验式营销方式》、《汽车4s店的持续发展之道》、《汽车经销商决胜未来之道》等数十篇汽车营销类专业论文。

出版的著作有：《汽车销售人员实战手册》、《汽车销售经理实务手册》、《汽车营销策划实用手册》、《汽车销售冠军的七大秘诀》、《汽车销售管理实用表格汇编》、《汽车维修企业管理实战手册》、“汽车营销实战攻略丛书”。

<<汽车4S店管理10类制度>>

书籍目录

书序前言第一章 4S店整车销售管理制度第一节 年度销售计划管理制度第二节 营业班前会制度第三节 营业服务规范第四节 汽车展示厅内部运作管理第五节 前台接待管理规定第六节 员工打卡管理规定第七节 电话管理规定第八节 员工姓名牌管理办法第九节 员工着装管理规定第十节 办公行为规范第十一节 信息管理制度第十二节 文书档案立卷归档制度第十三节 出差管理规定第十四节 借款和各项费用开支标准及审批程序第十五节 展示厅工作规范第十六节 推销员的行动准则第十七节 销售经理的行动准则第十八节 销售会议管理制度第十九节 员工在职培训制度第二章 4S店维修站管理制度第一节 维修计划控制程序第二节 维修业务管理流程第三节 维修服务规范第四节 维修站现场管理制度第五节 安全管理办法第六节 汽车维修站质量检验工作条例第七节 操作岗位技能等级评定规程第八节 设备管理制度第九节 设备管理办法第十节 五大技术工种的技术规范要求第三章 4S店零配件管理制度第一节 零配件管理制度第二节 零配件保管要求第四章 4S店信息中心管理制度第一节 信息管理制度第二节 信息收集的基本要求第五章 4S店人力资源管理制度第一节 人事管理条例第二节 人事考核规程第三节 试用期员工的考核办法第四节 工作态度考核第五节 关键事件考核第六节 出勤情况考核第七节 考核汇总第八节 人员综合评估第九节 考核调查与面谈第十节 人员综合评估第六章 4S店财务管理制度第一节 财务部岗位设置及职责第二节 财务管理总则第三节 会计岗位工作标准第四节 出纳岗位工作标准第五节 资金与票据管理第六节 成本费用管理第七节 采购、销售、存货的财务管理第八节 统计管理第九节 资产管理第十节 内部审计管理第十一节 财务分析.....第七章 4S店质量管理制度第八章 4S店财务资源采购管理制度第九章 4S店行政管理第十章 公司日常营运管理制度

<<汽车4S店管理10类制度>>

章节摘录

第三节 营业服务规范 为规范展厅服务人员的服务行为，使服务人员为客户提供更快捷、准确、方便、标准的服务，充当好客户与公司之间的沟通桥梁，在良好的服务中实现品牌的宣传和形象的塑造，特制订《展厅服务规范》。

一、服务行为规范 1)在岗工作时，不得擅自相互串岗、脱岗或离岗，不得从事与客户服务无关的事情，不得放下手上工作，拨打和接听私人电话，业务办理过程中不得与其他销售人员闲聊。

2)服务过程中，面带微笑，亲切热情，当知道客户姓氏时应尊称姓氏。

3)实行“首问解决制”，谁首先接待，谁就负责处理到底，面对客户提问时，不得回答“不知道”，先请客户稍候，代为询问后诚恳地回答客户的问题，对无法立即处理或答复的事项，应记录客户联系电话，告知答复时间，认真核查、处理后答复客户。

