

<<汽车维修业务管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修业务管理>>

13位ISBN编号：9787040221206

10位ISBN编号：7040221209

出版时间：2007-9

出版范围：高等教育

作者：祁翠琴 编

页数：176

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>

<<汽车维修业务管理>>

内容概要

《全国高职高专教育“十一五”规划教材：汽车维修业务管理》全面介绍了汽车维修企业的各项业务及流程，详细讲述了维修站核心流程的管理过程及操作要点。

在内容选择上，《全国高职高专教育“十一五”规划教材：汽车维修业务管理》以培养技术应用型专门人才为目标，重点解决汽车维修业务管理中“怎么做”以及“做什么”的问题。

《全国高职高专教育“十一五”规划教材：汽车维修业务管理》共8章，内容包括汽车维修业务、维修预约服务、维修接待与预检服务、维修服务、交车服务、跟踪服务及保修等。

每章内容包括学习目标（知识目标、能力目标）、特别提示和拓展阅读。

本书内容全面、条理清晰、通俗易懂、实用性强。

本书可作为高等职业学校、高等专科学校、成人高校、民办高校及本科院校举办的二级职业技术学院汽车检测与维修技术、汽车电子技术、汽车技术服务与营销等专业的教学用书，也适用于五年制高职、中职的相关专业，并可作为社会相关从业人士的业务参考书及培训用书。

<<汽车维修业务管理>>

书籍目录

第1章 绪论1.1 汽车维修企业1.1.1 汽车维修企业的发展1.1.2 汽车维修企业的要素1.2 汽车维修客户1.2.1 以客户为中心1.2.2 客户群的建立1.3 企业与客户1.4 让客户满意复习思考题第2章 汽车维修业务2.1 维修企业组织机构2.1.1 组织机构设置的原则和方法2.1.2 汽车维修企业的组织机构2.2 汽车特约维修站各岗位职责2.3 汽车维修业务流程2.3.1 汽车维修服务运作流程2.3.2 汽车维修4s店维修业务流程2.3.3 保险车辆维修流程复习思考题第3章 维修预约服务3.1 预约服务流程3.2 预约准备3.3 预约服务3.3.1 预约电话的内容3.3.2 预约电话的技巧3.4 预约后的工作复习思考题第4章 维修接待与预检服务4.1 维修接待服务流程4.2 维修接待服务程序4.2.1 维修接待服务的重要性4.2.2 维修接待服务描述4.2.3 维修接待服务内容4.3 维修接待服务的技术要求4.3.1 预检服务4.3.2 维修项目估价4.3.3 接车制单4.3.4 维修合同4.4 接待客户投诉4.4.1 处理投诉的基本要求4.4.2 处理客户投诉的方法和步骤4.4.3 投诉的预防复习思考题第5章 维修服务5.1 维修和质量检验流程5.2 汽车维修质量检验的内容及方法5.2.1 汽车维修质量检验的内容5.2.2 汽车维修质量的检验方法5.3 维修派工5.4 汽车维护5.4.1 汽车维护生产工艺5.4.2 汽车维护技术检验5.5 汽车维修5.5.1 汽车维修工艺5.5.2 汽车维修技术检验5.6 汽车维修质量的控制5.6.1 一次修复率的控制5.6.2 汽车维修质量的检查评定5.6.3 质量保证期5.6.4 质量投诉的处理复习思考题第6章 交车服务6.1 交车服务流程6.2 交车服务准备6.3 交车服务6.4 财务结算6.4.1 结算6.4.2 收入、费用、利润复习思考题第7章 跟踪服务7.1 跟踪服务流程7.2 回访客户7.2.1 回访准备7.2.2 电话回访7.3 回访问题的处理7.3.1 对不满意客户的处理7.3.2 回访问题的统计分析7.4 客户满意分析复习思考题第8章 保修8.1 保修工作流程8.2 保修条件8.3 保修程序8.4 保修件回收和保修费用的结算8.5 汽车技术改进复习思考题附录一 汽车检测设备及工具分类与代码附录二 汽车技术等级评定的检测方法(JT/T 199—1995)附录三 汽车维修质量纠纷调解办法附录四 机动车维修管理规定参考文献

<<汽车维修业务管理>>

编辑推荐

汽车集科技、文化与时代感为一体，已成为人类现代文明的标志。随着我国汽车工业的发展和人民生活水平的提高，汽车这个几年前尚被绝大多数人视为可望而不可及的超级奢侈品，如今已悄然驶进了人们的日常生活。

同时，随着汽车消费环境的进一步改善，将有更多的汽车进入我国的普通家庭。

《全国高职高专教育“十一五”规划教材：汽车维修业务管理》（作者祁翠琴）根据全国高职高专教育“十一五”规划教材的编写要求而编写。

打破以往教材按照管理模块编写的模式，按照维修业务的流程设计章节，涉及从预约、车辆进厂到维修车辆出厂以及保修所构成的汽车维修的整个过程。

《全国高职高专教育“十一五”规划教材：汽车维修业务管理》以维修业务的流程为主线，以维修过程为导向对每个过程进行知识的讲解，并加强了能力的培养，在内容上突出了适用性和应用性。

本书按照核心流程共分8章，内容全面、条理清晰、通俗易懂、实用性强。

本书由河北工业职业技术学院祁翠琴编写，朱晓红为编写做了大量前期的准备工作。

<<汽车维修业务管理>>

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>