

<<汽车客服人员入职必读>>

图书基本信息

书名：<<汽车客服人员入职必读>>

13位ISBN编号：9787545410433

10位ISBN编号：7545410432

出版时间：2012-1

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：王靖

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>

## <<汽车客服人员入职必读>>

### 内容概要

汽车客服人员是汽车服务的门面，能否留住顾客，顾客的第一印象很关键，同时后续的联络也至关重要。

本书从汽车服务企业对汽车客服人员的基本要求（岗位职责、上岗须知、素质要求）入手，对汽车客服人员应该了解的基本知识、电话礼仪和沟通技巧作了较为详细的描述，并通过图文并茂的方式，将服务技能、工作内容等形象、直观地讲解出来，《汽车客服人员入职必读》使读者对汽车客服人员的技能要求有一个详尽的了解。

## <<汽车客服人员入职必读>>

### 书籍目录

#### 第一章 汽车客服人员基本要求

##### 第一节 汽车客服人员工作职责及职业前景

- 一、工作职责
- 二、职业前景

##### 第二节 汽车客服人员素质要求

- 一、知识要求
- 二、技能要求
- 三、职业道德

#### 第二章 汽车客服人员服务礼仪

##### 第一节 汽车客服人员基础礼仪

- 一、仪容仪表
- 二、坐姿
- 三、站姿
- 四、行姿
- 五、蹲姿
- 六、微笑

##### 第二节 汽车客服人员工作礼仪

- 一、办公室基本规则
- 二、握手礼仪
- 三、电话礼仪
- 四、名片礼仪
- 五、引导客户礼仪
- 六、交谈礼仪
- 七、走路礼仪
- 八、递送饮料或茶点礼仪
- 九、资料递送礼仪
- 十、送别客户礼仪
- 十一、车辆乘坐礼仪

#### 第三章 汽车基础知识

##### 第一节 汽车的分类

- 一、根据汽车的设计和技术特性分类
- 二、17位车辆识别代码(VIN规则)

##### 第二节 汽车基本构造及工作原理

- 一、发动机
- 二、底盘

##### 第三节 汽车主要技术参数

- 一、重量参数
- 二、尺寸参数
- 三、性能参数

##### 第四节 常用术语

- 一、汽车常用术语
- 二、汽车新术语
- 三、发动机常用术语

#### 第四章 汽车客服人员维修接待

##### 第一节 维修预约

## <<汽车客服人员入职必读>>

- 一、维修预约分类
- 二、实行预约的好处
- 三、预约内容、要求及准备
- 四、预约规范
- 五、预约注意事项
- 六、预约范例
- 第二节 维修接待
  - 一、接待前的准备工作
  - 二、接待中
  - 三、接待注意事项
- 第三节 维修作业安排与跟踪
  - 一、维修作业的安排
  - 二、跟踪维修服务进程
  - 三、车间维修进度监控
  - 四、追加维修项目（服务）须向客户提出建议
  - 五、与维修车间和客户沟通
  - 六、维修过程注意事项
- 第四节 质量检查
  - 一、质量检查项目
  - 二、质量检查实施规范
  - 三、质量检查过程注意事项
- 第五节 结算、交车
  - 一、交车前准备工作
  - 二、结算、交车
  - 三、结算、交车过程注意事项
- 第五章 客户关系管理
  - 第一节 客户档案统计整理
    - 一、建立客户档案
    - 二、精准细分客户
    - 三、客户档案保管
    - 四、客户资料的保密及外借
  - 第二节 电话回访
    - 一、电话回访的作用及时间
    - 二、电话问卷设计
    - 三、电话回访参考问卷
    - 四、特殊情况应对方法及话术
    - 五、电话回访注意事项
    - 六、电话销售回访
    - 七、电话维修回访
  - 第三节 提高客户满意度
    - 一、客户满意
    - 二、客户满意度
    - 三、如何提高客户满意度
  - 第四节 会员管理
    - 一、会员业务价值
    - 二、会员服务项目
    - 三、会员入会升级

## <<汽车客服人员入职必读>>

### 四、会员积分计划

## 第六章 客户抱怨处理及应对话术

### 第一节 客户抱怨及产生原因

- 一、什么是抱怨
- 二、抱怨和情绪的关系
- 三、客户抱怨的原因
- 四、客户抱怨的危害
- 五、正确认识客户抱怨

### 第二节 客户抱怨处理

- 一、心理准备
- 二、客户抱怨处理步骤
- 三、客户抱怨处理原则
- 四、抱怨处理方法
- 五、不同客户抱怨的处理

### 第三节 客户抱怨应对话术——日常技术性问题

- 一、油门有声音
- 二、修理费太贵
- 三、车的配件少
- 四、助力方向盘偏重
- 五、喇叭不行
- 六、油耗比使用手册上高出很多
- 七、公里数较高的车辆（50000km以上）油耗大
- 八、油耗太大
- 九、发动机声音大
- 十、买车时是否有礼品赠送
- 十一、风扇声音响

### 第四节 客户抱怨应对话术——服务类问题

- 一、客户不能进车间看自己车辆的维修过程
- 二、汽车零件不可以外买，维修很不方便
- 三、维修检查后找到问题，客户不修还要收检测费
- 四、保养后不久又出现问题
- 五、同样问题修好几遍
- 六、建议客户预约，客户却不预约
- 七、经常性的电话问候、回访，客户比较烦
- 八、各地区4S店工时费不一样
- 九、同样配件，市场上能买到且价格便宜
- 十、车出现问题以后老是要换总成
- 十一、能否不到4S店换机油
- 十二、维修等待时间长
- 十三、维修保养费用贵
- 十四、维修工时费收取
- 十五、报价是随口报的
- 十六、年检提供资料
- 十七、补办保修手册

### 第五节 客户抱怨应对话术——保养类问题

- 一、前刹车比后刹车磨损得快
- 二、发动机机油指示灯亮能不能行驶

## <<汽车客服人员入职必读>>

- 三、车少了防冻液是否可能加水
- 四、燃油低油位警示灯亮还能开多少路
- 五、燃油添加剂的好处
- 六、刹车液位下降，与刹车片关系
- 七、空调滤清器短时间就需要更换
- 八、经常添加车冷却液
- 九、玻璃清洗液是否可以用别的替代品
- 十、为什么要定期更换火花塞
- 十一、为什么要做四轮定位
- 十二、为什么正时皮带和涨紧轮要定期更换
- 十三、新车的磨合期为多久，要注意些什么
- 十四、为什么需要经常清洗车的喷油嘴
- 十五、为什么需要更换机油
- 十六、为什么车子行驶5000km要换空滤
- 十七、为什么要换变速箱油
- 十八、保养和换油有什么不同
- 十九、什么时候需要更换电瓶
- 二十、更换刹车油的好处与不更换的差异
- 二十一、保养手册上写着四轮换位，你们为什么不换
- 二十二、冬季早晨着车
- 二十三、买车后轮胎气压要放/充至25大气压
- 二十四、新车保养和磨合注意事项

参考文献

<<汽车客服人员入职必读>>

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>