4)没有客户时，不得相互聊天或交头接耳，实行“站立式服务”迎接客户，当客户到展厅时，应主动示意问候，做适当的询问。

5)提前上岗做好班前准备，用品、单据、书写工具定制定位，摆放有序，便利作业；杂物不外露，工作柜台、各类电脑、设备应保持外观整洁、放置恰当。

6)不得拒接办公电话，电话响铃3声内提机。

7)不得利用工作之便私自查看、更改客户档案资料，索要或接受客户馈赠礼品做违反正常操作规程的事。

8)下班时若未办理完客户的业务需继续将业务办理完毕或交待接班人员办理，不可推诿、拒办业务。

二、服务礼仪规范 1)销售人员上岗必须着统一的标志服装，佩带工号牌。

2)仪容庄重大方，女职工应淡妆上岗。

3)保持良好的个人卫生，不给客户造成不良的视觉形象。

4)精神饱满、举止文明、彬彬有礼。

5)站姿、坐姿、行姿，端正、自然，正确使用标准的身体语言；任何情况下接待客户时都以友善亲切的态度解答其询问，回答时保持眼神接触、微笑与细心聆听。

6)站立迎候，主动招呼客户，微笑自然；热情接待客户，态度和蔼；耐心解答客户询问，不与客户争辩顶撞。

7)在公共通道或电梯遇到客户，应暂停、侧身礼让、示意客户先行，严禁与客户抢道通行。

8)在工作时间内保持有足够人手接待顾客，若有多于三位顾客等候，服务主管应及时疏导。

三、服务用语规范 1)使用规范服务用语，建立专业、有礼的职业服务形象，常使用文明服务十字用语：“您好、请、谢谢、对不起、再见！”

”，禁止使用服务忌语。

2)来有迎声、问有答声、走有送声。

3)语速适中，语音甜美，语调柔和。

忌说话没有激情，语调平淡，过于拖拉或速度太快。

咬字清晰，避免出现方言过浓的普通话。

4)耐心解释、热情周到。

严禁与客户通话时出现反问、质问的口气。

5)应答过程中遇到客户咨询自己不熟悉的事项时，忌烦躁、不懂装懂、推诿、搪塞客户，不得无故打断客户说话，不要急于对客户做出解释，应请客户将问题表述完后再答复。

6)严格按照服务规范用语应答。

四、服务态度规范 1.总体要求 1)服务人员要以良好的精神状态为客户服务，做到彬彬有礼、落落大方、善解人意、热情周到。

对待外宾要有礼节、不卑不亢。

2)对客户提出的问题有问必答、耐心解释，对客户不懂的地方不教训、不责备。

3)对自己不懂的疑难问题不装懂、不推诿，婉言向客户解释并请相关人员解答客户。

<<汽车4S店管理10类制度>>

4)尊重客户，不与客户开玩笑，严禁讥笑客户的生理缺陷。

5)对个别客户的一些失礼言行，要尽量克制忍耐，得理让人，不与客户争辩顶撞，必要时请经理协助共同解决问题。

6)服务过程中，有工作差错，应立即向客户致歉，并立即纠正差错，诚恳接受客户的批评。

7)客户提出表扬道谢时，要谦虚致词，不骄不躁。

2.称呼礼节 1)服务人员在岗时，必须使用标准称呼：男性称呼“先生”，女性称呼“小姐”、“女士”等。

2)如知道客户姓氏，则要尊称客户姓氏。

3.视线和神情 1)眼睛是心灵的窗口，视线与客户接触时要真诚热情。

2)神情专注大方，不过分亲昵，也不面孔呆板。

3)禁止有斜视、瞟视、俯视或眼神闪烁等不礼貌的神情。

4)禁止以貌取人。

4.谈话礼节 1)与客户谈话时，表情自然大方，保持平视。

2)语言平缓、清晰易懂。

3)在解答客户疑难问题时，尽量不使用专业术语。

4)在客户讲话时，应注意聆听，不可心不在焉。

5)当客户在场时，询问别的同事问题时应使用客户能听懂的语言。

6)严格使用规范服务用语。

做到“请”字当头，“好”字结尾；用委婉的语气表达否定的意思“对不起”。

7)严禁使用服务忌语，包括销售人员之间的对话，严禁与客户争辩，必要时可请展厅经理解决。

P4-6

<<汽车4S店管理10类制度>>

编辑推荐

提升汽车营销人员职业素质，规范汽车营销管理职业标准，细述汽车行业经营管理要点，塑造汽车职业经营管理精英。

<<汽车4S店管理10类制度>>

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>