第一图书网, tushu007.com

<<汽车4S店制度范本与常用表格>>

图书基本信息

书名：<<汽车4S店制度范本与常用表格>>

13位ISBN编号：9787122144522

10位ISBN编号：7122144526

出版时间：2012-9

出版时间：刘军、 等 化学工业出版社 (2012-09出版)

作者：刘军 编

页数：236

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

内容概要

《汽车4S店制度范本与常用表格》涵盖了汽车4S店市场推广系统运作、汽车销售系统运作、维修接待系统运作、配件管理系统运作、美容装饰系统运作、客户服务系统运作、精品销售系统运作、保险理赔系统运作。

《汽车4S店制度范本与常用表格》是汽车4S店各级管理人员的行动指南，书中所提供的大量制度、表单，可以作为各级管理人员的手边工具。

读者可以将制度、表单复制，根据汽车4S店实际情况进行一些个性化的修改，运用到管理中，从而提高汽车4S店的整体工作效率。

书籍目录

导读 用制度来约束，用表格来追溯 一、用制度来约束 二、用表格来追溯 第一部分 市场推广系统运作 第一章 基础知识 知识01：市场推广活动规划 知识02：市场信息分析反馈 知识03：灵活运用广告宣传 知识04：媒体公关活动 知识05：组织策划促销活动 第二章 工作职能 职能01：市场部部门职责 职能02：市场部经理岗位职责 职能03：公关专员岗位职责 职能04：企划专员岗位职责 职能05：线下专员职责 职能06：网络专员职责 第三章 制度范本 制度01：汽车4S店市场推广运作制度 制度02：汽车4S店市场推广物料管理制度 制度03：汽车4S店展厅店面布置、广宣品管理规定 第四章 常用表格 表格01：区域市场信息分析报表（周） 表格02：营销活动实施进度规划表（月度） 表格03：营销活动实施进度规划表 表格04：客户形态调查分析报告（月度） 表格05：年度广告活动预算表 表格06：季度主题营销策划表 表格07：传播媒体组合规划表 表格08：广告宣传规划表 表格09：外展活动展位规划表 表格10：店面布置规划表 表格11：店头活动方案表 表格12：营销活动应急方案规划 表格13：活动媒体邀约计划 表格14：活动准备议案 表格15：活动布展工作流程表 表格16：试乘试驾方案表 表格17：展车／试驾车项目核查表 表格18：营销活动物资准备清单 表格19：营销活动物资处理表 表格20：活动媒体签到表 表格21：媒体宣传跟踪表 表格22：活动过程现场管理QC表 表格23：撤展分工表 表格24：客户邀约跟踪表 表格25：助销工具清单 表格26：助销工具处理记录 表格27：客户问题及异议应答话术表 表格28：活动软文与采访话术记录 表格29：营销活动资料归档表 表格30：线索客户到店转化分析表 表格31：广告费用分析表 表格32：广告效果评估表 表格33：展厅来店（电）客户统计表（月） 表格34：购车客户特征记录卡 表格35：购车客户特征分析报告 第二部分 汽车销售系统运作 第一章 基础知识 知识01：获取销售机会 知识02：做好展厅接待 知识03：客户需求分析 知识04：向客户展示车辆 知识05：做好试乘试驾 知识06：报价和达成交易 知识07：新车交车 知识08：保持与客户联系 第二章 工作职能 职能01：销售部部门职责 职能02：销售部经理岗位职责 职能03：销售人员岗位职责 职能04：销售助理岗位职责 职能05：商品车管理员岗位职责 第三章 制度范本 制度01：汽车4S店销售部管理条例 制度02：汽车4S店团购批售管理办法 制度03：汽车4S店商品车管理办法 制度04：汽车4S店展厅管理规章制度 制度05：汽车4S展车保养与维护制度 制度06：汽车4S店销售部客户满意度提升考核管理办法 制度07：汽车4S店销售部提成奖励及考核管理办法 制度08：汽车4S店整车销售过程控制程序 制度09：汽车4S店销售部客户满意度提升考核管理办法 第四章 常用表格 表格01：来店（电）客户登记表 表格02：客户信息记录卡 表格03：客户信息跟踪（从跟踪至交车的记录） 表格04：客户信息跟踪（从交车至跟踪记录） 表格05：客户洽谈卡 表格06：试驾预约记录单 表格07：试驾协议书 表格08：试乘车辆检核表 表格09：车辆报价单 表格10：购车协议书 表格11：客户现场满意度调查表 表格12：售前检查证明（PDI） 表格13：车辆结算清单 表格14：销售人员月度工作计划与分析表 表格15：销售人员每日活动报表 表格16：销售漏斗管理表 表格17：销售人员销售能力分析表（月度） 表格18：营销活动月报表 表格19：客户流量时间段统计分析表 表格20：来访来电客户信息来源数据分析表 表格21：意向车型比例分析表 表格22：意向客户级别分析表 表格23：展厅绩效报表 表格24：销售部展车责任表 表格25：展车日常检查记录表 第三部分 维修接待系统运作 第一章 基础知识 知识01：维修预约 知识02：接待客户 知识03：维修作业 知识04：检验 知识05：结算／交付 知识06：跟踪回访 第二章 工作职能 职能01：车间主管岗位职责 职能02：维修技师岗位职责 职能03：质量检验员岗位职责 第三章 制度范本 制度01：汽车4S店维修服务过程控制程序 制度02：汽车4S店车辆维修质量控制规定 制度03：汽车4S店维修质量检验规范 制度04：汽车4S店车间维修管理规定 制度05：汽车4S店车间调度管理制度 制度06：汽车4S店车间内返管理制度 制度07：汽车4S店车间外返管理制度 制度08：汽车4S店车间现场管理制度 制度09：汽车4S店客户财产控制程序 范本10：汽车4S店车间废旧物品管理制度 第四章 常用表格 表格01：维修预约登记表 表格02：预约能力分析表 表格03：维修报价表 表格04：维修接车单 表格05：维修状态看板 表格06：服务项目更改登记表 表格07：维修车出店检验记录表 表格08：维修质量分析表 表格09：返修车处理记录 表格10：维修评核表（季度） 表格11：维修专用工具借用记录表 表格12：内部返修单 表格13：外部返修单 表格14：重复维修统计分析表 表格15：维修质检跟踪统计表（周） 表格16：钣喷车辆完工检查单 表格17：发动机总成维修检查记录表 表格18：维修委托书 第四部分 配件管理系统运作 第一章 基础知识 知识01：做好零配件需求的预测 知识02：保证常备配件的库存 知识03：杜绝配件缺

