

<<汽车服务工程>>

图书基本信息

书名：<<汽车服务工程>>

13位ISBN编号：9787301167434

10位ISBN编号：7301167431

出版时间：2010-7

出版时间：北京大学

作者：鲁植雄

页数：321

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>

<<汽车服务工程>>

前言

汽车服务工程是指新车从出厂后进入流通、销售、购买、使用直至报废回收各环节的各类服务工作组成的有机服务体系。

汽车服务工程主要涉及服务性工作，以服务产品为其基本特征，因而它属于第三产业的范畴。

随着汽车制造业的发展，我国汽车保有量迅速上升，至2009年底，我国机动车保有量为1.86亿辆。

其中，汽车（含三轮汽车和低速载货汽车）保有量已达7619.31万辆，这给汽车服务业带来了前所未有的活力。

汽车服务业年均增长26.2%，市场容量已达到1.5万亿人民币。

从全球来看，汽车服务业已经成为第三产业中最富活力的产业之一。

据统计，全球汽车50%~60%的利润是从服务中产生的，服务已成为汽车价值链上一块最大的“奶酪”。

汽车服务业迅速扩大，使汽车服务人才紧缺。

为了满足社会对汽车服务业人才的迫切需求，编者根据多年汽车服务工程专业的教学经验，编写了此教材。

本书从工程和运用角度出发，采用理论与实践相结合的方法，系统地论述汽车服务的基本内容，主要涉及汽车营销服务、汽车物流服务、汽车售后服务、汽车维修服务、汽车美容装饰与改装服务、汽车配件与用品服务、汽车金融服务、事故车定损理赔服务、二手车服务、汽车回收再生服务以及其他汽车服务，基本概括了目前汽车服务工程的所涉及的领域。

本书内容丰富、全面、翔实，通俗易懂，技术先进，实用性强。

本书对我国汽车服务业的经营和管理具有一定的指导意义与参考价值。

本书由南京农业大学鲁植雄主编并统稿，南京农业大学赵兰英、薛金林和常州工学院张凤娇任副主编，江苏技术师范学院贝绍轶主审。

第2~4章由张凤娇编写，第5~7章由薛金林编写，第10~12章由赵兰英编写，其余各章由鲁植雄编写。

参加本书校对和文字整理工作的还有韩英、鞠卫平、李和、高强、李雨晖、胡超等。

本书在编写过程中，得到了许多汽车服务企业的支持，并参阅了大量相关图书和文献资料。

在此，编者向这些部门和有关文章的作者表示衷心感谢。

<<汽车服务工程>>

内容概要

《汽车服务工程》从工程和运用角度出发，系统地论述了汽车服务的基本内容。全书共分12章，分别为绪论、汽车营销服务、汽车物流服务、汽车售后服务、汽车维修服务、汽车美容装饰与改装服务、汽车配件与用品服务、汽车金融服务、事故车定损理赔服务、二手车服务、汽车回收再生服务、其他汽车服务。

《汽车服务工程》内容丰富、全面，图文并茂，实用性强。

《汽车服务工程》可作为高等院校汽车服务工程、车辆工程、交通运输、机械工程专业及相关专业的本科生教材，亦可供汽车行业从业人员和汽车爱好者阅读参考。

<<汽车服务工程>>

书籍目录

第1章 绪论 1.1 汽车服务工程的分类与基本内容 1.1.1 汽车服务工程的分类 1.1.2 汽车服务工程的基本内容 1.2 国内外汽车服务业的形成与发展 1.2.1 国外汽车服务业的形成与发展 1.2.2 国内汽车服务业的形成与发展 1.3 汽车服务工程相关的技能证书 1.3.1 国家职业资格证书 1.3.2 专项职业技能证书 本章小结 综合练习第2章 汽车营销服务 2.1 概述 2.1.1 汽车营销的定义与涉及的内容 2.1.2 汽车营销人员的基本要求 2.2 汽车营销部门的组织结构与职能分工 2.2.1 汽车营销部门的组织结构 2.2.2 汽车营销人员的职能 2.3 汽车市场调查 2.3.1 汽车市场调查的内容 2.3.2 汽车市场调查的方法 2.3.3 汽车市场调查的程序 2.4 汽车市场分析 2.4.1 汽车市场环境分析 2.4.2 汽车消费者购买行为分析 2.4.3 汽车行业分析 2.4.4 汽车产品分析 2.5 汽车营销技巧 2.5.1 汽车销售的工作流程 2.5.2 接待顾客 2.5.3 讲解汽车产品 2.5.4 安排试乘和试驾 2.5.5 处理顾客异议 2.5.6 成交谈判 2.5.7 订立汽车销售合同 2.5.8 交车 2.6 汽车营销策划与顾客服务 2.6.1 汽车营销策划 2.6.2 汽车顾客服务 本章小结 综合练习第3章 汽车物流服务 3.1 汽车物流的特点与发展 3.1.1 汽车物流的概念 3.1.2 汽车物流的类型 3.1.3 汽车物流的特点 3.1.4 汽车物流的模式 3.1.5 我国汽车物流发展中存在的问题 3.1.6 我国汽车物流的发展趋势 3.2 汽车物流实务 3.2.1 汽车物流的基本环节 3.2.2 汽车销售物流的总体目标流程 3.2.3 汽车物流的管理模式 3.2.4 汽车物流的信息管理系统 本章小结 综合练习第4章 汽车售后服务第5章 汽车维修服务第6章 汽车美容装饰与改装服务第7章 汽车配件与用品服务第8章 汽车金融服务第9章 事故车定损理赔服务第10章 二手车服务第11章 汽车回收再生服务第12章 其他汽车服务参考文献

