

<<现代汽车维修企业管理实务>>

图书基本信息

书名：<<现代汽车维修企业管理实务>>

13位ISBN编号：9787111169130

10位ISBN编号：7111169131

出版时间：2005-8

出版时间：机械工业出版社

作者：栾琪文

页数：355

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>

<<现代汽车维修企业管理实务>>

内容概要

本书从我国汽车维修企业的实际需要出发，分15章系统讲述了现代汽车维修企业营管理理念和经营战略，汽车维修企业的建立，人力资源管理，服务流程管理，顾客满意和客户关系的经营与管理，汽车维修质量管理，生产、设备与安全管理，配件管理，财务管理，政府采购与保险车辆维修管理，5S管理，ISO9000质量管理体系认证，三包索赔管理，服务绩效的分析和改进，计算机管理等，对提高汽车维修企业管理者的决策能力和管理水平，树立良好的企业形象，提高企业服务质量，降低企业经营成本，提高企业核心竞争力有很大帮助。

书末附有汽车维修企业用到的最新法律、法规、标准简介。

本书内容涵盖面广，简明易懂，附有大量案例，更具启发性、实用性，是汽车维修企业厂长、经理及各部门管理人员的实用工具书，也是大中专院校及职业学校的实用教材。

<<现代汽车维修企业管理实务>>

书籍目录

前言第一章 现代汽车维修企业管理理念及经营策略 第一节 汽车维修企业面临的挑战和发展机遇
第二节 汽车维修企业的现代化管理 第三节 现代汽车维修企业的八大要素 第四节 汽车维修企业的经营战略模式第二章 汽车维修企业的建立 第一节 汽车维修企业分类 第二节 汽车维修企业筹建 第三节 汽车维修企业开业条件 第四节 汽车维修企业CIS战略 第五节 厂区规划及设施环境要求第三章 组织机构及人力资源管理 第一节 组织机构 第二节 人力资源管理 第三节 高绩效团队建设第四章 服务规范和服务流程管理 第一节 服务规范管理 第二节 服务流程第五章 顾客满意和客户关系的经营与管理 第一节 顾客价值新思考 第二节 顾客满意与顾客关怀 第三节 顾客投诉及预防 第四节 顾客群的建立第六章 汽车维修质量管理 第一节 汽车维修质量管理概述 第二节 汽车维修质量检验 第三节 汽车维修质量保证体系第七章 汽车维修生产、设备与安全管理第八章 配件管理第九章 财务管理第十章 政府采购与保险车辆维修管理第十一章 5S管理第十二章 ISO9000质量管理体系认证第十三章 特约服务站三包索赔管理第十四章 服务绩效的分析和改进第十五章 计算机管理附录 汽车维修企业用到的法律、法规、标准(简介)参考文献

<<现代汽车维修企业管理实务>>

编辑推荐

本书不仅涵盖了汽车维修企业经营管理理念和经营战略，维修质量，生产、设备与安全管理，配件管理，财务管理，计算机管理，而且涵盖了从零开始的新厂规划、服务流程、顾客满意和客户关系的经营与管理、顾客投诉的处理、服务绩效的分析和改进等。内容涉及了维修企业管理的方方面面，以满足当今急需的综合型人才的需要。

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>