

<<汽车售后服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车售后服务与管理>>

13位ISBN编号：9787111361329

10位ISBN编号：7111361326

出版时间：2012-1

出版时间：机械工业

作者：姚美红//栾琪文

页数：188

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>

<<汽车售后服务与管理>>

内容概要

本书结合欧、美、日车企4S店及我国汽车售后服务企业的实际需要，系统讲述了汽车售后服务企业的建立、服务理念、顾客满意、日常运营管理、保修和召回、配件管理、工具设备与安全生产管理、服务与销售部门的协调管理、人力资源管理、服务营销管理及目标管理等，对提高汽车售后服务企业管理者的决策能力和管理水平，树立良好的企业形象，提高企业服务质量，降低企业经营成本，提高企业核心竞争力有很大的帮助。

本书内容涵盖面广，简明易懂，附有大量案例，更具启发性、实用性，是汽车售后服务企业经理及各部门管理人员的实用工具书，也是本科专业院校及职业学校的实用教材。

<<汽车售后服务与管理>>

书籍目录

前言

第一章 概述

- 第一节 汽车售后服务的概念和重要意义
- 第二节 汽车售后服务企业面临的挑战和发展机遇

第二章 汽车售后服务企业的建立

- 第一节 4S和3S特约服务站
- 第二节 汽车售后服务站应具备的基本条件
- 第三节 汽车售后服务站的筹建
- 第四节 汽车售后服务企业CIS战略
- 第五节 厂区规划及设施环境要求

第三章 服务理念

- 第一节 服务工作的七大理念
- 第二节 一汽丰田的服务理念
- 第三节 其他知名企业服务理念简介

第四章 顾客满意

- 第一节 顾客满意与顾客关怀
- 第二节 顾客投诉及预防
- 第三节 顾客满意度调查与分析

第五章 日常运营管理

- 第一节 服务规范管理
- 第二节 服务流程
- 第三节 服务质量管理
- 第四节 5S管理

第六章 保修和召回

- 第一节 保修
- 第二节 召回

第七章 配件管理

- 第一节 零件基础知识
- 第二节 仓储管理
- 第三节 库存控制
- 第四节 零件部与其他部门的协作

第八章 工具设备与安全生产管理

- 第一节 工具设备管理
- 第二节 安全生产管理

第九章 服务与销售部门的协调管理

- 第一节 服务与销售部门的交流
- 第二节 确保新车交车质量
- 第三节 提高新车销量

第十章 人力资源管理

- 第一节 组织机构和岗位职责
- 第二节 员工满意度与员工激励
- 第三节 领导能力和团队建设
- 第四节 员工培训

第十一章 服务营销管理

- 第一节 服务营销理论

<<汽车售后服务与管理>>

- 第二节 满足顾客需要策略
- 第三节 顾客成本策略
- 第四节 便利策略
- 第五节 沟通策略
- 第六节 服务推广
- 第十二章 目标管理
 - 第一节 目标管理概述
 - 第二节 服务指标管理
 - 第三节 客户维系的重要指标
 - 第四节 业务指标管理

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>