货 知识04：做好仓库管理 知识05：配件仓库及时盘点 知识06：配件库存管理与控制 知识07：呆滞件的控制及处理 知识08：零配件管理评价和改进 第二章 工作职能 职能01：配件部经理岗位职责 职能02：配件计划员岗位职责 职能03：配件收发员岗位职责 第三章 制度范本 制度01：汽车4S店配件业务管理办法 制度02：汽车4S店配件入库管理规定 制度03：汽车4S店配件出库管理规定 制度04：汽车4S店配件仓库管理制度 制度05：汽车4S店配件报损管理办法 制度06：汽车4S店废旧汽车配件管理规定 第四章 常用表格 表格01：配件供方评价记录表 表格02：配件外包方评估记录表 表格03：仓库备件不合格品记录表 表格04：安全件清单 表格05：仓库安全数据表 表格06：配件库存当量表 表格07：备件采购入库单 表格08：零件借用申请表 表格09：零件内部调拨申请单 表格10：网点间零件借用表 表格11：配件盘点差异报表 表格12：积压件判定表 表格13：积压件明细提报表 表格14：代理库与4S店保内配件往来对账单 表格15：保修材料费付款或转保外配件款申请 表格16：配件报损申请单 表格17：报损配件明细单 …… 第五部分 美容装饰系统运作 第六部分 客户服务系统运作 第七部分 精品销售系统运作 第八部分 保险理赔系统运作

章节摘录

版权页： 插图： 借助4S店面、来电咨询等途径，收集客户资料，根据客户的不同特性对潜在客户进行初期的分类和跟踪，并分析失败原因，提升企业形象，提高客户满意度。
（1）客户信息的来源、收集、分类。
通过填写问卷调查赠送小礼品、来电咨询记录客户信息、开办汽车会员俱乐部等方式，收集更多有价值的客户信息。
同时可根据客户填写的信息、心仪的汽车、价格、颜色；来店或电话咨询的次数；试驾的次数等，细分客户，不仅增加了潜在客户的数量，也增加了可能购车客户的数量。
（2）跟踪潜在客户按照客户的分类。
系统会自动提醒销售人员与客户联系，利用提供的试驾、寄送汽车相关资料、优惠购车承诺等客户跟踪服务，以电话、短信、邮件等方式，将潜在客户转化为最终购车的客户。
（3）详细记录销售失败原因。
每位销售人员在销售失败后，都必须详细记录销售过程中失败的原因，包括：销售人员服务态度、客户态度或车辆本身外观、造型、质量等造成的销售失败原因，根据这些销售失败原因历史记录，进行有效的分析，降低销售失败率。
（二）强大有效的销售计划与跟踪功能 针对不同的客户安排不同的销售计划、制定不同的营销策略，并全程跟踪客户，让销售人员及时掌握客户当前销售进度，更好地安排销售日程，进行全程跟踪管理。
（三）提醒功能 客户关怀系统会自动提醒销售人员根据详细的客户或交易信息（如生日、性别、爱好、购车记录、投保记录等）主动与客户通过电话、短信等方式，进行客户回访、投保到期再保提醒、生日祝福、节日问候、再保后的关怀等服务，与客户建立良好的关系。

编辑推荐

《汽车4S店制度范本与常用表格》针对汽车4S店的各项工作有标准、有秩序、有效率地进行，打破了传统的编辑思路，主要讲了制度、表格设计的依据和要求，以及如何设计与管理，而且这些范本不是传统的制度模板，而是参照质量管理体系的要求来设计的操作文件，标准就是制度化的管理，依据就是填制可追溯的表格记录。

第一图书网, tushu007.com

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