

<<汽车服务理念与技巧>>

图书基本信息

书名：<<汽车服务理念与技巧>>

13位ISBN编号：9787562461241

10位ISBN编号：7562461244

出版时间：2011-7

出版时间：重庆大学出版社

作者：叶芳 编

页数：272

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>

## <<汽车服务理念与技巧>>

### 内容概要

本书共9章，主要内容包括汽车服务的内涵、汽车服务理论与服务战略、服务基本礼仪、汽车4S企业管理与组织、汽车销售服务、汽车售后服务、汽车维修服务、汽车金融服务及汽车美容与装饰服务流程及技巧。

本书可作为高职高专汽车营销专业的必修课教材，也可以作为汽车制造、汽车维修专业的选修课教材，还可作为汽车后市场企业人员的工作参考书。

# <<汽车服务理念与技巧>>

## 书籍目录

### 第1章 绪论

- 1.1 国内外汽车产业的现状与发展
  - 1.1.1 我国汽车产业的现状与发展
  - 1.1.2 国际汽车产业的特点与发展趋势
- 1.2 我国汽车后市场综合服务体系概述
  - 1.2.1 我国汽车后市场服务的现状
  - 1.2.2 汽车后市场服务体系的构建模式
  - 1.2.3 汽车后市场服务体系的竞争优势
- 1.3 汽车服务的内涵
  - 1.3.1 狭义的及广义的汽车服务
  - 1.3.2 汽车服务的内涵
  - 1.3.3 汽车服务产业链环节分析
  - 1.3.4 汽车服务的基本内容
  - 1.3.5 汽车服务的分类
- 1.4 我国汽车服务业的发展与地位
  - 1.4.1 我国汽车服务业的形成与发展
  - 1.4.2 我国汽车服务现状的基本问题
  - 1.4.3 我国汽车服务业的发展趋势
  - 1.4.4 汽车服务业在国民经济中的地位

#### 复习思考题

### 第2章 汽车服务理论与服务战略

- 2.1 汽车服务企业的性质及服务理念
  - 2.1.1 汽车服务企业的性质及服务内涵
  - 2.1.2 服务的参与者
  - 2.1.3 汽车企业服务理念
- 2.2 服务竞争战略
  - 2.2.1 服务竞争环境特点
  - 2.2.2 服务竞争战略
- 2.3 服务质量
  - 2.3.1 服务质量要素
  - 2.3.2 服务质量的范围
  - 2.3.3 服务质量测试
  - 2.3.4 服务质量管理规划
- 2.4 服务补救的内涵及意义
  - 2.4.1 服务补救的内涵
  - 2.4.2 服务补救的意义
  - 2.4.3 服务失误的原因
  - 2.4.4 内部服务补救

#### 复习思考题

### 第3章 服务基本礼仪

- 3.1 仪态礼仪
  - 3.1.1 站姿
  - 3.1.2 坐姿
  - 3.1.3 走姿
  - 3.1.4 手势

## <<汽车服务理念与技巧>>

- 3.1.5 表情
  - 3.2 交往礼仪
    - 3.2.1 握手礼
    - 3.2.2 介绍
    - 3.2.3 使用名片
    - 3.2.4 其他礼节
  - 3.3 办公室接待礼仪
  - 3.4 交谈礼仪
    - 3.4.1 交谈的基本要求
    - 3.4.2 交谈的方法
    - 3.4.3 交谈的主题
  - 3.5 谈判的语言艺术
    - 3.5.1 谈判的语言表达
    - 3.5.2 谈判语言的运用条件
    - 3.5.3 谈判语言表达的技巧
- 复习思考题

### 第4章 汽车4S企业管理与组织

- 4.1 汽车4S企业概论
  - 4.1.1 汽车4S店的实质
  - 4.1.2 汽车4S店的优势
  - 4.1.3 汽车4S店的劣势
- 4.2 汽车4s企业组织机构
- 4.3 配件及仓储管理
  - 4.3.1 零配件管理的主要内容
  - 4.3.2 配件计划与订购
- 4.4 客户信息和车辆信息管理
  - 4.4.1 信息部职能
  - 4.4.2 信息员
  - 4.4.3 信息管理内容
- 4.5 车间管理
  - 4.5.1 车间管理计酬方式
  - 4.5.2 车间调度管理
  - 4.5.3 车间场地管理
- 4.6 部门之间的协调管理

