第一图书网, tushu007.com

<<如何做一名金牌汽车美容店店长>>

图书基本信息

书名：<<如何做一名金牌汽车美容店店长>>

13位ISBN编号：9787122152831

10位ISBN编号：7122152839

出版时间：2013-1

出版时间：化学工业出版社

作者：王靖 编

页数：203

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

《如何做一名金牌汽车美容店店长》主要介绍了汽车美容店店长管理职责、汽车美容店基本运营管理、汽车美容店专业服务指导、汽车美容店客户全程管理、汽车美容店服务文案管理五个方面的内容。

《如何做一名金牌汽车美容店店长》为汽车美容行业店长、经理、主管等管理层人士提供了工作指南和信息提示，对汽车美容店经营管理过程做了尽可能详细的介绍和指导。
其中，书中包括了大量实战范本，可供读者使用参考。
相信本书一定会成为您在汽车美容店经营管理中的得力助手！

书籍目录

第一章　汽车美容店店长管理职责第一节　店长岗位要求一、店长任职要求二、店长角色认知三、店长必备技能第二节　日常工作安排一、日常主要工作【实战范本】××汽车美容店店长日常工作清单二、每日例行巡视三、每日工作安排【实战范本】店长每日工作记录四、紧急事务处理第二章　汽车美容店基本运营管理第一节　店面管理一、店面LOGO设计【实战范本】LOGO设计服务合同二、店面色彩设计三、店面空间形象四、店面橱窗陈列五、人员形象管理第二节　市场营销一、会员营销【实战范本】××汽车美容店计次卡促销方案【实战范本】××汽车美容店年卡促销方案【实战范本】××汽车美容店年会员计划说明二、文化营销【实战范本】××汽车美容店车友聚会方案三、服务营销四、网络营销【实战范本】汽车美容店网站建设合同书五、短信营销六、促销管理【实战范本】××汽车美容店五一促销活动方案第三节　汽车精品管理一、选好产品二、汽车精品采购【实战范本】月度采购计划表【实战范本】临采商品统计表三、库存汽车精品管理【实战范本】汽车精品出库日报表四、汽车精品卖场环境管理五、汽车精品陈列六、客户接待流程七、激发消费潜能方法第四节　休息区域管理一、客户休息区硬件配置【实战范本】××汽车美容店休息区硬件配置要求【实战范本】××汽车美容店客户休息区功能标准规范二、客户休息区人员配置三、规范服务流程四、客户休息区规章规范【实战范本】客户休息区卫生检查表第五节　早会管理一、确定早会主题二、确定早会内容【实战范本】每周早会主持人名单三、文件资料准备【实战范本】经营日报表四、控制好时间五、要保持互动六、要有效地表达七、早会游戏八、早会故事九、早会音乐十、早会评估【实战范本】店长早会自我评估表【实战范本】早会主持人评估表【实战范本】早会员工参与度评估表十一、早会工作的落实第六节　安全卫生管理一、现场人员安全卫生职责二、安全卫生管理要点【实战范本】××汽车美容店安全责任书三、安全卫生教育四、服装、劳保用品五、机械、设备安全六、作业环境安全七、安全卫生检查第七节　财务管理一、汽车美容店面临财务风险二、采购环节财务控制三、付款环节财务控制四、收款环节财务控制五、入库环节财务控制六、资产环节财务控制七、费用环节控制八、财务管理相关表单【实战范本】收入成本费用表【实战范本】利润分析表【实战范本】资产负债表【实战范本】现金收支表第八节　信息化管理一、企业内部信息二、企业外部信息三、市场信息收集四、市场信息应用五、客户信息管理六、竞争店信息管理第九节　节水节能环保管理一、新型环保清洁方式二、节约用电三、废水处理四、废气处理五、废物再生利用第三章　汽车美容专业服务指导第一节　洗车作业指导一、接车服务【实战范本】洗车工单二、洗车作业三、清洁擦干四、验车【实战范本】洗车验车检查表五、交车六、清理现场第二节　打蜡作业指导一、打蜡作用二、正确选择蜡品三、打蜡操作步骤第三节　研磨抛光指导一、研磨二、抛光三、除眩光第四节　封釉镀膜作业指导一、封釉二、镀膜第五节　划痕修复指导一、划痕种类二、浅度划痕修复三、中度划痕修复四、深度划痕修复第六节　汽车内外装饰一、汽车装饰改装相关法规解读二、车前旗杆灯安装三、汽车仪表板装饰四、地毯装饰五、更换车门衬板六、车窗玻璃安装七、车内棚壁装饰八、车身贴饰九、汽车保险杠喷涂修补十、车灯更换安装十一、扰流板安装十二、导流板安装十三、挡泥板安装十四、轮弧饰片安装第七节　汽车精品安装一、太阳膜安装二、汽车防盗装置安装三、倒车雷达安装四、车门警报装置安装五、倒车喇叭安装六、发动机盖警报装置安装七、高压电省油器安装第八节　养护作业指导一、更换机油滤清器二、润滑系统清洗保养三、燃油系统清洗保养四、冷却系统清洗保养五、动力转向系统清洗保养六、自动变速箱清洗保养第四章　汽车美容店客户全程管理第一节　新客户开发一、开业优惠吸引客户二、汽车销售商争取新客户三、转移其他汽车美容店客户【实战范本】××汽车美容店调查问卷【实战范本】××汽车美容店调查问卷第二节　巩固老客户一、建立客户档案【实战范本】客户档案表二、无形客户组织三、有形的客户组织四、客户数据库的管理五、定期进行客户回访【实战范本】电话回访要领第三节　提升客户满意度和忠诚度一、客户不满产生原因二、正确认识客户抱怨三、客户抱怨处理【实战范本】客户抱怨处理登记表四、客户抱怨处理原则五、不同客户抱怨的处理【实战范本】客户常见抱怨应对话术六、定期开展客户满意度调查【实战范本】客户意见征询表（维修养护）七、不同忠诚客户应对八、提升客户忠诚度方法第五章　汽车美容店服务文案管理第一节　制定规章制度一、汽车美容店规章制度分类二、规章制度编制三、发挥制度执行力四、常用规章制度范本【实战范本】店容店貌管理细则【实战范本】汽车养护服务控制程序【实战范本】美容施工工时

提成管理方案【实战范本】洗车质检制度【实战范本】汽车美容店客户财产控制程序【实战范本】汽车美容店财务管理制度第二节　管理表格设计一、表格登记过程常见问题二、表格设计编制要求三、表格填写要求和注意事项四、表格管理和控制五、常用表格范本【实战范本】美容服务委托单【实战范本】美容项目施工工时记录单【实战范本】车辆特检表【实战范本】客户物品清单【实战范本】客户物品损失、丢失报告【实战范本】汽车美容装饰用品台账【实战范本】接车司机岗位流程考核表【实战范本】冲枪流程考核表【实战范本】洗车流程考核表【实战范本】内清打蜡流程考核表第三节　日常文案写作一、年度工作总结与计划【实战范本】××汽车美容店店长年度工作总结【实战范本】××汽车美容店年度工作总结二、月度工作总结与计划【实战范本】××汽车美容店招聘计划【实战范本】店长月工作计划【实战范本】月度工作总结简表三、一周工作总结与计划【实战范本】店长每周工作总结与计划表参考文献

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