

<<汽车维修管理实务>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修管理实务>>

13位ISBN编号：9787301184776

10位ISBN编号：7301184778

出版时间：2011-3

出版单位：北京大学出版社

作者：毛峰 编

页数：173

字数：261000

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>

## <<汽车维修管理实务>>

### 内容概要

本书以工作岗位为导向，按照汽车4S店的管理模式，以汽车服务流程为重点，坚持理论够用为原则，突出汽车维修的管理技能，使学生能够明确每个工作岗位的管理职责以及维修过程中的标准工作流程。

本书主要内容包括：汽车维修行业概况、汽车维修企业的服务流程、汽车维修企业的生产技术管理、汽车维修质量管理、汽车维修企业设备管理及汽车维修企业配件管理等。

本书以汽车专业学生毕业所能从事的汽车维修管理工作岗位为线索，突出具体的岗位管理实务，条理清晰、通俗易懂，实用性强。

本书可作为高职高专汽车专业学生的教材，也可供汽车维修企业管理者学习参考。

## <<汽车维修管理实务>>

### 书籍目录

#### 第1章 汽车维修行业概况

- 1.1 汽车维修企业的现状
  - 1.1.1 汽车维修行业的特点
  - 1.1.2 汽车维修行业的服务模式
  - 1.1.3 汽车维修行业存在的问题
  - 1.1.4 汽车维修行业的发展趋势
  - 1.1.5 汽车维修新制度
- 1.2 汽车维修服务理念
  - 1.2.1 以客户满意为中心
  - 1.2.2 客户满意战略
  - 1.2.3 客户群的建立
  - 1.2.4 人力资源
  - 1.2.5 企业文化

本章小结

思考题

能力训练

#### 第2章 汽车维修企业的服务流程

- 2.1 汽车销售服务公司的经营管理实务
  - 2.1.1 整车销售实务
  - 2.1.2 维修实务
  - 2.1.3 配件销售实务
  - 2.1.4 行政管理实务
- 2.2 汽车销售的服务流程
  - 2.2.1 接待
  - 2.2.2 咨询
  - 2.2.3 车辆介绍
  - 2.2.4 试乘试驾
  - 2.2.5 报价协商
  - 2.2.6 签约成交
  - 2.2.7 交车
  - 2.2.8 售后跟踪
- 2.3 汽车维修服务流程
  - 2.3.1 售后服务中心简介
  - 2.3.2 维修服务流程
  - 2.3.3 事故车维修服务流程

本章小结

思考题

能力训练

#### 第3章 汽车维修企业的生产技术管理

- 3.1 汽车维修企业的作业内容
  - 3.1.1 汽车维修作业过程中的常用名词术语
  - 3.1.2 汽车维护
  - 3.1.3 汽车修理
- 3.2 汽车维修企业的生产管理
  - 3.2.1 生产调度

## <<汽车维修管理实务>>

3.2.2 维修车间生产计划及进度管理

3.2.3 生产资料管理

3.2.4 生产安全管理

3.2.5 劳动保护与安全

3.2.6 生产劳动管理

3.2.7 汽车维修工艺管理

3.3 汽车维修技术管理

3.3.1 技术管理的基本任务

3.3.2 汽车维护技术管理

3.3.3 汽车修理的技术管理

本章小结

思考题

能力训练

第4章 汽车维修质量管理

4.1 汽车维修企业的质量管理

4.1.1 汽车维修质量管理机构设置

4.1.2 汽车维修企业的质量管理制度

.....

第5章 汽车维修企业设备管理

第6章 汽车维修企业配件管理

附录1 汽车维修企业的开业条件

附录2 汽车维修各工种操作规定

附录3 上海大众帕萨特B5轿车检测维修技术参数

附录4 机动车检测维修设备及工具分类与代码

附录5 机动车维修管理规定

参考文献

<<汽车维修管理实务>>

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>