### 复习思考题

### 第5章 汽车销售服务

- 5.1 我国汽车营销模式及汽车消费结构
  - 5.1.1 我国汽车营销模式
  - 5.1.2 近年来汽车消费变化
- 5.2 整车销售的销售流程
- 5.3 专业汽车销售员的基本要求
  - 5.3.1 销售服务是销售成功的关键
  - 5.3.2 销售人员的作用及要求
  - 5.3.3 销售人员的基本礼仪
- 5.4 专业汽车销售员销售技巧训练
  - 5.4.1 访问顾客前的准备
  - 5.4.2 访问 / 接待顾客

## <<汽车服务理念与技巧>>

- 5.4.3 提供咨询
- 5.4.4 车辆展示
- 5.4.5 价格谈判技巧
- 5.4.6 顾客异议处理技巧
- 5.5 汽车销售与推销员
  - 5.5.1 汽车推销人员应具备的条件
  - 5.5.2 汽车推销员与客户沟通时的忌讳与交谈技巧
  - 5.5.3 对第三类客户公关技巧
- 5.6 汽车客户关系管理
  - 5.6.1 潜在客户开发与管理
  - 5.6.2 潜在客户资料收集
- 5.7 网络营销技巧
  - 5.7.1 汽车网络营销概述
  - 5.7.2 我国汽车网络营销的主要策略

### 复习思考题

## 第6章 汽车售后服务

- 6.1 汽车售后服务的现状及发展
  - 6.1.1 引言
  - 6.1.2 汽车售后服务现状
  - 6.1.3 汽车售后服务发展趋势
- 6.2 汽车售后服务的组织与管理
  - 6.2.1 汽车售后服务的组织
  - 6.2.2 汽车售后服务的管理
- 6.3 汽车售后服务的内容
  - 6.3.1 业务接待
  - 6.3.2 首保
  - 6.3.3 索赔
  - 6.3.4 信息服务
- 6.4 售后服务前台接待与技巧
  - 6.4.1 接待的步骤
  - 6.4.2 接待的技巧
  - 6.4.3 索赔接待

### 复习思考题

## 第7章 汽车维修服务

- 7.1 汽车维修行业现状
  - 7.1.1 我国汽车维修行业的情况
  - 7.1.2 未来维修行业的发展趋势
- 7.2 汽车维修服务的内容
  - 7.2.1 汽车保养
  - 7.2.2 汽车维修
- 7.3 汽车维修服务的流程规范及技巧
  - 7.3.1 汽车维修服务的流程
  - 7.3.2 汽车维修服务的规范
  - 7.3.3 汽车维修服务中的技巧

### 复习思考题

## 第8章 汽车金融服务

- 8.1 汽车金融服务的特点及发展

## <<汽车服务理念与技巧>>

- 8.1.1 汽车金融服务的特点
- 8.1.2 国内外汽车服务的发展趋势
- 8.2 汽车金融服务的内容
  - 8.2.1 汽车消费信贷服务
  - 8.2.2 汽车保险与理赔服务
  - 8.2.3 汽车租赁、置换及旧车贸易服务
- 8.3 汽车金融服务的流程与方法技巧
  - 8.3.1 汽车金融服务的流程
  - 8.3.2 汽车金融服务中的技巧

复习思考题

### 第9章 汽车美容与装饰服务

- 9.1 汽车美容与装饰的发展现状
  - 9.1.1 汽车美容与装饰的定义
  - 9.1.2 汽车美容与装饰的现状
  - 9.1.3 汽车美容与装饰的前景
- 9.2 汽车美容与装饰的内容
  - 9.2.1 汽车清洗
  - 9.2.2 漆面打蜡
  - 9.2.3 汽车涂漆
  - 9.2.4 漆面喷涂
  - 9.2.5 太阳膜
  - 9.2.6 车身大包围装饰
  - 9.2.7 汽车内饰
  - 9.2.8 汽车坐垫
  - 9.2.9 汽车视听设备
  - 9.2.10 电动后视镜种类
  - 9.2.11 GSM防盗系统加装
- 9.3 汽车美容与装饰服务的方法与技巧
  - 9.3.1 如何贴太阳膜
  - 9.3.2 汽车内部装饰应注意的事项
  - 9.3.3 新车改装
  - 9.3.4 汽车内饰的日常保养
  - 9.3.5 车内如何除尘
  - 9.3.6 怎样清洁车厢
  - 9.3.7 如何对发动机的外表进行护理
  - 9.3.8 汽车美容中的油漆层保养

复习思考题

附录汽车服务相关法律法规目录

参考文献

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>