

<<汽车售后服务管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车售后服务管理>>

13位ISBN编号：9787118074109

10位ISBN编号：7118074101

出版时间：2011-6

出版时间：国防工业出版社

作者：徐东 主编

页数：206

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>

## <<汽车售后服务管理>>

### 内容概要

《汽车售后服务管理》以汽车售后服务管理岗位的典型工作任务为载体，以任务驱动的方式对汽车售后服务管理工作进行了情境划分。

教材内容从高职教育改革的实际出发，按照情境化教学改革模式编写，紧密联系企业实践，注重突出针对性和实用性。

全书的主要内容有：汽车销售服务企业概况、汽车售后服务的工作内容和工作流程、前台管理、配件管理、保险理赔与索赔管理、车间维修管理、客户服务管理、汽车售后服务企业内部管理等。

本书可作为高职高专汽车类专业教材，也可作为汽车售后服务管理相关岗位的培训教材，同时还可供汽车售后服务从业人员学习和参考。

## <<汽车售后服务管理>>

### 书籍目录

- 学习情境1 汽车销售服务企业概况
  - 单元1 汽车服务企业概况
  - 单元2 汽车4s店概况
  - 单元3 汽车销售企业的售后服务组织机构
- 学习情境2 汽车售后服务的工作内容和 workflows
  - 单元1 汽车售后服务概述
  - 单元2 汽车售后服务的工作内容及核心流程
  - 单元3 汽车售后服务的工作流程及工作标准
- 学习情境3 前台管理
  - 单元1 前台接待
  - 单元2 优质服务
  - 单元3 服务礼仪
- 学习情境4 配件管理
  - 单元1 汽车配件
  - 单元2 配件出库、入库管理
  - 单元3 配件库存管理
  - 单元4 配件采购管理
- 学习情境5 保险理赔与索赔管理
  - 单元1 汽车保险管理
  - 单元2 汽车理赔管理
  - 单元3 汽车索赔管理
- 学习情境6 车间维修管理
  - 单元1 汽车维护与修理概况
  - 单元2 交车前检查与首保
  - 单元3 汽车维修质量管理
  - 单元4 汽车维修车间管理
- .....
- 学习情境7 客户服务管理
- 学习情境8 汽车售后服务企业内部管理
- 参考文献

<<汽车售后服务管理>>

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>