

## <<现代汽车维修企业管理实务>>

### 图书基本信息

书名：<<现代汽车维修企业管理实务>>

13位ISBN编号：9787111330486

10位ISBN编号：711133048X

出版时间：2011-2

出版时间：机械工业

作者：栾琪文 编

页数：250

字数：402000

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>

## <<现代汽车维修企业管理实务>>

### 内容概要

本书系统地介绍了汽车维修企业经营管理理念、经营战略、维修质量管理、生产管理、设备与安全管理、新厂规划、服务流程、顾客满意和客户关系的经营与管理、顾客投诉的处理、配件管理、财务管理、计算机管理、服务绩效的分析和改进等，内容涉及了维修企业管理的方方面面，既适合汽车维修企业，又适合汽车4s店和特约服务站。

本书内容全面，体系清晰，系统地反映了汽车维修企业管理领域的新进展和管理模式，案例生动形象，对维修企业有借鉴意义。

《现代汽车维修企业管理实务(第2版)》主要供汽车维修企业、汽车4S店、特约服务站管理人员和高等职业院校师生使用。

## <<现代汽车维修企业管理实务>>

### 书籍目录

#### 前言

#### 第一章 现代汽车维修企业管理理论及经营策略

##### 第一节 汽车维修企业面临的挑战和发展机遇

- 一、汽车维修企业发展概述
- 二、汽车维修业面临的挑战
- 三、我国汽车维修业的广阔前景

##### 第二节 汽车维修企业的现代化管理

- 一、企业管理的任务和职能
- 二、管理者的素质要求
- 三、经营理念

##### 第三节 现代汽车维修企业的

###### 八大要素

- 一、管理
- 二、人力资源
- 三、市场
- 四、资金
- 五、技术
- 六、设备
- 七、配件
- 八、信息

##### 第四节 汽车维修企业的经营战略模式

- 一、经营战略形式
- 二、适合汽车维修企业的五种经营战略模式

#### 第二章 汽车维修企业的建立

##### 第一节 汽车维修企业分类

- 一、按行业管理分
- 二、按经营形式分
- 三、按经营项目分?

##### 第二节 汽车维修企业筹建

- 一、企业规模的确定
- 二、投资与回收估算
- 三、3S或4S特约维修站审批流程
- 四、连锁(加盟)店审批流程
- 五、开业筹备工作
- 六、开业庆典

##### 第三节 汽车维修企业开业条件

- 一、汽车整车维修企业开业条件
- 二、汽车维修专项业户开业条件

##### 第四节 汽车维修企业CIS战略

- 一、企业理念系统(MIS)
- 二、企业行为系统(BIS)
- 三、企业视觉系统(VIS)

##### 第五节 厂区规划及设施环境要求

- 一、厂区规划
- 二、设施环境要求

## <<现代汽车维修企业管理实务>>

### 第三章 组织机构及人力资源管理

#### 第一节 组织机构

- 一、组织机构设置原则和方法
- 二、汽车维修企业常见组织机构形式
- 三、工作职责

#### 第二节 人力资源管理

- 一、人力资源管理的重要性和原则
- 二、人力资源规划
- 三、员工招聘
- 四、员工培训
- 五、工作绩效考核
- 六、激励机制
- 七、薪金管理

#### 第三节 高绩效团队建设

- 一、团队的基本要素
- 二、高绩效团队建设的五大要素
- 三、团队领导的素质

### 第四章 服务规范和服务流程管理

#### 第一节 服务规范管理

- 一、服务用语规范
- 二、身体语言规范
- 三、微笑服务规范
- 四、仪表形象规范
- 五、电话服务规范
- 六、与顾客交谈规范

#### 第二节 服务流程

- 一、预约
- 二、接待
- 三、维修
- 四、质量检验
- 五、交车
- 六、跟踪

### 第五章 顾客满意和客户关系的经营与管理

#### 第一节 顾客价值新思考

- 一、顾客价值
- 二、顾客价值的构成
- 三、顾客的终身价值

#### 第二节 顾客满意与顾客关怀

- 一、顾客满意分析
- 二、顾客满意因素
- 三、顾客关怀的基本原则
- 四、客户关怀的实施要点
- 五、正确处理顾客与企业的关系

#### 第三节 顾客投诉及预防

- 一、投诉分析
- 二、投诉处理的基本要求
- 三、处理投诉的原则

## <<现代汽车维修企业管理实务>>

四、处理投诉的技巧

五、投诉的预防

### 第四节 顾客群的建立

一、巩固老客户吸纳新客户

二、汽车俱乐部

三、顾客档案资源管理

四、广告宣传

五、服务促销

六、上门取车和送车服务

七、紧急救援

八、备用车

.....

第六章 汽车维修质量管理

第七章 汽车维修生产、设备与安全管理

第八章 配件管理

第九章 财务管理

第十章 政府采购与保险车辆维修管理

第十一章 5S管理

第十二章 ISO 9000质量管理体系认证

第十三章 特约服务站三包索赔管理

第十四章 服务绩效的分析和改进

第十五章 计算机管理

附录

参考文献

<<现代汽车维修企业管理实务>>

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>