

<<汽车服务企业管理实务>>

图书基本信息

书名：<<汽车服务企业管理实务>>

13位ISBN编号：9787111393153

10位ISBN编号：7111393155

出版时间：2012-9

出版时间：机械工业出版社

作者：晋东海

页数：238

字数：278000

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>

## <<汽车服务企业管理实务>>

### 内容概要

本书针对国内汽车服务企业的现状以及出现的各种问题，从以下几个方面对于如何实现企业的稳定盈利进行了——阐述：企业运营战略、零件运营管理、汽车金融、财务运作、服务营销、KPI(运营数据)分析以及运营盈利招数等。

另外，书中还配有某企业服务战略的制定、税务年审的报告和分析、客户疑问解答等现实经典案例。

本书不仅给企业提供了一套系统的盈利方法和技巧，更有现实版本的、鲜活的案例供读者参考。

本书可以作为汽车服务企业盈利的很好的工具书和参考书，可供企业管理层使用和参考，同时也可以作为相关院校的汽车管理专业的教材。

## <<汽车服务企业管理实务>>

### 书籍目录

- 序言一
- 序言二
- 前言
- 第一章 企业运营战略
  - 第一节 企业运营战略概述
    - 一、运营战略概述
    - 二、汽车服务企业导入战略的重要性
    - 三、汽车服务营销理念中的战略
  - 第二节 企业经营战略制定
    - 一、战略定位
    - 二、战略的制定分析
    - 三、如何制定公司经营战略
- 第二章 零件运营管理
  - 第一节 汽车零件基础知识
    - 一、车型结构分类
    - 二、汽车基本构造
    - 三、配件市场介绍
    - 四、配件市场对理赔定损的影响
    - 五、常见品牌零件编码规则
    - 六、常用配件装配关系
    - 七、配件国产化率一般规律
  - 第二节 汽车配件
    - 一、发动机系统(Automotive Engine System)
    - 二、悬架系统(Suspension System)
    - 三、制动系统(Brake System)
    - 四、车体(Body)
    - 五、转向系统(Steering System)
    - 六、汽车电气系统(Automotive Electric System)
    - 七、传动系统(Drive Line System)
    - 八、钢圈与轮胎(Wheel rim , Tire)
  - 第三节 零件库存优化
    - 一、库存分析
    - 二、库存控制
    - 三、库存控制方法的应用 ”
    - 四、库存管理
  - 第四节 零件库房管理制度
    - 一、借件原则
    - 二、可借出的配件限制范围和手续
    - 三、借件的流程
    - 四、借件安装过程中的流程
    - 五、借用件决定使用的后续流程
    - 六、还件的流程
    - 七、借件损失处理流程
    - 八、还件时应注意的事项
- 第三章 汽车金融

## <<汽车服务企业管理实务>>

### 第一节 汽车金融服务盈利模式研究

- 一、基本盈利模式
- 二、增值盈利模式

### 第二节 我国汽车金融的发展

- 一、何谓汽车金融业
- 二、我国汽车金融业发展的历程
- 三、我国汽车金融业的发展形势
- 四、发展我国汽车金融业的主要思路

### 第三节 汽车金融公司运作模式

- 一、福特汽车金融有限公司概述
- 二、福特汽车金融公司对分期付款车辆的保险要求
- 三、经销商的责任及义务
- 四、确保递交文件的准确性和及时性
- 五、经销商保证
- 六、产品申请及审核流程
- 七、产品操作实务

## 第四章 财务运作

### 第一节 战略成本管理

- 一、战略成本管理(SCM)概述
- 二、战略成本管理方法

### 第二节 汽车4S店的财务管理

- 一、汽车销售的财务管理
- 二、汽车售后服务的财务管理

### 第三节 财务管理制度

- 一、汽车4S店财务管理总则
- 二、汽车4S店财务管理关键指标
- 三、财务风险控制
- 四、财务报表

### 第四节 汽车4S店纳税评估案例

- 一、汽车4S店的行业特点
- 二、汽车4S店行业存在的主要问题
- 三、汽车4S店的征管难点
- 四、增值税相关主要经济技术指标及其纳税评估方法
- 五、所得税相关主要经济技术指标及其纳税评估方法
- 六、实际案例分析

### 第五节 汽车销售服务行业税务稽查方法

- 一、汽车销售行业经营管理及核算特点
- 二、汽车销售行业常见涉税问题及主要检查方法

## 第五章 服务营销

### 第一节 汽车服务营销概论

- 一、产品和服务的五个层次
- 二、汽车服务产品的特征与内容
- 三、如何建立好的服务品牌

### 第二节 服务营销流程

- 一、服务营销要点
- 二、服务营销流程
- 三、服务客户类型

## <<汽车服务企业管理实务>>

### 第六章 运营KPI分析

#### 第一节 KPI的概念

#### 第二节 汽车服务企业KPI

#### 第三节 关键岗位KPI考核内容及标准

##### 一、董事长(年度考核)

##### 二、总经理(年度考核)

##### 三、营销副总(年度考核)

##### 四、财务、管理部经理(季度考核)

##### 五、客户服务经理(年度考核)

##### 六、售后服务经理(年度考核)

##### 七、市场部经理(年度考核)

##### 八、品牌销售经理(年度考核)

##### 九、公共指标说明

### 第七章 运营盈利招数

#### 第一节 客户欣喜招数

#### 第二节 客户疑问解答

##### 一、技术类热点问题

##### 二、业务类热点问题

##### 三、服务咨询与救援服务

##### 四、配件供应与维修费用

##### 五、质保与索赔标准

##### 六、保险理赔

##### 七、年检与交强险

#### 第三节 运营盈利招数

##### 一、零件篇

##### 二、财务篇

##### 三、运营篇

##### 四、精品篇

##### 五、延伸服务篇

##### 六、安全生产篇

##### 七、企业定位篇

##### 八、汽车金融篇

<<汽车服务企业管理实务>>

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>