章节摘录

插图：1) 座椅装饰汽车座椅套是汽车的时装，能表达车主的情趣，体现车主的个性。在汽车内装饰中，座椅的装饰是相当显眼的一部分，对汽车整体的装饰风格有非常大的影响。选择皮套、布套或各式座椅都是体现车主品味的地方。但不管是选择皮套还是布套，只要牢记两大标准：一是舒适，二是美观。

(1) 真皮座椅。

真皮座椅能提高汽车的配备档次，让汽车在视觉上、触觉上，甚至在嗅觉上都有一个好的感觉，使汽车增色不少，人进入车内后，有一种坐到高级沙发上的感觉。

真皮座椅美观耐用，容易清理；与人体表皮功能接近，触感舒适；其毛孔细且有良好的透气性，表面平滑，有良好的散热性能。

另外真皮座垫不易燃烧，不怕烟蒂烧破，还可增加制冷效果，节省空调燃烧消耗等优点，是许多座椅装饰的首选。

真皮座椅的质料有两种，一种是真皮，另一种是合成皮。

经过精细加工制作而成的汽车真皮座椅的透气性、坚韧性、保暖性、散热性及其耐久性和柔软性都绝非任何人造材料可以代替的。

包汽车座椅必须用牛皮，羊皮强度不够，猪皮也不行（除特殊的高质猪皮）。

牛皮分不同等级，头层皮在强度、透气性、花纹和色泽上都首屈一指，是最适合的皮质。

汽车专用真皮最上乘的要属意大利产的专用牛皮，它是意大利特殊牛种的皮，其厚薄程度和其他性能都与家居用牛皮、服饰用牛皮的皮质不同。

汽车专用真皮需能耐得起各种不同气候的挑战。

它的加工过程也是精制而独特的，要经过急速冷冻保鲜、两次干燥处理、计算机染色、紫外线杀菌等工序，因而其具有防皱、抗老化、抗撕裂、不褪色、无任何病菌的特点。

用这样的皮经仔细加工制作出的汽车真皮座椅，无疑能充分体现汽车的身价。

(2) 布艺椅套。

与真皮座椅相比，布艺座椅的透气性能、吸水性能、隔温性能更优。

布艺椅套有相当大的选择空间，各种材质、各种花色琳琅满目。

椅套按材料可分为化纤、棉混纺、纯棉、丝绒、裘毛几种。

其中棉混纺椅套是市面上最常见的，也是许多车主最爱的选择，这种椅套的最大好处在于易于清洗，而且还结实耐用，不易磨损。

丝绒椅套摸上去手感柔软舒适，透气性良好，不粘身，利于汗液的挥发，但清洗时就麻烦一些，必须干洗；裘毛比较少用，特别是在南方潮湿的环境。

目前市面上多了一种有趣又实用的“变脸”椅套，这种椅套中间“脸谱”部分可以取下，不同心情，不同的环境可随时选择不同的“脸谱”配搭，达到多套合一的使用效果。

目前，椅套的款式已趋向家居化、装饰化，可据车型的座椅结构和个人爱好来进行设计，量身定做。但选择椅套要注意颜色和汽车的颜色要搭配，尤其是和仪表台、地板和门板的颜色要和谐，小车一般采用色调鲜艳、花式较丰富的椅套，大车多选用色调较沉、花式统一的椅套。

编辑推荐

《汽车服务工程》注重以学生为本：站在学生的角度、根据学生的知识面和理解能力来编写，考虑学生的学习认知过程，通过不同的工程案例或者示例深入浅出进行讲解，紧紧抓住学生专业学习的动力点，锻炼和提高学生获取知识的能力。

注重人文知识与科技知识的结合：以人文知识讲解的手法来阐述科技知识，在讲解知识点的同时，设置阅读材料板块介绍相关的人文知识，增强教材的可读性，同时提高学生的人文素质。

注重实践教学和情景教学：书中配备大量实景图 and 实物图，并辅以示意图进行介绍，通过模型化的教学案例介绍具体工程实践中的相关知识技能，强化实际操作训练，加深对理论知识的理解；设计有丰富的题型，在巩固知识技能的同时启发创新思维。

注重知识技能的实用性和有效性：以学生就业所需专业知识和操作技能为着眼点，紧跟最新的技术发展和技术应用，在理论知识够用的前提下，着重讲解应用型人才培养所需的技能，突出实用性和可操作性。

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>