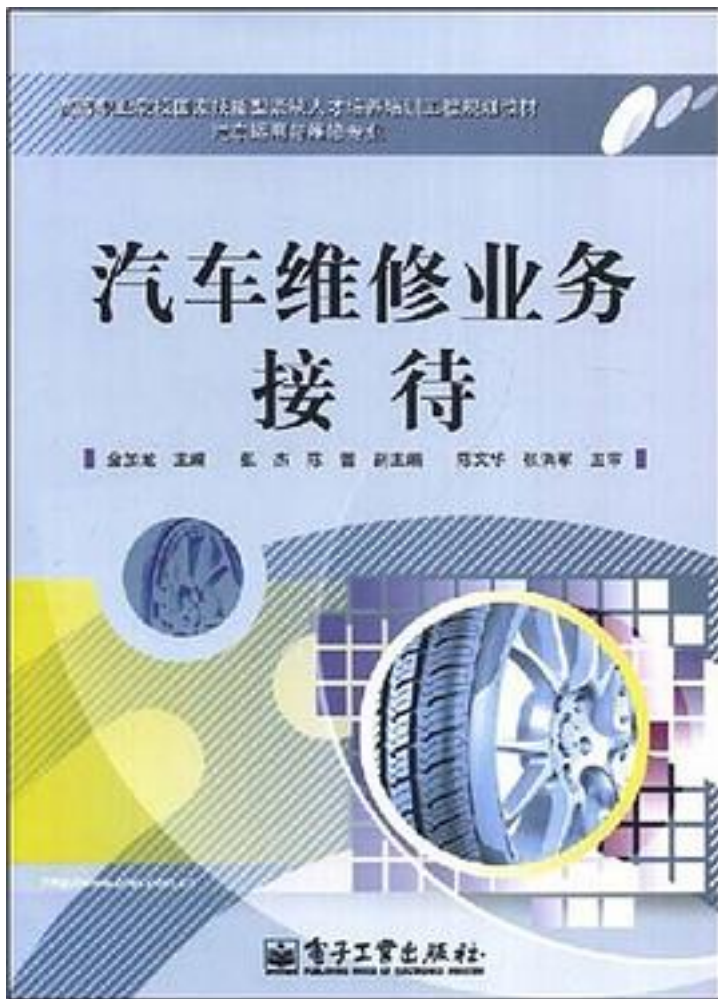


汽车维修业务接待



[汽车维修业务接待_下载链接1](#)

著者:金加龙 编

出版者:电子工业

出版时间:2008-9

装帧:

isbn:9787121073441

《高等职业院校国家技能紧缺人才培养培训工程规划教材·汽车运用与维修专业·汽车维修业务接待》针对汽车维修业务接待员岗位应掌握的知识进行翔实的介绍，主要包括

汽车维修业务接待的素质与职责、优质服务的礼仪与接待技巧、汽车维修制度、汽车维修合同、汽车配件知识、维修收入与维修合同、三包索赔与机动车辆保险、财务知识、汽车维修接待软件的使用与维修服务核心流程等内容。

《高等职业院校国家技能紧缺人才培养培训工程规划教材·汽车运用与维修专业·汽车维修业务接待》立足实际、内容全面、条理清晰、通俗易懂、实用性强。

作者介绍:

目录: 绪论思考与练习第1章 汽车售后服务 1.1 汽车售后服务概述 1.1.1 汽车售后服务的基本概念 1.1.2 汽车售后服务的内涵 1.1.3 汽车售后服务的主要特征 1.1.4 我国汽车售后服务现状 1.1.5 汽车售后服务业的发展对策 1.1.6 创新型汽车售后服务模式 1.2 汽车维修业务接待 1.2.1 汽车维修业务接待的作用 1.2.2 汽车维修业务接待应具备的条件 1.2.3 汽车维修业务接待的素质要求 1.2.4 汽车维修业务接待职业道德规范 1.2.5 汽车维修业务接待员的职责 1.2.6 汽车维修业务接待员的职业准则 思考与练习第2章 服务理念 2.1 企业文化 2.1.1 企业文化的内涵 2.1.2 企业文化建设 2.2 企业精神 2.3 企业形象 2.3.1 企业形象的要素与特征 2.3.2 企业形象的作用与树立 2.4 客户期望和客户满意理念 2.4.1 客户期望理念 2.4.2 客户满意理念 2.5 5S活动 2.5.1 5S的内容 2.5.2 实施5S的目的 2.5.3 5S活动推行步骤 2.5.4 5S的效果 2.5.5 5S推行要领 2.5.6 5S检查要点 2.5.7 5S管理规范表 思考与练习第3章 服务礼仪 3.1 礼仪 3.1.1 礼仪的定义 3.1.2 礼仪的基本原则 3.1.3 礼仪的作用 3.2 基本礼仪 3.2.1 仪容仪表 3.2.2 基本仪态 3.2.3 基本礼仪规范 3.2.4 职场礼仪 3.3 业务接待礼仪规范 3.3.1 基本举止规范 3.3.2 基本礼仪要求 3.3.3 电话礼仪要求 思考与练习第4章 客户接待的技巧 4.1 接待客户的准备 4.2 言谈的技巧 4.2.1 言谈的原则 4.2.2 交谈的内容 4.2.3 交谈的方式 4.3 倾听的技巧 4.3.1 倾听的目的 4.3.2 倾听的注意事项 4.4 与客户沟通的技巧 4.4.1 与客户沟通的原则 4.4.2 与客户沟通的要点 4.5 处理异议的技巧 4.6 处理客户投诉的技巧 4.6.1 接待客户投诉的技巧 4.6.2 处理愤怒客户的技巧 思考与练习第5章 客户关系管理 5.1 客户关系管理概述 5.1.1 客户关系管理的内容 5.1.2 客户关系管理的理念 5.1.3 客户关系管理的意义 5.2 客户满意与客户关怀 5.2.1 客户满意分析 5.2.2 客户满意因素 5.2.3 客户关怀的基本原则 5.2.4 客户关怀的要点 5.2.5 客户与企业关系的处理 5.3 客户档案管理 5.4 会员折扣管理 5.5 会员积分管理 5.6 跟踪回访管理 5.7 短信群发管理 5.8 紧急救援管理 思考与练习第6章 汽车维修管理 6.1 汽车维修制度 6.1.1 汽车维护制度 6.1.2 汽车修理制度 6.1.3 汽车维修工种 6.1.4 汽车维修工艺 6.2 汽车维修质量控制 6.2.1 汽车维修质量控制的基本条件 6.2.2 质量控制的工作内容 6.3 汽车维修设备简介 6.3.1 发动机故障诊断设备 6.3.2 底盘故障诊断设备 6.3.3 汽车电控系统诊断设备 6.3.4 汽车维护设备 6.3.5 汽车修理设备 思考与练习第7章 车辆识别与汽车配件管理 7.1 车辆识别 7.2 汽车配件基本知识 7.2.1 汽车配件的分类 7.2.2 汽车配件的标识 7.2.3 汽车配件的编号 7.2.4 汽车配件成本的核算方法 7.3 汽车配件的管理 7.3.1 配件的采购管理 7.3.2 配件的进货管理 7.3.3 配件的库房管理 7.3.4 配件的发货管理 7.3.5 仓库条码管理系统简介 思考与练习第8章 汽车维修合同与财务结算 8.1 汽车维修合同 8.1.1 汽车维修合同的特征与作用 8.1.2 汽车维修合同的主要内容 8.1.3 汽车维修合同的使用 8.1.4 汽车维修合同的填写规范 8.1.5 汽车维修合同的鉴证与仲裁 8.2 财务结算 8.2.1 一般财务知识 8.2.2 汽车维修价格结算的基本知识 8.2.3 汽车维修价格结算的计算方法 8.2.4 汽车维修价格结算常用单据 思考与练习第9章 汽车售后服务管理软件 9.1 汽车售后服务管理软件的选择与使用 9.2 软件的基本功能介绍 9.2.1 系统的特点 9.2.2 系统的进入 9.2.3 接车 9.2.4 车间的调度 9.2.5 库房的管理 9.2.6 结算 9.2.7 统计查询 思考与练习第10章 车辆三包索赔和车辆保险理赔 10.1 车辆三包概述 10.1.1 车辆三包的定义 10.1.2 车辆三包的原则 10.1.3 车辆三包质量担保期 10.1.4 车辆三包内容的告知 10.2 车辆三包索赔 10.2.1 车辆三包索赔的意义 10.2.2 车辆三包索赔的内容 10.2.3 车辆三包索赔的条件 10.2.4 车辆三包索赔的形式 10.3 车辆保险理赔 10.3.1

机动车辆保险概述 10.3.2 机动车辆保险的种类 10.3.3 机动车辆的投保 10.3.4
保险车辆理赔的流程 10.3.5 保险车辆维修的流程 思考与练习第11章 汽车维修服务流程
11.1 客户招揽 11.2 预约 11.3 接待 11.4 维修作业 11.5 竣工检验 11.6 结算/交车 11.7
跟踪回访服务 思考与练习附录A 中华人民共和国价格法附录B
中华人民共和国消费者权益保护法附录C 汽车维修合同实施细则附录D
道路运输车辆维护管理规定参考文献
• • • • • (收起)

[汽车维修业务接待_下载链接1](#)

标签

最新

评论

[汽车维修业务接待_下载链接1](#)

书评

[汽车维修业务接待_下载链接1](#)