

<<汽车服务企业经营与管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车服务企业经营与管理>>

13位ISBN编号：9787114050855

10位ISBN编号：7114050852

出版时间：2004-7

出版时间：人民交通出版社

作者：刘可湘 编著

页数：212

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>

## <<汽车服务企业经营与管理>>

### 内容概要

《汽车服务企业经营与管理》是作者集多年的学习、工作经验，并结合目前有关企业管理方面先进理论，围绕汽车服务企业的经营与管理方方面面的内容展开论述和说明。

该书内容通俗易懂，论述深入浅出，是了解、学习汽车服务企业管理工作的参考图书。

《汽车服务企业经营与管理》适合于从事汽车服务企业管理工作的人员阅读使用。

## &lt;&lt;汽车服务企业经营与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

总论——汽车维修服务的“铁三角”第一篇 经营策略第一章 汽车服务市场分析第一节 企业持续运转的原动力第二节 汽车维修市场的细分第三节 市场观念与顾客第二章 汽车维修市场竞争战略第一节 制定市场竞争战略的基本方法第二节 企业的战略选择第三节 企业市场竞争战略第三章 汽车维修目标市场选择与市场定位第一节 选择目标市场的重要性第二节 目标市场选择战略第三节 目标市场选择第四节 市场定位第四章 市场营销策略组合第一节 传统的4P营销策略组合第二节 汽车维修服务的7P营销策略组合第三节 现代新型营销策略组合观念第五章 顾客满意战略第一节 CS（顾客满意）战略第二节 顾客心理有杆秤第三节 如何提升顾客的满意度第四节 顾客满意工程实施要点第六章 汽车服务的经营创新第一节 产品与企业的生命周期第二节 汽车服务企业创新要点第三节 企业经营创新的七大领域第二篇 管理系统第七章 企业管理的真谛第一节 人们做事的方式第二节 P、D、C、A循环是事物改善的基本规律第三节 管理的职能第八章 汽车维修服务的计划第一节 目标与计划的关系第二节 建立文件化的管理体系第三节 管理体系文件的层次第九章 汽车维修服务的组织第一节 汽车维修安全生产的组织第二节 汽车维修过程的组织第三节 物资与设备与组织第四节 汽车维修业务接待的组织第五节 如何提高作业效率第十章 汽车维修服务的控制第一节 控制的三个步骤第二节 控制的三种类型第三节 汽车维修服务的控制第四节 企业运作与管理的循环第十一章 顾客接触点的管理第一节 感觉就是一切第二节 顾客接触点管理第三节 对顾客设诉的管理第三篇 人力资源第十二章 汽车维修企业如何选人第十三章 汽车维修企业如何育人第十四章 汽车维修企业如何用人第十五章 汽车维修企业是留人与流人第十六章 汽车维修企业的领导参考文献

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>